



## ЗАПОВЕД

№ .....  
337  
17.05.  
гр. София ..... 2024 г.

На основание чл. 68л, ал. 1 във връзка с чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал. 1 и чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП; съгласно чл. 5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и индустрията и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите по т. 3, съгласно Протокол № 06/05.03.2024 г.

## ЗАБРАНЯВАМ:

„ЛЕНГУИЧ ЛАБ“ ЕООД, ЕИК 200927447, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1 (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща) от Закона за защита на потребителите, при публикуване на информация относно броя страници на учебник - „Leo et Theo 1“ на интернет страницата <https://languageuser-bg.com/>.

## МОТИВИ:

В КЗП постъпи жалба, вх. № Ц-03-8994/13.10.2023 г., в която жалбоподателят твърди следното:

*„Поръчах учебник, който според описанието в сайта, е с 96 страници. Получих учебник, който е със 74 страници. След разговор с представител на фирмата ми обясниха, че е техническа грешка, при която информацията за страниците е подадена така от издателството. В сайта обаче тази информация си стои грешна, дори след като им обърнах внимание (преди 3 седмици). Казаха, че мога да върна артикула за моя сметка. Не смятам, че трябва да платя допълнително за връщане на артикула, при положение, че те са го представили с грешно описание.“*

Към жалбата потребителят е приложил екранна снимка на публикуваната в сайта информация за продукта.

В хода на проверката е изискана допълнителна информация от жалбоподателя относно фактите и обстоятелства описани в жалбата да ни предостави в т. ч екранна снимка от направената поръчка, URL адреса и др.

В полученото допълнение потребителят прилага следите доказателства, а именно:

1. Поръчка
2. Потвърждението на поръчката, както и екранната снимка от интернет страницата на поръчания от потребителя артикул.

По случая е извършена проверка от експерти на дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние”. В хода на проверката е отворена интернет страницата <https://languageuser-bg.com/> и е открит описания в жалбата учебник.

Информацията, която е предоставена, е следната:

- Leo et Theo 1-учебник- 31,30 лв.
- Учебник по френски език за начинаещи ученици от начален курс А1.1. 96 стр.

Във връзка с изясняване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата, е изискано писмено становище от юридическото лице „ЛЕНГУИЧ ЛАБ“ ЕООД, с писмо на КЗП изх. Ц-03-8994/2023 г.

В полученото писмено обяснение дружеството предоставя следната информация:

*„По повод жалбата на клиента относно несъответствието на страниците на учебното пособие - „Leo et Theo 1“, издание на ELI - Европейски Лингвистичен институт, Италия.*

*Установеното несъответствие е техническа грешка в информацията, подадена до нас от Издателите (ELI-Европейски Лингвистичен институт, Италия с url адрес <https://www.elionline.com/>).*

*Ние, като дистрибутори на споменатото издателство нанасяме в нашия сайт информацията за продуктите, както са представени в официалния сайт на издателството.*

*Специално за на учебното пособие - „Leo et Theo 1“ (<https://www.elionline.com/francais-fle/2766-leo-et-theo-1-2-3/?rc=evJpZGMi01siNDc5Il> 19) , прилагам снимка от сайта на издателите( N 1) със съответната информация за страниците.*

*Подаден е сигнал до издателите ( ELI) относно съществуващата техническа грешка.*

*В сайта, ([www.languageuser-bg.com](http://www.languageuser-bg.com)), от който е закупен учебника - „Leo et Theo 1“, е описан редът за връщане на стока, като е упоменато, че е необходимо да пуснете обратната пратка в срок от 7 дни от момента на получаване и „ Независимо дали доставката на пратката е била с безплатна доставка или платена от Вас, връщането е за Ваша сметка.“ (<https://languageuser-bg.com/faq/>).*

Във връзка с полученото писмено обяснение е извършена проверка и на посочения в становището интернет сайт, а именно: <https://www.elionline.com/> на Европейски Лингвистичен институт, Италия.

При извършената проверка действително е установено, че информацията, която се предоставя за този учебник за броя страници е 96.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 06/05.03.2024 г., че „ЛЕНГУИЧ ЛАБ“ ЕООД, ЕИК 200927447, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1 (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща) от Закона за защита на потребителите, при публикуване на информацията относно броя страници на учебник - „Leo et Theo 1“ на интернет страницата <https://languageuser-bg.com/>.

Независимо, че търговецът „ЛЕНГУИЧ ЛАБ“ ЕООД е бил информиран от потребителя за наличието на невярна информация по отношение броя страници в описанието на продукта, той не е предприел необходимите действия за коригиране на невярната информация.

Впоследствие, от искането на становище от КЗП търговецът повторно е информиран за наличието на невярна информация по отношение на броя страници в продукта „Leo et Theo 1“, но до момента на провеждане на заседанието на Комисията (05.03.2024), невярната информация в сайта не е коригирана.

Независимо от факта, че на официалната страница на Европейски Лингвистичен институт, Италия (<https://www.elionline.com/>), е посочено, че броят страници е 96, отговорност на търговеца е да не предоставя



на потребителите невярна и заблуждаваща информация, особено след като е информиран двукратно за несъответствието.

Представена по този начин, информацията за броя страници в описанието на продукта „Leo et Theo 1“ на интернет страницата <https://languageuser-bg.com/> може да заблуди средния потребител и да го подтикне да вземе решение, което не би взел без използването на тази нелоялна търговска практика.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованото лице за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез Председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Заповедта се състои от 3 /три/ страници.



**СТОИЛ АЛИПИЕВ**

*Председател на Комисията за защита на потребителите*

**Съгласувал:**

Паулина Шишкова – ~~За главен секретар~~ на Комисията за защита на потребителите, съгласно Заповед № 963/27.10.2023 г.