

# РЕШЕНИЕ

№ 108

гр. С.З., 18.03.2026 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**ОКРЪЖЕН СЪД – С.З., I ТЪРГОВСКИ СЪСТАВ**, в публично заседание на десети февруари през две хиляди двадесет и шеста година в следния състав:

Председател: Димитър М. Христов

Членове: Румяна Ат. Танева  
Анна Т. Трифонова

при участието на секретаря Д.а М. Калчева  
като разгледа докладваното от Димитър М. Христов Въззивно търговско дело № 20265501000009 по описа за 2026 година

Производството е образувано по въззивна жалба на “Ю.Б.” АД срещу решение № 925/20.10.2025г., постановено по гр.д. № 4715/2024г. по описа на Районен съд – С.З., с което е банката е осъдена да заплати на Д. К. К. сумата 5331,20 лв., представляваща сбор от сумите: 100 лв., 200 лв., 605,40 лв., 401,80 лв., 807,20 лв., 400 лв., 400 лв., 805,60 лв., 805,60 лв. и 805,60 лв. – стойности на неразрешени платежни операции, извършени на 08.04.2024 г., ведно със законната лихва върху тази сума от 21.10.2024 г. до окончателното ѝ изплащане, 393,54 лв. /триста деветдесет и три лева и петдесет и четири стотинки/ - обезщетение за забавено плащане по чл.86 ЗЗД за периода от 10.04.2024 г. до 20.10.2024 г. и разноски по делото.

Във въззивната жалба са изложени съображения, че обжалваното решение е постановено при нарушение на съдопроизводствените правила и неправилно приложение на материалния закон, като са изложени подробни съображения. Направено е искане въззивният съд да отмени първоинстанционното решение и да отхвърли предявения иск като неоснователен, както и да присъди сторените разноски пред двете инстанции, включително и юрисконсултско възнаграждение в размер на 300лв.

Постъпил е отговор на въззивната жалба, с който въззиваемият взема становище, че направените в жалбата възражения са неоснователни, необосновани и недоказани, като излага съображения в тази връзка. Моли обжалваното решение да бъде потвърдено. Претендира присъждане на

направените по делото разноски.

**Окръжен съд – гр. С.З., в настоящият състав, след като обсъди данните по първоинстанционното и въззивното производство, намира за установено следното:**

Първоинстанционният съд е отделил за безспорно обстоятелството, че Д. К. е клиент на ответната банка по силата на сключен на 02.12.2013 г. договор за разплащателна сметка с превод на работна заплата, както и че е титуляр на банкова сметка, открита на същата дата в ответната банка с номер BG\*\*\*\*\*. Страните не спорят, че на 08.04.2024 г. са извършени 10 броя платежни операции по сметката на К. и че същият е уведомил ответника, че счита така извършените операции за неразрешени. С формуляр за оспорване на плащания с банкова карта, въззиваемият оспорил 10 те трансакции, извършени с банкова карта № 516907XXXXXX0323, на обща стойност 5331,20 лв. Трансакциите са осъществени на 08.04.2024 г. във времето от 11.15 до 11.22 часа. Формулярът е заведен при ответната банка на 08.04.2024 г. в 15.10 часа.

С писмо изх. № 9300/490 от 10.06.2024 г. Банката е отказала възстановяване на сумите във връзка с оспорените трансакции от 08.04.2024 г., като е счетоно, че по отношение на тези трансакции е налице хипотезата на чл.75, т.3 и чл. 80, ал. 3 ЗПУПС – банковите преводи са извършени чрез измама или поради груба небрежност.

От назначената в първоинстанционното производство експертиза се установява, че на 8 април 2024 г. софтуерният токън на клиента е бил активиран чрез неговия профил в електронното банкиране (e-\*\*\*\*.bg), след което в два отделни канала е получил еднократни активационни кодове - първият по SMS или Viber на регистрирания в банката номер, вторият по електронна поща на адреса, посочен в профила. След въвеждане на тези два кода и задаване на персонален ПИН, приложението се регистрира в системата на банката и се активира уведомителен имейл за успешно приключване на процеса.

Вещото лице е категорично, че технически е невъзможно да се активира и ползва m-T. едновременно на две устройства с един и същ потребителски профил и мобилен номер, тъй като при всяка нова активация на токън на друго устройство клиентът следва отново да подаде заявка в e-\*\*\*\*.bg при което системата изпраща два нови активационни кода по SMS/Viber и по имейл към регистрираните контакти. След успешно въвеждане и на двата кода новият токън се активира, а предишният незабавно се деактивира. Клиентът получава уведомление по имейл както за успешното активиране на новия токън, така и за деактивацията на стария.

Заявяването на m-T. достъп до интернет банкирането на г-н Д. К. се осъществява след успешен вход в профила в e- \*\*\*\*.bg, чрез въвеждане на потребителско име и парола. След това се активира двуфакторна автентикация - изпращане на еднократен код (OTP) по SMS/Viber и по имейл.

Според вещото лице, вероятни причини за неоторизиран достъп са предоставянето на идентификационни данни: най-често срещаното обяснение е, че клиентът е разкрил своя потребителско име, парола или е препратил OTP код на трето лице, например в отговор на фишинг съобщение, зловреден софтуер (malware): при наличие на мобилен или настолен троян, който записва въвежданите данни, те могат да бъдат откраднати, ако устройството не е защитено с антивирус и актуални системни ъпдейти, или фишинг и социален инженеринг: фалшиви сайтове, имейли или обаждания, целящи да подмамат клиента да въведе своите данни на небезопасно място.

Не са установени регистрирани инциденти или уязвимости в банковата система, които да позволяват заобикаляне на автентикацията или злоупотреба с мобилния токън. Входът и заявяването на токена преминават през отделни криптирани канали и динамично свързване на кодовете с конкретната сесия, което прави невъзможно подмяна или повторна употреба на OTP.

Според вещото лице установеният евентуален достъп на трето лице до профила в услугата „интернет банкиране“ не може да се дължи на техническа неизправност или недостатък в системата на банката, а най-вероятно е резултат от субективно действие - предоставяне от страна на клиента на неговите идентификационни данни или OTP кодове на неправомерен получател.

Експертизата е установила, че оспорените трансакции по сметката на ищеца са проведени чрез виртуални ПОС терминали, предоставени от търговците „V” и „\*\*“. При тяхното инициране е използван пълният комплект персонализирани данни, присъщи на притежаваната от ищеца дебитна карта шестнайсетцифреният номер, дата на валидност и тризначния CVC2 код. Съответният софтуерен токън „m-T. \*\*\*\*” е инсталиран и активиран на 08.04.2024 г. в 14.07 часа, през личния профил на ищеца в e-\*\*\*\*.bg и въвеждане на двата еднократни активационни кода, получени едновременно по SMS/Viber на номер +\*\*\*\* и по електронна поща на \*\*\*\*@abv.bg. При получаване на искане за потвърждение на трансакция в приложението на екрана се визуализира push съобщение с данни за трансакцията и възможност за въвеждане на ПИН с опция „потвърди“ или опция „откажи“. Според вещото лице всяка от оспорените трансакции е потвърдена именно чрез този механизъм.

Картата е блокирана на 08.04.2024 г. в 14.22 часа, след което няма извършени трансакции. При интернет плащания с дебитна карта банката издател на картата не получава информация за IP адреса, от който платецът е достъпил уебсайта на търговеца. Банката издател разчита при авторизация не на IP данни, а на картовите реквизити. Регистрираният телефонен номер в банковата система за ищеца е +\*\*\*\*. Към момента на оспорването e-mail адресът на ищеца, регистриран в банковата система, е бил \*\*\*\*@abv.bg

В открито съдебно заседание вещото лице пояснява, че фишинг имейлите са имейли, които са създадени да изглеждат така, че са изпратени от институцията и имат логото и текстовете на институцията и карат потребителя да счита, че имейлът е изпратен именно от нея. Сочи, че

обикновеният потребител лесно може да бъде заблуден и подведен от такъв имейл.

От заключенията на съдебно-счетоводните експертизи – първоначална и повторна се установява, че веднъж достигнало до банката, платежното нареждане, подадено чрез интернет банкиране, не може да бъде оттеглено. Аналогично и при картовите плащания - веднъж достигнало до банката, нареждането става неотменимо. Картовата операция става неотменима след нейната авторизация, т.е. въвеждане на номер и дата на валидност на картата, име на картодържател, CVV код и потвърждение чрез софтуерен токън.

**При така установеното от фактическа страна, съдът прави следните правни изводи:**

Пред първоинстанционния съд е предявен иск с правно основание чл. 79, ал. 1 ЗПУПС – за възстановяване на стойност на неразрешени платежни операции. Съобразно посочената разпоредба, в случай на неразрешена платежна операция доставчикът на платежни услуги на платеца му възстановява незабавно стойността на неразрешената платежна операция и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязал или е бил уведомен за операцията, освен когато доставчикът на платежни услуги на платеца има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това, а когато е необходимо, доставчикът на платежни услуги на платеца възстановява платежната сметка на платеца в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция.

Според изричната норма на чл. 78, ал. 4 ЗПУПС, която възпроизвежда тази на чл. 72, т. 2 от транспонираната с разпоредбите на ЗПУПС Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за платежните услуги във вътрешния пазар, при твърдение на ползвателя на платежната услуга, че не е разрешавал платежната операция, регистрираното от доставчика на платежни услуги използване на платежен инструмент не е достатъчно доказателство, че платежната операция е била разрешена от платеца. В този случай доставчикът на платежни услуги, следва да представи и доказателства, че е налице **измама от страна на ползвателя на платежни услуги или негова груба небрежност, изразяваща се в неизпълнение на някое от задълженията му по чл. 75 ЗПУПС**. Това следва и от нормата на чл. 80, ал. 3 ЗПУПС, която възлага в тежест на платеца всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешени платежни операции, когато ги е причинил чрез измама или поради неизпълнението на едно или повече от задълженията му по чл. 75 ЗПУПС умишлено или поради груба небрежност. Чрез посочените норми рискът от извършването на неразрешена платежна операция е възложен на доставчика на платежна услуга, в чиято тежест е и установяването на изключващите отговорността му обстоятелства.

Понятието за „груба небрежност“ неведнъж е формулирано в съдебната практика, включително решения на ВКС, постановени по реда на чл. 290 ГПК - Решение № 510/30.11.2011 г. по гр. д. № 1923/2009 г. на ВКС, IV Г. О; Решение № 291/2012 г. по гр. д. № 951/2011 г. на ВКС, IV Г. О; Решение №

348/2011 г. по гр. д. № 387/2010 г. на ВКС, IV Г. О; Решение № 291/2012 г. по гр. д. № 951/2011 г. на ВКС, IV Г. О; Решение № 62/2015 г. по гр. д. № 2798/2014 г. на ВКС, IV Г. О. и др. В теорията и практиката се приема, че небрежност е налице тогава, когато длъжникът несъзнавано не е предоставил дължимото надлежно изпълнение, не е положил онази грижа, която дължи при предоставяне на изпълнението в конкретния случай. Грубата небрежност се различава от обикновената небрежност по степен и представлява по-засилена форма на небрежност, изразяваща се в неполагане на грижа, но според различен абстрактен модел – грижата, която би положил и най-небрежният човек при подобни условия, неполагане на значително по-елементарна степен на загриженост.

При приетата за установена фактическа обстановка несъмнено се установява, че съществува възможност клиент да предостави легитимни потребителски идентификатори /потребителско име и парола/, след като отвори фишинг писмо, целящо да подмами клиента да въведе своите данни на небезопасно място. Съобразно този извод, даден от вещото лице с техническа компетентност, в случая се установява, че се касае за хипотеза на осъществена от трето лице компютърна измама, довела до неоторизирана платежна операция. Персоналните характеристики на платежния инструмент са ползвани в резултат на престъпна дейност, на която ищецът е станал жертва и за защита срещу която той не разполага със специални знания и умения, за да ги предвиди и съответно адекватно да се защити или предпази. Следователно, в случая не е налице допусната от ищеца груба небрежност, която да освобождава банката от отговорност.

При установяване на нерегламентирания достъп и съответно извършването на неразрешените платежни операции от личния си профил в системата на ответната банка, ищецът незабавно е оспорил същите чрез формуляр, надлежно заведен на 08.04.2024 г. в 15.10 часа.

Ето защо и настоящият въззивен състав приема, че са налице предпоставките за цялостното уважаване на иска по чл. 79, ал. 1 от ЗПУПС. Налице са неразрешени платежни операции, за които ищецът не е давал съгласие, не са извършени от него и които са оспорени.

Предвид изложеното, обжалваното първоинстанционно решение следва да бъде потвърдено.

#### **По отговорността за разноски:**

От представените по делото доказателства се установява, че на въззиваемия е предоставена безплатна правна помощ по реда на чл. 38, ал. 2 ЗАдв. Предвид разпоредбата на чл. 38, ал.2 ЗА, в случаите по ал. 1, ако в съответното производство насрещната страна е осъдена за разноски, адвокатът или адвокатът от Европейския съюз има право на адвокатско възнаграждение, което следва да се определи от съда при съобразяване на постановеното решение от 25.01.2024 г. по дело С-438/22 на СЕС. Съобразно константната практика на съдилищата, при определяне на размера на дължимото адвокатското възнаграждение по своя преценка, съдът следва да се съобрази с фактическата и правна сложност на делото, обемът на

осъществената правна защита, както и броя на проведените съдебни заседания. С оглед посочените критерии адвокатското възнаграждение на представляващия въззиваемия адв. Ж. З. следва да бъде определено в размер на 872,47 лв. с ДДС, с равностойност 446,09 евро с ДДС (чл.3-5 от ЗВЕРБ).

С оглед изхода на делото „Ю.Б.“ АД следва да заплати на адв. Ж. С. З. адвокатско възнаграждение за осъщественото представителство на П.Й.Ч. в размер на 446,09 евро с ДДС.

Водим от горните мотиви, съдът

## **РЕШИ:**

**ПОТВЪРЖДАВА** решение № 925/20.10.2025г., постановено по гр.д. № 4715/2024г. по описа на Районен съд – С.З..

**ОСЪЖДА** „Ю.Б.“ АД, ЕИК \*\*\*\*, със седалище и адрес на управление гр. С. \*\*\*\*, ул. „\*\*\*\*“, да заплати на адвокат Ж. С. З., АК - С.З., със служебен адрес: гр. С.З., ул. \*\*\*\* сумата **446,09 евро с ДДС** (четирисотин четиридесет и шест евро и девет евроцента) с легова равностойност 872,47 лв. с ДДС (осемстотин седемдесет и два лева и четиридесет и седем ст.), представляваща адвокатско възнаграждение по чл. 38, ал.2 от Закона за адвокатурата.

Присъдената сума може да бъде заплатена по служебна банкова сметка по чл. 39 от Закона за адвокатурата с IBAN: BG\*\*\*\*\*, открита в „И.А.Б.“ АД, с титуляр адвокат Ж. С. З..

Решението е окончателно и не подлежи на обжалване.

Председател: \_\_\_\_\_

Членове:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_