



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/13
Τηλ: + 357 22867108
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
01/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/13

**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 **Studio B Designs 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 Studio B Designs 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 ουσιώδη 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(Ι)/2007, διερεύνησε παράπονα από καταναλωτές τα οποία αφορούν την εταιρεία Studio B Designs Ltd.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έγινε δέκτης παραπόνων από πέντε διαφορετικούς καταναλωτές, οι οποίοι ανέφεραν ότι είχαν παραγγείλει έπιπλα από την εν λόγω εταιρεία και είχαν υπογράψει γραπτή συμφωνία η οποία προνοούσε ως τρόπο πληρωμής, από την πλευρά του καταναλωτή, τα εξής:

- την καταβολή του 40% του συνολικού κόστους των παραγγελθέντων προϊόντων, ως προκαταβολή προς την εταιρεία, κατά την στιγμή της παραγγελίας,
- την καταβολή του 40% του συνολικού κόστους των παραγγελθέντων προϊόντων με την φόρτωσή τους από το εργοστάσιο στη Γερμανία,
- την καταβολή του 20% του συνολικού κόστους με την τοποθέτηση των προϊόντων.

Σύμφωνα με τους παραπονούμενους, η γραπτή συμφωνία την οποία είχαν υπογράψει προνοούσε επίσης ως χρόνο παράδοσης του τελικού προϊόντος, από την πλευρά της εταιρείας, οκτώ με δέκα εβδομάδες από την ημερομηνία επιβεβαίωσης της παραγγελίας του προϊόντος.

Οι παραπονούμενοι ισχυρίζονται ότι, ενώ οι ίδιοι είχαν καταβάλει το 80% του συνολικού κόστους που προνοούσε η γραπτή συμφωνία (40% κατά την στιγμή της παραγγελίας και 40% με την έναρξη της παραγωγής των προϊόντων), η εταιρεία μέχρι σήμερα δεν έχει ακόμη παραδώσει το τελικό προϊόν, αν και έχει περάσει κατά πολύ το χρονικό όριο των οκτώ με δέκα εβδομάδων που αναφέρεται στη γραπτή συμφωνία, ούτε και έχει προχωρήσει σε κάποια χρηματική αποζημίωση ή επιστροφή των χρημάτων των καταναλωτών.

Πιο κάτω, παρατίθενται αναλυτικά, τα στοιχεία που αφορούν τον κάθε παραπονούμενο ξεχωριστά, όπως τα έχουν αναφέρει ή/και αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Παραπονούμενος Αρ. 1 - κ. Χ. Κ.

Ο κ. Χ. Κ., ανέφερε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι είχε συνάψει, στις 07 Οκτωβρίου 2011, συμφωνία με την εταιρεία για προμήθεια και εγκατάσταση εντοιχισμένων κουζινών, ερμαριών υπνοδωματίων και διαδρόμων και ανοιγόμενων και συρόμενων θυρών. Στις 10 Οκτωβρίου 2011 εξέδωσε επιταγή προς την εταιρεία, όπως είχε συμφωνηθεί, αξίας είκοσι οκτώ χιλιάδων εννιακοσίων ογδόντα εννέα ευρώ (€28.989). Στις 18 Νοεμβρίου 2011 εξέδωσε δεύτερη επιταγή προς την εταιρεία, όπως και πάλι είχε συμφωνηθεί, αξίας δέκα πέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).

Σύμφωνα με τη γραπτή συμφωνία που είχε υπογραφεί, η παράδοση και εγκατάσταση των εμπορευμάτων που είχαν παραγγελθεί, θα έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο του 2011. Αυτό όμως δεν πραγματοποιήθηκε, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της εταιρείας προς τον καταναλωτή, όπως ανέφερε ο κ. Κ., ότι ήταν θέμα χρόνου να τακτοποιηθεί το ζήτημα. Λόγω αυτού, στις 16 Μαΐου 2012, υπογράφηκε νέο συμφωνητικό έγγραφο μεταξύ της εταιρείας και του κ. Κ., με το οποίο η εταιρεία δεσμεύτηκε να παραδώσει και να εγκαταστήσει τα εμπορεύματα μέχρι τις 05 Ιουνίου 2012. Μέχρι σήμερα όμως, η εταιρεία δεν έχει υλοποιήσει την συμφωνία.

Όλα τα έγγραφα τα οποία αφορούν την συμφωνία του κυρίου Χ. Κ. με την εταιρεία Studio B Designs Limited και τα οποία απέστειλε ο κύριος Κ. στην Εντεταλμένη Υπηρεσία επισυνάπτονται ως **Παράρτημα Ι**.

Παραπονούμενος Αρ. 2 – κ. Α. Χ.

Σύμφωνα με το παράπονο που υπέβαλε ο κ. Α. Χ. στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, είχε δώσει παραγγελία στην εταιρεία Studio B Designs Limited, στις 28 Φεβρουαρίου 2011 για προμήθεια και εγκατάσταση εντοιχισμένης κουζίνας.

Η παραγγελία δόθηκε μέσω της εργοληπτικής εταιρείας [...] στην οποία ο κύριος Χ. είχε αναθέσει το έργο ανέγερσης της οικίας του. Ο κύριος Χ., με την υπογραφή της συμφωνίας είχε καταβάλει το ποσό των δέκα έξι χιλιάδων επτακοσίων σαράντα ευρώ (€16.740) το οποίο αντιστοιχούσε στο 80% του συνολικού κόστους των προϊόντων όπως προνοούσε η γραπτή συμφωνία.

Σύμφωνα με τη γραπτή συμφωνία που είχε υπογραφεί, η παράδοση και εγκατάσταση των εμπορευμάτων που είχαν παραγγελθεί, θα έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί τον Απρίλιο του 2011, οκτώ (8) εβδομάδες μετά την παραγγελία. Αυτό όμως μέχρι σήμερα δεν έχει πραγματοποιηθεί, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της εταιρείας προς τον καταναλωτή, όπως ανέφερε ο κ. Χ., ότι ήταν θέμα χρόνου να τακτοποιηθεί το ζήτημα.

Όλα τα έγγραφα τα οποία αφορούν την πιο πάνω παραγγελία του κυρίου Α. Χ. προς την εταιρεία Studio B Designs Limited μέσω της εργοληπτικής εταιρείας [...] και τα οποία απέστειλε ο κύριος Α. Χ. στην Εντεταλμένη Υπηρεσία επισυνάπτονται ως **Παράρτημα II.**

Παραπονούμενος Αρ. 3 - κα. Α. Σ.

Στις 06 Ιανουαρίου 2013, λήφθηκε γραπτό παράπονο από την κα. Α. Σ. σύμφωνα με την οποία, τον Ιούλιο του 2011 είχε υπογράψει γραπτή συμφωνία με την εταιρεία, για προμήθεια και εγκατάσταση εντοιχισμένης κουζίνας. Σύμφωνα με την ίδια, κατά την υπογραφή της συμφωνίας είχε καταβάλει στην εταιρεία το ποσό των δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000) το οποίο αντιστοιχούσε στο 80% του συνολικού κόστους των προϊόντων, όπως προνοούσε η γραπτή συμφωνία.

Σύμφωνα με τη γραπτή συμφωνία που είχε υπογραφεί, η παράδοση και εγκατάσταση των εμπορευμάτων που είχαν παραγγελθεί, θα έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί τον Φεβρουάριο του 2012. Αυτό όμως μέχρι σήμερα δεν έχει πραγματοποιηθεί, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της εταιρείας προς την καταναλώτρια, όπως η ίδια ανέφερε, ότι ήταν θέμα χρόνου να τακτοποιηθεί το ζήτημα.

Όλα τα έγγραφα τα οποία αφορούν την συμφωνία της κυρίας Α. Σ. με την εταιρεία Studio B Designs Limited και τα οποία απέστειλε η κυρία Σ. στην Εντεταλμένη Υπηρεσία επισυνάπτονται ως **Παράρτημα III**.

Παραπονούμενος Αρ. 4 - κα. Μ. Γ.

Στις 18 Οκτωβρίου 2012, λήφθηκε γραπτό παράπονο από την κα. Μ. Γ. σύμφωνα με την οποία, τον Ιανουάριο του 2012 είχε υπογράψει μια γραπτή συμφωνία με την εταιρεία για προμήθεια και εγκατάσταση επίπλων κουζίνας και μια γραπτή συμφωνία για προμήθεια και εγκατάσταση εσωτερικών θυρών. Για την εκτέλεση των δύο αυτών παραγγελιών είχε καταβάλει στην εταιρεία το ποσό των οκτώ χιλιάδων τριακοσίων ογδόντα ευρώ (€8.380) το οποίο αντιστοιχούσε στο 80% του συνολικού κόστους των προϊόντων, όπως προνοούσαν οι δύο γραπτές συμφωνίες.

Σύμφωνα με τις γραπτές συμφωνίες που είχαν υπογραφεί, η παράδοση και εγκατάσταση των εμπορευμάτων που είχαν παραγγελθεί, θα έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί τον Μάρτιο του 2012. Αυτό όμως μέχρι σήμερα δεν έχει πραγματοποιηθεί, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της εταιρείας προς την καταναλώτρια, όπως η ίδια ανέφερε, ότι ήταν θέμα χρόνου να τακτοποιηθεί το ζήτημα.

Όλα τα έγγραφα τα οποία αφορούν την συμφωνία της κυρίας Μ. Γ. με την εταιρεία Studio B Designs Limited και τα οποία απέστειλε η κυρία Γ. στην Εντεταλμένη Υπηρεσία επισυνάπτονται ως **Παράρτημα IV**.

Παραπονούμενος Αρ. 5 – κ. Β. Σ.

Στις 08 Ιουλίου 2012, λήφθηκε γραπτό παράπονο από τον κ. Β. Σ. σύμφωνα με το οποίο αναφέρει ότι είχε υπογράψει γραπτή συμφωνία με την εταιρεία για προμήθεια και εγκατάσταση εντοιχισμένης κουζίνας. Ακολουθώντας τους όρους της γραπτής συμφωνίας, ο κος Σ. είχε καταβάλει στην εταιρεία το ποσό των επτά χιλιάδων ευρώ (€7.000) το οποίο αντιστοιχούσε στο 80% του συνολικού κόστους των προϊόντων.

Από την συνομιλία που υπήρξε, μεταξύ του καταναλωτή και της εταιρείας, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαίνεται ότι η παραγγελία είχε γίνει στις 10

Δεκεμβρίου 2010 και η παράδοση και εγκατάσταση των εμπορευμάτων που είχαν παραγγελθεί, θα έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί εντός του Μαρτίου του 2012. Αυτό όμως μέχρι σήμερα δεν έχει πραγματοποιηθεί, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις της εταιρείας προς τον καταναλωτή, όπως ο ίδιος αναφέρει, ότι ήταν θέμα χρόνου να τακτοποιηθεί το ζήτημα.

Όλα τα έγγραφα τα οποία αφορούν την συμφωνία του κυρίου Β. Σ. με την εταιρεία Studio B Designs Limited και τα οποία απέστειλε ο κύριος Σ. στην Υπηρεσία επισυνάπτονται ως **Παράρτημα V**.

Στις 12 Δεκεμβρίου 2012 ζητήθηκαν και λήφθηκαν από τον Έφορο Εταιρειών τα πιστοποιητικά σύστασης της εταιρείας Studio B Designs Ltd στα οποία φαίνονται οι αξιωματούχοι της εταιρείας και η διεύθυνση της εταιρείας. **Παράρτημα VI**

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, οι Διευθυντές και Γραμματέας της εταιρείας είναι:

1. [...]
2. [...]
3. [...]

Στις 16 Ιανουαρίου 2013, δύο μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, επισκέφτηκαν τα γραφεία της εταιρείας, στην οδό Λεμεσού 67^A, στο VISION TOWER στην Αγλαντζιά και είχαν συνάντηση με τον διευθυντή της εταιρείας, κύριο Χ. Ε..

Κατά την συνάντησή, αναφέρθηκε στον κύριο Ε. ότι η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, διερευνά παράπονα καταναλωτών, εναντίον της εταιρείας του, βάση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου 103(Ι)/2007.

Αφού ενημερώθηκε για τις βασικές πρόνοιες του Νόμου 103(Ι)/2007, του αναφέρθηκαν τα πιο πάνω παράπονα τα οποία ερευνά η Υπηρεσία, όπως περιγράφονται πιο πάνω για τον κάθε παραπονούμενο ξεχωριστά και του ζητήθηκε να εκφράσει τις απόψεις του.

Ο κύριος Ε., αρχικά παραδέχτηκε ότι οι παραπονούμενοι που του είχαν αναφερθεί, είχαν καταβάλει προς την εταιρεία του τα χρηματικά ποσά όπως αναφέρονται πιο πάνω και ότι όντως δεν έχουν παραλάβει ακόμη τα προϊόντα τα οποία είχαν παραγγείλει αν και έχει περάσει κατά πολύ το χρονικό όριο που όριζε η γραπτή συμφωνία ως χρόνο παράδοσης.

Όταν ερωτήθηκε εάν υπάρχουν και άλλες τέτοιες περιπτώσεις, ο κύριος Ε. απάντησε ότι δεν υπάρχουν άλλες τέτοιες περιπτώσεις.

Όταν ερωτήθηκε τι ποσοστό των συνολικών πελατών της εταιρείας είναι οι πέντε πελάτες οι οποίοι δεν έχουν παραλάβει τα προϊόντα τους όπως προνοούσε η γραπτή συμφωνία που είχαν υπογράψει, ο κύριος Ε. ανέφερε ότι από το 2008 όπου συστάθηκε η εταιρεία Studio B Designs Limited εξυπηρετηθήκαν από την εταιρεία εκατόν ενενήντα πέντε (195) πελάτες μέσα στα πλαίσια των όρων της γραπτής συμφωνίας που είχε υπογράψει ο κάθε πελάτης. Επομένως, όπως ανέφερε, οι πέντε (5) παραπονούμενοι καταναλωτές αντιστοιχούν σε ένα ποσοστό της τάξης του 2,5% του συνολικού αριθμού των πελατών της εταιρείας.

Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τον κύριο Ε. να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους οι συγκεκριμένοι πέντε καταναλωτές δεν παρέλαβαν ακόμη τα προϊόντα τα οποία είχαν παραγγείλει και για τα οποία είχαν δώσει ήδη ως προκαταβολή το 80% του συνολικού κόστους.

Ο κύριος Ε. εξήγησε ότι εκείνη την χρονική περίοδο η εταιρεία αντιμετώπιζε σοβαρό οικονομικό πρόβλημα λόγω του ότι κάποιοι πελάτες χρωστούσαν στην εταιρεία πολύ μεγάλα χρηματικά ποσά και αυτό, όπως ανέφερε, δημιούργησε πρόβλημα «ταμειακής ροής» στην εταιρεία. Δηλαδή, όπως εξήγησε, η εταιρεία δεν μπορούσε να ανταποκριθεί στις δικές της οικονομικές οφειλές που ήδη είχε προς τρίτα άτομα ή εταιρείες. Για να μπορέσει η εταιρεία του να ανταποκριθεί στις δικές της οικονομικές οφειλές, όπως ανέφερε ο κύριος Ε., χρησιμοποίησε τα χρήματα που έλαβε από τους καταναλωτές, με το σκεπτικό ότι θα διεκπεραίωνε τις παραγγελίες των πέντε αυτών καταναλωτών με τα χρήματα τα οποία θα εισέπραττε αργότερα από τους χρεώστες της. Όμως, λόγω του ότι η εταιρεία ακόμη δεν έχει εισπράξει

αυτά τα χρήματα, από τους χρεώστες της, δεν κατάφερε μέχρι σήμερα να διεκπεραιώσει τις παραγγελίες των πέντε παραπονούμενων.

Σε ερώτηση τι έχει κάνει η εταιρεία του προκειμένου να σταματήσει αυτό το πρόβλημα που είχε δημιουργηθεί, ο κύριος Ε. ανέφερε ότι, όταν αντιλήφθηκε ότι δεν θα έπαιρνε σύντομα τα χρήματα από τους χρεώστες του αποφάσισε να σταματήσει την πρακτική που ακολουθούσε και συνέχισε να εξυπηρετεί τους πελάτες του σύμφωνα με τους όρους των γραπτών συμφωνιών, άσχετα με το αν η εταιρεία είχε οικονομικές οφειλές προς τρίτα άτομα ή εταιρείες.

Όταν ερωτήθηκε εάν η εταιρεία του, μετά από την προαναφερθείσα απόφαση, έχει εξυπηρετήσει κάποιους πελάτες εντός των χρονικών περιθωρίων που προνοούσαν οι γραπτές συμφωνίες απάντησε θετικά, δείχνοντας μια λίστα με δέκα περίπου παραγγελίες οι οποίες όπως είχε πει είχαν διεκπεραιωθεί ή βρίσκονταν σε διαδικασία διεκπεραίωσης.

Όταν ρωτήθηκε τι προτίθεται η εταιρεία του να κάνει ως διορθωτική ενέργεια προκειμένου να αποζημιώσει τους παραπονούμενους, δήλωσε ότι θα προχωρήσει στην διεκπεραίωση των παραγγελιών όσων παραπονούμενων δεν έχουν προχωρήσει σε αγορά των προϊόντων από άλλη εταιρεία, αποζημιώνοντας τους ταυτόχρονα για οποιανδήποτε περαιτέρω τεκμηριωμένη οικονομική επιβάρυνση έχουν υποστεί εξαιτίας της καθυστέρησης διεκπεραίωσης της παραγγελίας τους. Στις περιπτώσεις όπου, όπως ανέφερε, οι παραπονούμενοι έχουν ήδη προχωρήσει σε αγορά των προϊόντων από άλλη εταιρεία, θα τους αποζημιώσει επιστρέφοντας τους ολόκληρο το χρηματικό ποσό που είχαν καταβάλει στην Studio B Designs Limited ως προκαταβολή και αποζημιώνοντας τους επίσης για οποιανδήποτε περαιτέρω τεκμηριωμένη οικονομική επιβάρυνση έχουν υποστεί εξαιτίας της καθυστέρησης που προκλήθηκε από την αναμονή των προϊόντων τους από την εταιρεία Studio B Designs Limited.

Όταν ερωτήθηκε πότε σκοπεύει να προβεί στις πιο πάνω διορθωτικές ενέργειες, ο κύριος Ε. απάντησε ότι αυτό δεν μπορεί να το γνωρίζει, ούτε μπορεί να δεσμευτεί ως προς αυτό καθώς, όπως είπε, είναι κάτι που δεν εξαρτάται από τον ίδιο, αλλά

από το πότε οι χρεώστες της εταιρείας θα καταβάλουν τα οφειλόμενα προς αυτήν χρηματικά ποσά.

Αξιολογώντας τα όσα αναφέρθηκαν στην συνάντηση στις 16 Ιανουαρίου 2013, ζητήθηκαν από την εταιρεία να προσκομίσει κάποιες αποδείξεις και να δώσει κάποιες διευκρινήσεις σε σχέση με τα όσα αναφέρθηκαν στη συνάντηση. Συγκεκριμένα τα επιπρόσθετα στοιχεία που ζητήθηκαν από την εταιρεία ήταν:

1. Πόσοι ήταν συνολικά οι πελάτες που σύναψαν συμφωνία παραγγελίας με την εταιρεία κατά την περίοδο που παρουσιάστηκε το οικονομικό πρόβλημα στην εταιρεία. Την περίοδο δηλαδή από τον Φεβρουάριο του 2011 μέχρι τον Φεβρουάριο του 2012.
2. Έγγραφα τα οποία να αποδεικνύουν ότι η εταιρεία αντιμετώπιζε όντως οικονομικά προβλήματα λόγω του ότι άλλες εταιρείες χρωστούσαν σε αυτήν μεγάλα χρηματικά ποσά.
3. Στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν ότι η εταιρεία, μετά τον Φεβρουάριο του 2012, άρχισε να ικανοποιεί τους νέους πελάτες της και να τηρεί πλήρως τους όρους των νέων συμφωνιών, δίνοντας κατάλογο με τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας πελατών οι οποίοι εξυπηρετήθηκαν όπως προνοούσε η γραπτή συμφωνία. Ειδικότερα, ζητήθηκε η λίστα με τα ονόματα των δέκα περίπου καταναλωτών, την οποία ο κύριος Ε. έδειξε στα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 16 Ιανουαρίου 2013, των οποίων, όπως είχε πει ο ίδιος, οι παραγγελίες τους είχαν διεκπεραιωθεί ή βρίσκονταν σε διαδικασία διεκπεραίωσης.

Στις 22 Μαΐου 2013, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, προσπάθησε να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς με τον κ. Ε., στο κινητό του τηλέφωνο, προκειμένου να ζητηθούν τα πιο πάνω, χωρίς όμως να απαντήσει. Η ίδια προσπάθεια έγινε και στις 24 Μαΐου 2013 και πάλι χωρίς να απαντήσει ο κ. Ενωτιάδης. Στις 27 Μαΐου 2013 ο κ. Ε. απάντησε το τηλέφωνο και υποσχέθηκε να τηλεφωνήσει πίσω ο ίδιος, εντός της ημέρας, επειδή τη συγκεκριμένη στιγμή δεν ήταν σε θέση να μιλήσει. Λόγω του ότι αυτό δεν έγινε, έγινε νέα προσπάθεια τηλεφωνικής επικοινωνίας στις 28, 29 και 30 Μαΐου χωρίς όμως να απαντήσει.

Στις 04 Ιουνίου 2013, ο κ. Ε. απάντησε στο τηλεφώνημά του μέλους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και του αναφέρθηκαν τα όσα θα έπρεπε να προσκομίσει στην Υπηρεσία. Ο ίδιος ζήτησε λίγο χρόνο προκειμένου να συλλέξει τα στοιχεία που του είχαν ζητηθεί.

Στις 08 Ιουλίου 2013 και αφού μέχρι τότε ο κ. Ε. δεν είχε επικοινωνήσει προκειμένου να παρουσιάσει τα στοιχεία που του είχαν ζητηθεί, έγινε και πάλι προσπάθεια τηλεφωνικής επικοινωνίας, στο κινητό του τηλέφωνο, χωρίς και πάλι ο κ. Ε. να απαντήσει στο τηλεφώνημα. Αυτό επαναλήφθηκε και στις 09 Ιουλίου 2013 με το ίδιο αποτέλεσμα.

Στις 20 Αυγούστου 2013 πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στα γραφεία της εταιρείας στην οδό Λεμεσού 67Α, στο VISION TOWER στην Αγλαντζιά και διαπιστώθηκε ότι η εταιρεία είχε μετακομίσει από εκεί.

Στις 08 Οκτωβρίου ζητήθηκαν και λήφθηκαν εκ νέου από τον Έφορο Εταιρειών και Επίσημο Παραλήπτη, τα πιστοποιητικά εγγραφής της εταιρείας και διαπιστώθηκε ότι η νέα διεύθυνση της εταιρείας είναι: οδός Χατζηλοϊζή Μιχαηλίδη 16, Crystal Court, Διαμ. 101, 3041 Λεμεσός. **Παράρτημα VII**

Στις 18 Οκτωβρίου 2013 μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκαν την πιο πάνω διεύθυνση και διαπίστωσαν ότι η εταιρεία δεν βρίσκεται πλέον εκεί.

Στις 21 Οκτωβρίου 2013 μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκαν τη διεύθυνση Νίκου Παττίχη 65 στη Λεμεσό, η οποία αναγράφεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας, και διαπίστωσαν ότι η εταιρεία έχει μετακομίσει και από εκεί.

Στις 30 Οκτωβρίου 2013 μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκε τη διεύθυνση [...], η οποία σύμφωνα με τα αρχεία που τηρούνται στον Έφορο Εταιρειών και Επίσημο Παραλήπτη είναι η διεύθυνση του διευθυντή της εταιρείας, Σ. Ε. Κατά την ώρα της επίσκεψης, στις 10:00 π.μ δεν βρισκόταν κανένας στο διαμέρισμα.

Στις 04 Νοεμβρίου 2013 μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκαν τη Διεύθυνση [...], η οποία σύμφωνα με τα αρχεία που τηρούνται στον Έφορο Εταιρειών είναι η διεύθυνση του διευθυντή της εταιρείας, Χ. Τ. Κατά την ώρα της

επίσκεψης δεν βρισκόταν κανένας στο σπίτι και έτσι τοποθετήθηκε σε φάκελο και αφέθηκε κάτω από την πόρτα της οικίας επιστολή με ημερομηνία 29 Οκτωβρίου 2013.

Στην εν λόγω επιστολή (**Παράρτημα VIII**) παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και κλήθηκε η εταιρεία όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική καθώς διαπιστώθηκε παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007.

Επίσης, με την εν λόγω επιστολή, ζητήθηκε από την εταιρεία Studio B Designs Ltd όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραφτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007.

Στις 09 Δεκεμβρίου 2013 και ώρα 13:00 πραγματοποιήθηκε η ακρόαση της εταιρείας στα γραφεία της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Παρόντες στην ακρόαση ήταν εκ μέρους της εταιρείας οι κύριοι Χ. Ε., Διευθυντής εταιρείας Studio B Designs Ltd και Σ. Σ., Δικηγόρος της εταιρείας και εκ μέρους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ο κύριος Μάριος Δρουσιώτης, Ανώτερος Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας και η κυρία Αλεξάνδρα Χ΄Νεοκλέους, Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας.

Κατά την ακρόαση ο Διευθυντής της εταιρείας αναφέρθηκε στο ιστορικό της εταιρείας και τους λόγους που οδήγησαν την εταιρεία σε οικονομικά προβλήματα και στην συγκεκριμένη συμπεριφορά της εταιρείας προς τους πέντε παραπονούμενους με αποτέλεσμα να μην μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της, παρόλο που έχει εισπράξει σημαντικό ποσό χρημάτων από τους παραπονούμενους.

Για υποστήριξη των ισχυρισμών του ο κ. Ε. παρέδωσε έντυπο με δυο πίνακες. Στον ένα πίνακα εμφανίζονται τα ονόματα δεκαέξι πελατών της εταιρείας του για τους

οποίους η εταιρεία ανταποκρίθηκε πλήρως στις υποχρεώσεις της και στον άλλο πίνακα τα ονόματα έξι πελατών της οι οποίοι χρωστούν στην εταιρεία ποσά συνολικού ύψους €98,621.00.

Ως επιπρόσθετο λόγο για τις οικονομικές δυσκολίες που αντιμετώπισε η εταιρεία του ο κ. Ε. ανέφερε την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής του προμηθευτή της εταιρείας από το εξωτερικό.

Τέλος, ο κ. Ε. δήλωσε ότι μέχρι το τέλος του χρόνου θα προσπαθήσει να έρθει σε διακανονισμό με τους πέντε παραπονούμενους για διευθέτηση των οικονομικών τους διαφορών. Διαβεβαίωσε ότι η εταιρεία του καμία πρόθεση δεν είχε να ξεγελάσει οποιονδήποτε και πάντοτε προσπαθούσε να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της. Η εταιρεία έχει αναστείλει την λειτουργία της από το καλοκαίρι.

Ο κ. Δρουσιώτης ανέφερε στον κ. Ε. ότι αν μέσα σε τριάντα μέρες δεν διευθετηθούν οι οικονομικές διαφορές της εταιρείας με τους πέντε παραπονούμενους, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, είναι υποχρεωμένη όπως επιβάλει τις κυρώσεις που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία.

Επισυνάπτονται ως **Παράρτημα ΙΧ** τα πρακτικά που κρατήθηκαν για την ακρόαση στις 09 Δεκεμβρίου 2013.

Η εταιρεία μέχρι σήμερα δεν έχει ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι έχει προχωρήσει σε διακανονισμό με τους πέντε παραπονούμενους για διευθέτηση των οικονομικών τους διαφορών.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5, εδάφια 1 και 2(α)(β) του Νόμου Ν.103(Ι)/2007 από την εταιρεία Studio B Designs Ltd καθώς:

- 1. Οι γραπτές συμφωνίες τις οποίες υπέγραψαν ως συμβαλλόμενα μέρη η εταιρεία και οι πελάτες της, για τις προαναφερθέντες πέντε περιπτώσεις, περιλάμβαναν εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθείς.*

2. Η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή ως προς:
- α) την ύπαρξη των προϊόντων
 - β) την ημερομηνία κατασκευής ή παροχής των προϊόντων
 - γ) την παράδοση των προϊόντων
3. Η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η πιο πάνω παράβαση προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη ότι:

α) Τα προϊόντα τα οποία περιγράφονταν στις γραπτές συμφωνίες και τα οποία είχαν παραγγείλει οι πέντε παραπονούμενοι καταναλωτές, μέχρι σήμερα δεν έχουν παραδοθεί σε κανέναν από αυτούς, αν και όλοι οι καταναλωτές είχαν καταβάλει την δεύτερη προκαταβολή, του 40% του συνολικού κόστους. Η δεύτερη αυτή προκαταβολή, σύμφωνα με την γραπτή συμφωνία θα έπρεπε να καταβληθεί με τη φόρτωση των προϊόντων από το εργοστάσιο στη Γερμανία, πράγμα που δεν έγινε. Τα πιο πάνω γεγονότα δημιουργούν ερωτηματικά ως προς την ύπαρξη των προϊόντων.

β) Το γεγονός ότι ζητήθηκε από τους πέντε παραπονούμενους καταναλωτές να καταβάλουν το 80% του συνολικού κόστους των προϊόντων, ποσό το οποίο σύμφωνα με τους όρους στις γραπτές συμφωνίες τις οποίες υπόγραψαν οι καταναλωτές, απαιτείτο να καταβληθεί από τους πελάτες κατά την φόρτωση των παραγγελθέντων προϊόντων. Αυτό δημιουργούσε την εσφαλμένη εντύπωση στους καταναλωτές ότι τα προϊόντα είχαν ήδη φορτωθεί για αποστολή στην Κύπρο, ενώ κάτι τέτοιο δεν ίσχυε.

γ) Το γεγονός ότι στις γραπτές συμφωνίες οριζόταν ως χρονικό περιθώριο παράδοσης των τελικών προϊόντων οκτώ με δέκα εβδομάδες από την ημερομηνία της παραγγελίας, και το χρονικό αυτό περιθώριο έχει ξεπεραστεί κατά πολύ από την εταιρεία σε όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων

προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, επιβάλλεται στην εταιρεία Studio B Designs Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€100,000** (εκατόν χιλιάδων ευρώ.)

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία Studio B Designs Ltd δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για οποιεσδήποτε παραβάσεις.
2. Τα όσα αναφέρθηκαν στη συνάντηση μεταξύ της εταιρείας Studio B Designs Ltd και μελών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 16 Ιανουαρίου 2013.
3. Τα όσα αναφέρθηκαν στην ακρόαση της εταιρείας Studio B Designs Ltd ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 09 Δεκεμβρίου 2013.
4. Ότι η εταιρεία μέχρι σήμερα δεν έχει ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι έχει προχωρήσει σε διακανονισμό με τους πέντε παραπονούμενους για διευθέτηση των οικονομικών τους διαφορών.
5. Το ύψος των ποσών που κατέβαλαν οι παραπονούμενοι προς την εταιρεία Studio B Designs Ltd
6. 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 25 Φεβρουαρίου 2014

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.