

ЗАПОВЕД

№ 4613

гр. София 30.10 2024 г.

На основание чл. 68л, ал. 1 във връзка с чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал. 4 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 на нейната администрация, с оглед Решение на Комисията за защита на потребителите по т. 2, съгласно Протокол № 34/16.10.2024 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„ЕЙ ПИ ЕЛ ЮНИКОМС“ ООД, ЕИК 201053538, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1 (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някои от обстоятелствата, посочени в ал. 2, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика) от Закона за защита на потребителите, по отношение на предоставената на интернет сайта [https:// iCenter.bg](https://iCenter.bg) информация за промокод за отстъпка „Student“ по кампанията Back to school.

МОТИВИ:

В КЗП постъпи жалба с вх. № Ц-03-9348/18.09.2024 г., в която потребителят посочва следното:

„Пиша във връзка с подвеждаща реклама и некоректно отношение от страна на търговеца www.iCenter.bg (Apple Authorised Reseller). На 16.09.2024 г. попаднах на реклама във Facebook, която предлагаше MacBook Pro 14" M3/8GB RAM/512GB SSD с първоначална цена 3799 лв., като след прилагане на отстъпката за студенти и преподаватели цената трябваше да бъде 2599 лв. Реших да се възползвам от предложението и да закупя продукта. При въвеждането на кода за отстъпка „student“ на сайта на търговеца, обаче, цената беше намалена само до 3599 лв., вместо до обещаните

2599 лв., както беше описано в рекламата. Веднага се свързах с представител на търговеца по телефона, но вместо съдействие за завършване на поръчката при описаните условия, получих отказ. Представителят заяви, че цената в рекламата е резултат на грешка и не може да ми бъде предоставена. Освен това, след като изказах моето възмущение от подвеждащата и невярна информация разговорът премина в заядлив тон. След телефонния разговор изпратих запитване чрез контактната форма на сайта на търговеца с молба за уточнение, как да завърша поръчката на обещаната цена. До момента не съм получил отговор, въпреки че измина достатъчно време, за да може търговецът да реагира. Непосредствено след телефонния ми разговор забелязах, че рекламата беше свалена от Facebook, което ми направи силно впечатление. След по-малко от 24 часа по-късно, рекламата беше повторно публикувана, но този път с коригирана цена от 3599 лв., вместо първоначално обявената 2599 лв. Това показва, че търговецът е осъзнал грешката и е реагирал за отстраняването ѝ, но въпреки това не предприема мерки междувременно да се свърже с мен, като по този начин той се опитва да избяга от отговорност. Счита, че първоначалната реклама е подвеждаща и нарушава Закона за защита на потребителите, като не предоставя точна и ясна информация за предлаганата отстъпка. Освен това търговецът отказва да изпълни своето задължение да предостави продукта на цената, обявена в първоначалната реклама, докато тя все още беше активна.

Към жалбата прилагам следните доказателства:

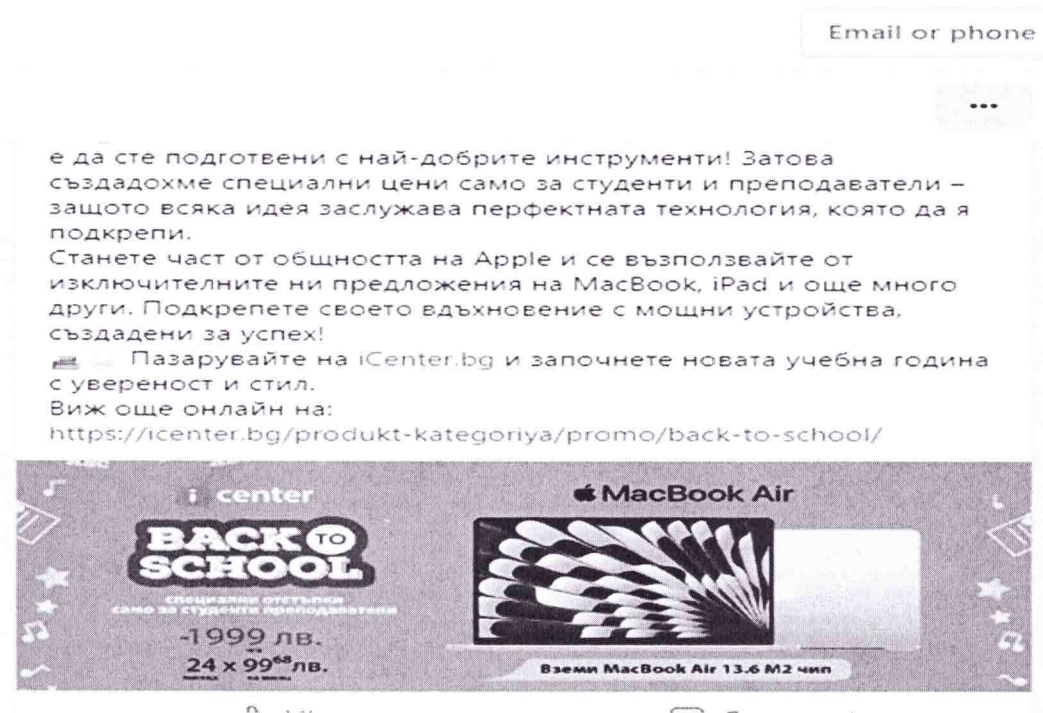
1. Скриншот на първоначалната реклама във Facebook с обявената цена от 2599 лв.
2. Скриншот на съобщението, изпратено чрез контактната форма на сайта, на което не съм получил отговор.
3. Скриншот на съобщението, изпратено чрез контактната форма на сайта, на което не съм получил отговор.
4. Скриншот на продукта след прилагане на кода за отстъпка, с резултат крайна цена 3599лв.
5. Скриншот на новата, коригирана реклама с цена от 3599 лв.

Във връзка с постъпилата жалба е извършена проверка от експерти на Дирекция „ЗППР“. В хода на проверката е отворена интернет страницата [https:// iCenter.bg](https://iCenter.bg) и е установено, че през същата потребителите имат възможност да закупуват стоки, сключвайки договор от разстояние с дружеството „ЕЙ ПИ ЕЛ Юникомс“ ООД, ЕИК 201053538.

При отваряне на началната страница на сайта: [https:// iCenter.bg](https://iCenter.bg) е налична информация за новия продукт на марката: iPhone 16Pro.

В долния десен ъгъл на страницата са налични иконки, които водят до Facebook и Instagram. При кликване на иконката **F**, се зарежда страницата им в Facebook.

Последната качена обява на страницата е от 05.09.2024 г., която гласи следното:



На страницата във Фейсбук, не е намерена посочената от потребителя промоция.

С изходящо писмо № Ц-03-9348/27.09.2024 г., е изискано становище от „ЕЙ ПИ ЕЛ Юниконс“ ООД.

В полученото от тях становище, вх. № Ц-03-9348/03.10.2024 г., от дружеството информират за следното:

През Септември 2024г. iCenter.bg стартира две промоционални кампании. Едната е насочена към всички потребители, другата Back to school съдържа специални оферти за студенти и преподаватели.

Цените по кампанията Back to school (допълнителни намаления от 3% до 9%), могат да бъдат получени при изпълнението на следните условия: въвеждане на специален код за отстъпка; клиента да бъде студент или преподавател; да попълни бланка за GDPR и да предостави документ, доказващ, че е студент или преподавател. За целта в сайта iCenter.bg е създадена информационна страница, обясняваща условията на кампанията.

За двете кампании е възложено на рекламна агенция да изготви множество банери и да ги популяризира в социалните мрежи. За целта е изпратен файл с цените по двете кампании към тях.

На 16 Септември, наш сътрудник получава обаждане от клиент, който твърди, че иска да поръча MacBook Pro 14" M3/8GB RAM/512GB SSD при условията на кампанията Back to school, на цена 2599лв, каквато е видял във Facebook, а на сайта след въвеждане на кода цената е 3599лв. Става ясно, че е допусната грешка, тъй като желаното от потребителя намаление от 1200лв е 31% отстъпка от актуалната продажна цена.

Колегата проверява и установява, че рекламната агенция е допуснала техническа грешка, като вместо 3599лв е сложила цена от 2599лв. Всички останали публикувани цени са били коректни.

Нивото на достъп на колегата не позволява извършване на продажби на цени под доставните и той отказва да изпълни поръчката, след което разговора приключва, като колегата не е записал контактите на клиента.

Колегата ескалира проблема към рекламната агенция, които веднага поправят сгрешения банер.

След получаване на писмото от КЗП, извършихме допълнителна проверка, която установи, че контактната форма за изпращане на съобщения през сайта, е изпращала съобщенията на грешен имейл, поради което не сме получили информацията и контакта на клиента. Този проблем е отстранен незабавно.

Проверихме страницата с контактите на icenter.bg и установихме, че са коректно предложени телефони, имейли и адреси, чрез които много клиенти се свързват с нас.

В заключение:

Бих искал да заявя, че от iCenter винаги сме се старали да бъдем максимално коректни, обективни и да предлагаме пълна информация за продуктите, услугите и цените. Доволните клиенти са наш актив и работим усърдно за да заслужим и доказваме доверието към нас.

Клиента е попаднал на техническа грешка по отношение на цената от 2599лв (-31%), както и според нас е бил наясно, че цената на банера е сгрешена и нелогично ниска, предвид, всички останали предложения на фирмата и аналогичните предложения на пазара. Също така, заради неработещата форма за изпращане на съобщения, не сме получили съобщението му и нямаме негов контакт.

Съгласни сме да проведем разговор с потребителя, и ако отговаря на условията за кампанията Back to school, да му предложим специална цена въпреки, че кампанията е приключена.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 34/16.10.2024 г., че „ЕЙ ПИ ЕЛ ЮНИКОМС“ ООД, ЕИК 201053538, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика смисъла на чл. 68д, ал. 1 (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени в ал. 2, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика) от Закона за защита на потребителите, по отношение на предоставената на интернет сайта [https:// iCenter.bg](https://iCenter.bg) информация за промокод за отстъпка „Student“ по кампанията Back to school.

В посочения случай, видно от екранната снимка на потребителя, промо кода „student“ е приложен, но не се е отразила отстъпката, предоставена на рекламния банер.

Така представената информация, че закупения от потребителя артикул ще ползва отстъпка от промо кода „ student“, е невярна.

Представена по този начин, информацията за използване на промо код, предложен за продажба в сайта [https:// iCenter.bg/](https://iCenter.bg/) от дружеството „ЕЙ ПИ ЕЛ Юникомс“ ООД, може да въведе в заблуждение средния потребител и да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази 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 5 /пет/ страници.

МАРИЯ ФИЛИПОВА

Председател на Комисията за защита на потребителите

