



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/16
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
15/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/16

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους
Καταναλωτές Νόμος του 2007. Ν.103(Ι)/2007**

Έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **Micro Stores Ltd.**

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007.

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθορίζονται στο Μέρος V, άρθρα 9 μέχρι και 14 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, αναφορικά με αθέμιτη εμπορική πρακτική της εταιρείας **Micro Stores Ltd.**

Η αξιολόγηση των γεγονότων που συνθέτουν την παρούσα υπόθεση αποτελεί το ουσιαστικό υπόβαθρο της εξέτασης. Ως εκ τούτου, η παράθεση των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων και δεδομένων καθίσταται αναγκαία και επιτακτική και προς τούτο παρατίθενται συνοπτικά τα ουσιαστικά γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν. 103(I)/2007, διενήργησε, στις 26 Μαΐου 2014 αυτεπάγγελτη έρευνα στην υπεραγορά της εταιρείας Micro Stores Ltd, στην Οδό Αγίας Ελένης 7 στη Λάρνακα.

Σκοπός της έρευνας ήταν να διαφανεί κατά πόσο η εμπορική πρακτική που ακολουθεί η εν λόγω εταιρεία για την προώθηση προϊόντων, τα οποία αναφέρονται ως προϊόντα σε προσφορά και στα οποία δίνεται η εντύπωση στον καταναλωτή ότι υπάρχει ειδική πλεονεκτική τιμή, συμμορφώνεται με τις πρόνοιες του πιο πάνω Νόμου.

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για πιθανή παράβαση των διατάξεων του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου 103(I)/2007, στον τρόπο παρουσίασης ειδικών προσφορών που αφορούσαν στα πιο κάτω προϊόντα:

1. Head & shoulders classic clean 400ml·
2. Imperial Leather extra care soap 125g·
3. Μπισκότα Πτι-Μπερ Παπαδοπούλου 225g·
4. Dove beauty cream bar 100g·
5. Σφουγγάρι πιάτων Scotch Brite colori (το αυθεντικό) ·
6. Tulip luncheon meat 200g.

Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα για κάθε προϊόν:

1. Head & shoulders classic clean 400ml

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, δηλαδή στις 26 Μαΐου, 2014, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο στην τιμή των 3,70 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια υπήρχε, επίσης, συσκευασία, η οποία περιείχε 1 (ένα) τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος και 1 (ένα) μικρότερο τεμάχιο του ίδιου προϊόντος των 250ml. Σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι, η εν λόγω συσκευασία, πωλείτο στην τιμή των 4,79 ευρώ και έφερε σήμανση «60% δωρεάν προϊόν».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για ένα τεμάχιο του προϊόντος Head & shoulders classic clean των 400ml η τιμή ήταν 3,70 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «60% δωρεάν προϊόν» που έφερε η συσκευασία που περιείχε τα προϊόντα των 400 και 250 ml, θα έπρεπε αυτή να πωλείται στην τιμή των 3,70 ευρώ και όχι στην τιμή των 4,79 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα λάμβανε 60% προϊόν χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση, ενώ στην πραγματικότητα επιβαρυνόταν με το ποσό των 1,09 ευρώ.

2. Imperial Leather extra care soap 125g

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο από την Υπεραγορά στην τιμή των 0,49 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε, επίσης, συσκευασία η οποία περιείχε 6 (έξι) τεμάχια του ίδιου τύπου και πωλείτο, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι, στην τιμή των 2,99 ευρώ. Η συσκευασία των 6 (έξι) τεμαχίων έφερε σήμανση «5+1 δωρεάν».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για ένα τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος η τιμή ήταν 0,49 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «5+1 δωρεάν» που έφερε η συσκευασία των 6 (έξι) τεμαχίων, θα έπρεπε η συσκευασία των 6 (έξι) τεμαχίων να πωλείτο στην τιμή των 2,45 ευρώ και όχι στην τιμή των 2,99 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα εξοικονομούσε συνολικά 0,49 ευρώ, ενώ στην πραγματικότητα επιβαρυνόταν με το ποσό των 0,54 ευρώ.

3. Μπισκότα Πτι-Μπερ Παπαδοπούλου 225g

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο στην τιμή των 1,19 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια υπήρχε, επίσης, συσκευασία η οποία περιείχε 3 (τρία) τεμάχια του ίδιου τύπου και πωλείτο, σύμφωνα πάντα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι, στην τιμή των 3,55 ευρώ. Η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων έφερε σήμανση «€0,35 έκπτωση».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για ένα τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος η τιμή ήταν 1,19 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «€0,35 έκπτωση» που έφερε η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων, θα έπρεπε η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων να πωλείτο στην τιμή των 3,22 ευρώ και όχι στην τιμή των 3,55 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα εξοικονομούσε συνολικά 0,35 ευρώ, ενώ στην πραγματικότητα εξοικονομούσε μόνο 0,02 ευρώ - δηλαδή 0,33 ευρώ λιγότερα.

4. Dove beauty cream bar 100g

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο από την Υπεραγορά στην τιμή των 0,71 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε, επίσης, συσκευασία η οποία περιείχε 2 (δύο) τεμάχια του ίδιου τύπου και πωλείτο, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι, στην τιμή των 1,48 ευρώ. Η συσκευασία των 2 (δύο) τεμαχίων έφερε σήμανση «*Συσκευασία των 2*».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για ένα τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος η τιμή ήταν 0,71 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «*Συσκευασία των 2*» που έφερε η συσκευασία των 2 (δύο) τεμαχίων, θα έπρεπε η συσκευασία των 2 (δύο) τεμαχίων να πωλείτο στην τιμή των 1,42 ευρώ και όχι στην τιμή των 1,48 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα πλήρωνε συνολικά 1,42 ευρώ (όσο και η αξία 2 τέτοιων προϊόντων), ενώ στην πραγματικότητα επιβαρυνόταν με 0,06 ευρώ.

5. Σφουγγάρι πιάτων Scotch Brite colori (το αυθεντικό) 3M

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο στην τιμή των 1,19 ανά τεμάχιο. Στα ράφια υπήρχε, επίσης, συσκευασία, η οποία περιείχε 3 (τρία) τεμάχια του ίδιου τύπου και πωλείτο, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, στην τιμή των 2,39 ευρώ. Η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων έφερε σήμανση «2+1 δωρεάν».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για ένα τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος η τιμή ήταν 1,19 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «2+1 δωρεάν» που έφερε η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων, θα έπρεπε η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων να πωλείτο στην τιμή των 2,38 ευρώ και όχι στην τιμή των 2,39 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα εξοικονομούσε συνολικά 1,19 ευρώ, ενώ στην πραγματικότητα εξοικονομούσε μόνο 1,18 ευρώ - δηλαδή 0,01 ευρώ λιγότερα.

6. Tulip luncheon meat 200g

Κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, το προϊόν αυτό πωλείτο στην τιμή των 1,73 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια υπήρχε, επίσης, συσκευασία η οποία περιείχε 3 (τρία) τεμάχια του ίδιου τύπου και πωλείτο, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι, στην τιμή των 4,16 ευρώ. Η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων έφερε σήμανση «20% έκπτωση».

Δεδομένου του γεγονότος ότι, για 1 (ένα) τεμάχιο του πιο πάνω προϊόντος η τιμή ήταν 1,73 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση «20% έκπτωση» που έφερε η συσκευασία των 3 (τριών) τεμαχίων, θα έπρεπε η συσκευασία αυτή να πωλείτο στην τιμή των 4,15 ευρώ και όχι στην τιμή των 4,16 ευρώ. Στον καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι, αγοράζοντας τη συσκευασία, θα εξοικονομούσε συνολικά 1,04 ευρώ, ενώ στην πραγματικότητα εξοικονομούσε μόνο 1,03 ευρώ - δηλαδή 0,01 ευρώ λιγότερα.

Στις 17 Ιουνίου, 2014 στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία, με την οποία κλήθηκε να εκφράσει τις απόψεις της για τα πιο πάνω. **Παράρτημα Ι.**

Στις 25 Ιουνίου, 2014 λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία, με την οποία η παρέθεσε τις απόψεις της για την υπό διερεύνηση υπόθεση. **Παράρτημα II.**

Στην εν λόγω επιστολή, η εταιρεία ανέφερε τους λόγους για τους οποίους είχε παρουσιαστεί το εν λόγω πρόβλημα.

Συγκεκριμένα η εταιρεία ανέφερε ότι είναι νεοσύστατη, αφού άρχισε να δραστηριοποιείται μόλις τον Ιούνιο του 2013, με τέσσερις μικρές υπεραγορές σε λειτουργία.

Η εταιρεία ανέφερε επίσης ότι ευθύνη για τις παραλείψεις που εντοπίστηκαν φέρουν και οι άνθρωποι του Τμήματος Αγορών στα Κεντρικά Γραφεία, οι οποίοι οφείλουν να κάνουν τους υπολογισμούς τους πριν την τοποθέτηση προσφορών, ούτως ώστε αυτές να είναι προς όφελος του καταναλωτή, αλλά και μαθηματικά ορθές.

Επίσης, στην εν λόγω επιστολή, η εταιρεία ανέφερε ότι προτίθεται να λάβει διορθωτικά μέτρα προς αποφυγή παρόμοιων προβλημάτων, παραλείψεων ή λαθών. Όπως ανέφερε επίσης η εταιρεία στην επιστολή της, στόχος της είναι η αποφυγή οποιασδήποτε παρανομίας και ότι οι υπεραγορές που της ανήκουν είναι πλέον έτοιμες για νέα επιθεώρηση.

Η εταιρεία Micro Stores Ltd στο παρελθόν έλαβε γραπτές προειδοποιήσεις, για παραβάσεις διαφόρων μορφών που διαπιστώθηκαν σε υπεραγορές της, από μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Συγκεκριμένα:

- Στις 20 Σεπτεμβρίου, 2013 είχε σταλεί προειδοποιητική επιστολή στην εταιρεία Micro Stores Ltd, μετά από ταμειακό έλεγχο που είχε διενεργηθεί στις 16 Σεπτεμβρίου, 2013, αφού είχε διαπιστωθεί ότι σε αρκετά προϊόντα οι αναγραφόμενες τιμές τους εμφανίζονταν λανθασμένες, κάτι που αναφέρθηκε και προφορικώς στην υπεύθυνη της συγκεκριμένης υπεραγοράς, κα Άντρη Θεοδώρου. **Παράρτημα III.**
- Στις 24 Οκτωβρίου, 2013 ακολούθησε δεύτερη προειδοποιητική επιστολή στην εταιρεία Micro Stores Ltd, καθώς έπειτα από έλεγχο προσφορών που

είχε διενεργηθεί στις 16 Οκτωβρίου, 2013, διαπιστώθηκε ότι η τιμή προϊόντων που διατίθεντο υπό μορφή προσφοράς δεν συμφωνούσε με την τιμή πώλησής τους ως μονάδα, κάτι που αναφέρθηκε και προφορικώς στην υπεύθυνη της συγκεκριμένης υπεραγοράς, κα Ελένη Τάλαρου.

Παράρτημα IV.

Σε όλες τις περιπτώσεις όπου δόθηκε γραπτή προειδοποίηση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προσπάθησε να επιστήσει την προσοχή της εταιρείας στις πρόνοιες του Νόμου και να πληροφορήσει τους υπευθύνους ότι, οι υπό αναφορά παραλείψεις αποτελούν παράβαση του Νόμου.

Στην εταιρεία μάλιστα, επισημάνθηκε, ότι, σε περίπτωση που στο μέλλον διαπιστωνόταν οποιαδήποτε παρόμοια παράβαση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα προχωρούσε, χωρίς άλλη προειδοποίηση, στη λήψη των μέτρων που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία.

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, οι Διευθυντές και ο Γραμματέας της εταιρείας είναι **(Παράρτημα V)**:

1. **Κυριάκος Θωμά** Διευθυντής.
2. **MPH Law Secretarial Limited** Γραμματέας.

Στις 21 Αυγούστου 2014, επιδόθηκε στην εταιρεία Micro Stores Ltd, επιστολή με ημερομηνία 11 Αυγούστου 2014, με την οποία κλήθηκε όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον. **Παράρτημα VI.**

Επιπρόσθετα, η εταιρεία Micro Stores Ltd, μέσω της εν λόγω επιστολής, κλήθηκε όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό σας) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Η εταιρεία απάντησε με επιστολή ημερομηνίας 26 Αυγούστου 2014 **(Παράρτημα VII)** όπου μεταξύ άλλων ανέφερε ότι:

1. Απολογείται για τα όποια λάθη έχουν εντοπιστεί.
2. Έχει προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις.

3. Ο κύριος λόγος των λαθών που παρουσιάστηκαν ήταν επειδή οι εργαζόμενοι στις υπεραγορές ήταν όλοι άπειροι και αδυνατούσαν να κάνουν σωστό έλεγχο τιμής πώλησης ενός τεμαχίου και πολυσυσκευασίας.
4. Είναι έτοιμη να επιστρέψει στους καταναλωτές την ζημιά που έχουν υποστεί από το λάθος της εταιρείας.
5. Ότι η εταιρεία λόγω της οικονομικής κρίσης δεν κατόρθωσε να καταστεί κερδοφόρος και ότι τους πρώτους δώδεκα μήνες λειτουργίας έχει ζημιές πέραν των 500,000 ευρώ.
6. Ότι η εταιρεία έχει προσλάβει άτομο, του οποίου η ευθύνη θα είναι να ελέγχει τις τιμές στις υπεραγορές της εταιρείας ώστε να μην παρουσιαστεί παρόμοιο πρόβλημα στο μέλλον.
7. Ότι η εταιρεία δεν θα αντέξει οποιαδήποτε χρηματική ποινή.

Με βάση όλα τα πιο πάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 5, εδάφια 1 και 2(δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου 103(Ι)/2007 από την εταιρεία Micro Stores Ltd, καθώς:

- *Η σήμανση που έφερε η κάθε συσκευασία του κάθε υπό διερεύνηση προϊόντος, στο οποίο διαπιστώθηκε παράβαση, περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής.*
- *Η σήμανση των εν λόγω προϊόντων εξαπατούσε, ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει, το μέσο καταναλωτή, όσο αφορά την τιμή, ή τον τρόπο υπολογισμού της, ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής.*
- *Η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική οδηγούσε, ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει, το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.*

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, επιβάλλεται στην εταιρεία Micro Stores Limited Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€3.000 (τρεις χιλιάδες ευρώ.)**

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία Micro Stores Ltd δεν έχει εναντίον της προηγούμενες καταδικαστικές Αποφάσεις για παραβάσεις του Νόμου.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία Micro Stores Ltd στις επιστολές της με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2014 και 26 Αυγούστου 2014.
3. Ότι η εταιρεία Micro Stores Ltd στο παρελθόν έλαβε γραπτές προειδοποιήσεις, για παραβάσεις διαφόρων μορφών που διαπιστώθηκαν σε υπεραγορές της, από μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.
4. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
5. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 13 Οκτωβρίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.