



ЗАПОВЕД

№ 503

гр. София 24.06.2024 г.

На основание чл. 68л, ал. 1 във връзка с чл. 68в и чл. 68г, ал. 4, вр. с чл. 68д, ал. 1, предложение I-во във вр. с 68д, ал. 2, т. 2 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. 30, съгласно Протокол № 13/06.06.2024 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„ТРЕЙ ГРУП“ ЕООД, ЕИК 206364297, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение I-во (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща) във вр. с чл. 68д, ал. 2, т. 2 (по отношение на доставката) от Закона за защита на потребителите, при публикуване на информация на интернет страницата <https://nenskistoki.bg/>.

МОТИВИ:

В КЗП постъпи сигнал с вх. № Ц-03-1118/20.02.2024 г., в който потребителят твърди:

„Поръчка направена през <https://nenskistoki.bg/>, където пише че доставката е в рамките на 24 часа, бе доставена след почти 3 седмици. Освен това сумата за доставка която беше обявена в поръчката бе различна от тази която заплатих на Спиди.“

Към сигнала са приложени: Стокова разписка за поръчка № 44550 от 10.12.2023 г., товарителница за доставка на стоката № 62436087406, екранни снимки от сайта <https://nenskistoki.bg/> и др.

Във връзка с постъпилите сигнал, експерти от дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние“ извършиха проверка на представените от потребителя факти и обстоятелства.

В хода на проверката е установено, че сайтът <https://nenskistoki.bg/> функционира като електронен магазин, през който потребителите могат да закупуват стоки, сключвайки договори от разстояние по смисъла на чл. 45 от ЗЗП с търговеца „ТРЕЙ ГРУП“ ЕООД, ЕИК 206364297, седалище и адрес на управление: гр. Троян, п.к. 5600, ул. „Генерал Карцов“ № 229.

При проверката е установено, че на началната страница на интернет сайта <https://nenskistoki.bg/> е налично следното твърдение:

„Доставка до 24 часа за цяла България“.

В раздел „Доставка и плащане“ е налична следната информация:

Доставката на поръчаните стоки в нашия онлайн магазин се извършва с куриерска фирма Еконт Експрес до всяка точка на Република България.

Всяка поръчка се изпраща след потвърждение по телефона, оставен от клиента. Поръчки, непотвърдени по телефон, не се изпращат!

Цената на доставката се определя от тарифите на Еконт Експрес и зависи от теглото и стойността на продукта.

Плащането се извършва чрез наложен платеж и се заплаща на куриера/служителя. Клиентът трябва да получи разписка за пощенски паричен превод от куриера/служителя, която замества касова бележка.

Всеки продукт се изпраща с преглед, тест и застраховка. Клиентът трябва да провери и тества продукта, преди заплащане. Ако установи дефект, получен при транспортирането, има право на reklamация пред служителя на Еконт Експрес.

Поръчки, направени до 16 часа се изпращат в същия работен ден. Поръчки, направени след 16 часа се изпращат на следващия работен ден.

Срок на доставката:

- доставките, изпратени до офис на куриерска фирма Еконт Експрес пристигат на следващия работен ден след изпращането им;

- доставките, изпратени до личен адрес на клиента пристигат на следващия работен ден или в деня на разнос, определен от Еконт Експрес за посоченото населено място/адрес.

От приложение към сигнала документи е видно, че поръчката е направена на 10 декември 2023 г. При проследяване на пратката по товарителница № 62436087406 се установява, че пратката е предадена от търговеца на куриерското дружество „СПИДИ“ АД на 15 декември 2023 г. в 10.15 часа.

Във връзка с изложените факти и твърдения, с писмо с изх. № Ц-03-1118/27.02.2024 г., е изискано становище от дружеството „ТРЕЙ ГРУП“ ЕООД, в качеството му на продавач по сключения между страните договор за покупко-продажба от разстояние посредством интернет страницата <https://nemskistoki.bg/>.

С писмо, вх. № Ц-03-1118/01.03.2024 г., търговецът „ТРЕЙ ГРУП“ ЕООД предоставя становище, в което информира, както следва:

„Поръчката е направена от клиента на 10.12.2023г, след получено обаждане за потвърждаване на поръчката , тя е изпратена на 15.12.2023г. В сайта "Nemskistoki.bg" доставката е в рамките на 24-часа, но предлагаме продукти, които в описанието сме описали, че доставката е в рамките от 3 -5 работни дни, в случая клиента е поръчал 2 такива продукта.

С изпращането на поръчката на дата 15.12.2023г, избраната куриерска фирма от клиента в случая "Спиди", автоматично генерира датата на която ще пристигне пратката (29.12.2023г).

Още на 20.12.2023г, пратката е пристигнала в офиса в гр. София, същия град до където е и адресирана самата пратка, но проблема тук относно забавянето е от страна на куриерите, поради незнание за нас какви причини.

След така създалата се ситуация , клиента се свързва с нас чрез имейл, за да ни попита цитирам: "В сайта на Спиди пише: Очаквана дата за доставка: 29.12.2023. А във вашия сайт пише че доставката е в рамките на 24 часа. Дори и да има някакво забавяне поради предстоящите празници, 2 седмици е недопустимо!"

С отговор от наша страна се опитваме да обясним на клиента, че с идването на предстоящите празници куриерите са доста натоварени и ние нямаме вина за това. Може да се обади на централата на Спиди и да ги попита дали има възможност пратката да пристигне по - рано. Той не пожела и ни накара

нас. Свързахме се веднага с централата на съответната куриерска фирма, оттам те ни обясниха, че в момента куриерите са доста натоварени и няма какво да направят. Обясних на служителката, че клиента няма как да чака толкова дълго и дали има някакъв вариант пратката да пристигне по рано при него, отвърнаха, че в почивните дни имат извънреден транспорт, но не могат да гарантират, че точно тази пратка ще пристигне със сигурност по-рано. Върнахме имейл на клиента като му обяснихме, че не зависи от нас и има малка вероятност пратката да пристигне по рано, също така ако няма възможност да я вземе, може някой друг да я вземе вместо него, а ако не е съгласен може просто да я откаже.

Пратката е пристигнала при клиента на 30.12.2023г с отказан тест/преглед и е платена.

Относно разликата в цената за доставка, която за тази пратка нашата система генерира сума от 14,04лв, а при получаване клиента е заплатил 21,80 лв. Тази разлика от 7,76лв е генерирана от куриерската фирма поради теглото, размерите, вероятно и забавянето на пратката, за което ние не носим отговорност.

В този така създалия се проблемен казус, още с потвърждаването на поръчката клиента е видял, че тя няма да пристигне със сигурност на следващия работен ден или в срок до една седмица, а повече, е имал възможност да се свърже с куриерите, както и възможност за отказване на пратката. Опитвахме се да помогнем с това, което ни е по силите, но не можем да носим отговорност, която включва забавяне или допълнително начисляване към цената за доставка. "

Към становището на търговеца са приложени доказателства, в т.ч.: екранни снимки, копия на стокова разписка и др.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 13/06.06.2024 г., че „ТРЕЙ ГРУП“ ЕООД, ЕИК 206364297, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение I-во (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща) във вр. с чл. 68д, ал. 2, т. 2 (по отношение на доставката) от Закона за защита на потребителите, при публикуване на информация на интернет сайта <https://nemskistoki.bg/>.

Налице е предоставянето на невярна, заблуждаваща информация на интернет страницата <https://nemskistoki.bg/> относно сроковете за доставка на стоките: „Доставка до 24 часа за цяла България“, подкрепено с твърдението: „Поръчки, направени до 16 часа се изпращат в същия работен ден. Поръчки, направени след 16 часа се изпращат на следващия работен ден.“

Посочването на определен срок за доставка в търговското съобщение предполага, че тази информация е достигнала до неограничен кръг потребители. Това позволява на потребителя да се запознае в подробности с възможността за доставка по удобен за него начин и то в посочения срок, като той има възможност да вземе своето решение за покупка именно основавайки се на обявения срок за доставка. В конкретния случай, представянето на информацията за доставка до 24 часа на територията на България предполага и се приема от потребителя за достоверна.

Поради изтъкнатото, доставката на определен продукт и нейният срок са водещ фактор при вземане на решение за сделка, поради което всяка заблуда по отношение на нея е съществена.

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 4 /четири/ страници



МАРИЯ ФИЛИПОВА

Председател на Комисията за защита на потребителите