



ЗАПОВЕД

№ 726

гр. София, 11.09.2018 г.

На основание на чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в, чл. 68г, ал.4 във връзка с чл.68е, ал.2, предложение 1 /търговецът чрез премълчаване прикрива съществена информация/ от Закона за защита на потребителите, 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 и Решение на Комисията съгласно т. 13 от Протокол № 19/08.08.2018 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

Търговецът „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД с ЕИК 131313550, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно:

Търговецът чрез премълчаване да прикрива съществена информация, как и къде потребителите могат да се възползват от обещаната гаранция при предлагане на стоки /вкл. и вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm/, в нарушение на чл.68е, ал.2, предложение 1 /търговецът чрез премълчаване прикрива съществена информация/ във връзка с 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

Във връзка с постъпила в КЗП жалба от потребител, относно ощетяване с гаранционен срок на закупена стока, инспектори на РД-София при КЗП са извършили проверка в магазин HOME MAX, находящ се в гр.София, бул.“Владимир Вазов” №83, стопанисван от „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД. Установените факти и констатираните обстоятелства са отразени в КП№К-2650680/01.06.2018 г.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Комисия за защита на потребителите



В Комисия за защита на потребителите е постъпила жалба от потребител, регистрирана в РД-Пловдив при КЗП с вх.№П-03-501/02.04.2018 г. Съгласно текста на жалбата, потребителят е закупил вентилатор с надпис на кутията за 5 години гаранция (на английски) и при гаранция 60 месеца, написано в „Ръководство на потребителя“, стр.3 (на български), му е издадена гаранционна карта за срок от 3 години. При отправен към търговеца въпрос, защо гаранцията е 3 години, а не 5 години, от представители на „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД е разяснено, да не се гледа надписа на английски на кутията и гаранцията която дава вносителя е 3 години. Потребителят е насочен да търси петгодишната гаранция от вносителя.

На 01.06.2018 г. е извършена проверка в магазин HOME MAX, находящ се в гр. София, бул. „Владимир Вазов“ №83, стопанисван от „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД. В хода на проверката е установено, че в търговския обект се предлага за продажба вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm. Същият е изложен от търговеца в сектор „Баня“ с обявена цена, чрез търговски етикет – 37,99 лв. Вентилаторът е опакован в картонена кутия с надписи поставени от производителя, както следва:

VENTS

5 Years warranty

Low watt – 9,3 W

Low noise – 31 dBA

Fresh air in your house!

AXIAL FAN

SILENTA – S

Ø 125 mm

ISO 9001 CERTIFIED QUALITY SYSTEM

5 years warranty (на 13 езика, без български)

Върху кутията е поставен етикет с информация на български език, както следва:

Вентилатор за баня

Производител: "Вентилационни системи" Украина



Вносител: „Моби“ ООД, гр. Варна, ул. Република, Складова база „НЕГО“

Комплектът включва:

1. Вентилатор – 1бр.
2. Винтове с дюбели – 4бр.
3. Отвертка пластмасова – 1 бр. /само за модели с таймер/
4. Потребителско ръководство
5. Опаковъчна кутия.

Преди легитимиране на инспекторите извършващи проверката е осъществена контролна покупка на цитирания в потребителската жалба продукт – вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm. На касата е заплатена стойността на продукта – 37,99 лв. и е издаден фискален бон 5013010662, 024244/DT424403 от 01.06.2018г. 15:20:12. В изпълнение на създадения в търговския обект ред, инспекторите да представили фискалния бон и стоката в сектор „Информация“, където се издават и заверяват гаранционните документи, съпътстващи продадените стоки. Служител на дружеството в сектор „Информация“ е отворил кутията на вентилатора и е извадил лист с технически характеристики на стоката на английски език, като към него е прикрепил касовата бележка и е поставил печат на „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД и запис на ръка – „1.6.18“ с подпись. Не е издадено никакво заявление за предоставяне на търговска гаранция – от производител, от вносител, от продавач или от което и да е друго лице, имащо отношения към гаранцията на продукта. В кутията на вентилатора е поставено Ръководство за потребителя на български език, където на стр.3 е записано:

При закупуване на уреда, клиентът приема следните гаранционни условия.

Производителят гарантира нормална работа на уреда за 60 месеца считано от датата на продажба, при положение, че са спазени правилата за транспорт, съхранение, монтаж и експлоатация.

В случай на нужда от сервизно обслужване, настоящото ръководство да се изпрати с попълнена дата на производство и касов бон или някакво друго доказателство за собственост.



Няма никаква информация къде, пред кого и при какви условия, потребителят може да се възползва от петгодишната гаранция на производителя. Няма посочен адрес, телефон или каквато и да е комуникация за предявяване на рекламация по условията на тази търговска гаранция.

Всички документи издадени от продавача при закупуване на вентилатора са копирани и заверени от присъстващия в хода на проверката управител на магазин.

На 15.06.2018 г. с ППД №К-0117676 в КЗП е представено становище от „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД, съгласно което не е в правомощията на дружеството да издаde исканата 5 годишна гаранция на проверявания продукт. Като търговец, фирмата е длъжна да обезпечи посочената в закона гаранция в рамките на първите две години от датата на закупуване.

„БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД няма отношение към допълнителната гаранция, която вносителя или производителя осигурява. Търговската гаранция обвързва този който я предоставя съгласно условията в търговската гаранция. Предявяването на рекламация може да се извърши с касов бон във всеки един търговски обект на фирмата.

Относно претенциите за петгодишна гаранция, обявена на продукта от производителя е приложено писмено обяснение на управителя на „Моби“ ООД – вносител на конкретния продукт. Писменото обяснение е от 19.04.2018 г. и касае друга проверка на КЗП. В това обяснение се цитира издадено заявление за предоставяне на търговска гаранция от „Моби“ ООД, каквото при извършване на контролна покупка от инспектори на РД-София на 01.06.2018г. изобщо не е издадено от търговеца /"Баумакс България" ООД/.

Дружеството декларира, че на основание неиздаденото заявления за търговска гаранция, „Моби“ ООД решава всички рекламиации в срок от 36 месеца. За гаранция от 60 месеца, потребителят следва да се обърне към производителя, директно или чрез посоченото лице за предявяване на reklамация /не е посочено кое е то и къде е посочено/. Фирмата не намира пречка потребителите да предявят reklамация на основание гаранцията на производителя в посочения от него срок.



След запознаване с констатациите от извършените проверки и представените документи КЗП реши, че е налице заблуждаваща нелоялна търговска практика, по смисъла на чл.68е, ал.2, предложение 1 (търговецът чрез премълчаване прикрива съществена информация) във връзка с 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

„БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД с ЕИК 131313550 прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика при предлагането и продажбата на вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm, като не предоставя/прикрива съществена информация относно гаранцията на продукта, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземане на търговско решение, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средния потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

Поставената върху кутията на вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm информация за 5 години гаранция, потребителите възприемат буквално, като при взимане на решене да закупи вентилатора, потребителят не е информиран, че всъщност няма да може да се възползва от тази гаранция, т.к. търговецът няма информация с какъв документ и по какъв ред следва потребителите да могат да упражнят правото си на рекламиация по обещаната петгодишна гаранция. При контролно закупуване на вентилатор, по безспорен начин е установено, че търговецът предоставя „Ръководство на потребителя“ на български език, в което производителя гарантира нормална работа на уреда за 60 месеца, като изисква в случай на нужда от сервизно обслужване, ръководството да се изпрати с попълнена дата на производство и касов бон или някакво друго доказателство за собственост, но не е посочено къде и как потребителя може да се възползва от тази гаранция. При покупка на продукта не е издадено и посоченото в становището на вносителя /"Моби"ООД/ заявление за предоставяне на търговска гаранция за срок от три години, което също значително ограничава гаранционния срок на продукта. Търговецът заявява, че не е в правомощията му да издаде 5 годишна гаранция, като обезпечава посочената в закона гаранция в рамките на първите две години от датата на закупуване. Изцяло в правомощията на „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД е предлагайки в



търговската си верига продукта с отбелязана върху него гаранция за срок от пет години, да проучи въпроса с предоставянето на обещаната гаранция или да информира предварително потребителите, че не биха могли да се възползват от гаранция с такъв срок. Изцяло в правомощията на търговеца е и задължението да предоставя всяка допълнителна гаранция за предлаганите от него стоки, която е в полза на потребителите – в случая тригодишна търговска гаранция, предоставяна от вносителя „Моби“ ООД, каквато при извършване на контролната покупка от инспектори на РД-София не е предоставена.

Информация за условията на обещаната върху опаковката „5 години гаранция“ не се предоставя нито на стелажа на който е изложена стоката, нито в придружаващата документация, нито по какъвто и да друг начин. След приключване на проверката остава неизяснен въпроса – как и къде потребителите могат да се възползват от обещаната гаранция за срок от пет години. По този начин, потребителите привлечени от наличието на удължена гаранция от 5 години, взимат търговско решение да закупят вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm, като търговецът не им предоставя съществена информация за условията и реда по който гаранцията може да се ползва, което възпрепятства потребителите да се възползват от нея. Ако тази гаранция не би могла да се използва от потребителите в България, то същите следва да бъдат надлежно информиране за това, преди да вземат решение за покупка.

При упражняване на своята дейност „БАУМАКС БЪЛГАРИЯ“ ООД използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, като чрез премълчаване прикрива съществена информация, как и къде потребителите могат да се възползват от обещаната гаранция за срок от пет години при закупуването на вентилатор VENTS AXIAL FAN SILENTA Ø 125 mm, прилагането на която има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което средния потребител не би взел без използването на търговската практика.

От гореизложеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68е, ал.2, предложение 1 /търговецът чрез премълчаване



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Комисия за защита на потребителите



прикрива съществена информация/ във връзка с 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица 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 съдържа 7 /седем/ страници.

ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ

Председател на Комисията за защита на потребителите

Съгласувал:

Иван Бъчваров – главен секретар на Комисията за защита на потребителите

Съобщаването на заинтересованите лица за издаване на акта е направено на /дата/.....

От:.....

По начин:

Долуподписаният/нат/.....

Управител/Пълномощник на

се запознах със съдържанието и получих копие от заповедта на /дата/.

Подпись.....