



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/22
Τηλ: + 357 22867232
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: gmavroyiannis@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
08/2015

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/22

**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 **Chris Cash & Carry Limited**.

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») 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 (στο εξής «ο Νόμος»).

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 **Chris Cash & Carry Limited** (στο εξής «η εταιρεία»), η οποία είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία των υπεραγορών υπό την επωνυμία «Carrefour».

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 Εντεταλμένη Υπηρεσία, διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα στην υπεραγορά «Carrefour» της εταιρείας, στην Λεωφόρο Ελλάδος και Γωνιά Σωτήρη Τσαγγάρη 1, 8020 Πάφος (στο εξής «η υπεραγορά»).

Σκοπός της έρευνας ήταν να διαφανεί κατά πόσο οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούσε η εταιρεία, για την προώθηση προϊόντων τα οποία αναφέρονταν ως προϊόντα με έκπτωση στην υπεραγορά συμμορφώνονταν με τις διατάξεις του Νόμου.

Η έρευνα άρχισε στις 08 Ιανουαρίου 2014 όταν τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Ανδρέας Ανδρέου και Ηλέκτρα Θεοδώρου, επισκέφθηκαν την υπεραγορά.

Κατά την έρευνα διαπιστώθηκε ότι υπήρχαν προϊόντα τα οποία έφεραν σήμανση στη συσκευασία τους, η οποία δήλωνε ότι είχαν έκπτωση στην τιμή πώλησης, αλλά στο ράφι της υπεραγοράς ήταν αναρτημένη μόνο η τελική τιμή πώλησης του προϊόντος, χωρίς όμως να διευκρινίζεται ότι πρόκειται για την τελική τιμή. Αυτό πιθανόν να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πληρώσει, ως τελική τιμή του προϊόντος, την αναρτημένη τιμή στο ράφι μείον την αναγραφόμενη έκπτωση στη συσκευασία του προϊόντος. Στην πραγματικότητα όμως θα πλήρωνε την τιμή που ήταν αναρτημένη στο ράφι της υπεραγοράς.

Συγκεκριμένα αυτό παρατηρήθηκε στα πιο κάτω προϊόντα:

1. **Dixan Duo - Caps Multicolour 840gr** που έφερε σήμανση «-€1,00» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €7,36. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €6,36 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €7,36.

2. **Celebrity Ch/Ham 3X170gr** που έφερε σήμανση «20% off» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €4,17. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €3,33 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €4,17.
3. **Heinz Chinese Sauce 500gr** που έφερε σήμανση «20% off» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €2,52. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €2,01 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €2,52.
4. **Έυρηκα Μασσαλίας Μαστίχα Χίου 2L** που έφερε σήμανση «-€2,00» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €4,40. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €2,40 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €4,40.
5. **Raid Σκοροκτόνο x12 τεμάχια** που έφερε σήμανση «-€4,10» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €8,30. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €4,20 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €8,30.
6. **Roklin in W.C 750ml** που έφερε σήμανση «-€0,50» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €2,57. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €2,07 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €2,57.
7. **Topine 5 in 1 Καθαριστικό 750ml** που έφερε σήμανση «-€0,50» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €3,11. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €2,61 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €3,11.

8. **Kleenex Tissues x2** που έφερε σήμανση «30% off» και είχε αναρτημένη τιμή πώλησης €3,30. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €2,31 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €3,30.
9. **Nannys Flexicare x92 τεμάχια Diapers** που έφερε σήμανση «έκπτωση €5,00» και είχε αναρτημένη τιμή €21,19. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €16,19 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €21,19.
10. **Nannys Flexicare x92 τεμάχια Diapers** κόκκινη συσκευασία που έφερε σήμανση «έκπτωση €5,00» και είχε αναρτημένη τιμή €21,19. Αυτό πιθανό να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι στο ταμείο θα πλήρωνε €16,19 ως τελική τιμή του προϊόντος, ενώ στην πραγματικότητα η τελική τιμή την οποία πλήρωνε ο πελάτης στο ταμείο της υπεραγοράς ήταν €21,19.

Σε σχέση με τα πιο πάνω, τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ενημέρωσαν τον κύριο Π. Π., διευθυντή καταστήματος και του υποδείχθηκε ότι θα έπρεπε αμέσως να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να τερματιστεί η παράβαση. Ο κύριος Π. ανέφερε ότι υπάρχει έλλειψη προσωπικού και για αυτό το λόγο παρατηρήθηκαν αυτές οι διαφορές στα ράφια και ανέφερε ότι θα γίνουν αμέσως διορθωτικές ενέργειες.

Σε σχέση με τα πιο πάνω στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία, με ημερομηνία 29 Ιανουαρίου 2014, με την οποία της ζητήθηκε να εκφράσει τις απόψεις της.

Σχετικά με το θέμα αυτό λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία με ημερομηνία 14 Φεβρουαρίου 2014, στην οποία διατυπώθηκαν οι θέσεις της.

Στην εν λόγω επιστολή η εταιρεία ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι έχει προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις.

Στις 05 Νοεμβρίου 2014, επιδόθηκε στην εταιρεία επιστολή με ημερομηνία 24 Οκτωβρίου 2014 στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως μη επαναληφθούν στο μέλλον οι υπό αναφορά

εμπορικές πρακτικές και όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007.

Η εταιρεία, απάντησε μέσω του νομικού της συμβούλου, με την επιστολή ημερομηνίας 15 Δεκεμβρίου, 2014 στην οποία μεταξύ άλλων ανέφερε τα ακόλουθα:

1. Οι προσφορές που είχαν αναγραφεί στα εν λόγω προϊόντα ήταν πραγματικές και εφαρμόστηκαν πλήρως σε σχέση με τις προηγούμενες τιμές που πωλούνταν τα εν λόγω προϊόντα πριν την εφαρμογή της προσφοράς
2. Λήφθηκαν τα δέοντα μέτρα ώστε να μην επαναληφθούν στο μέλλον παρόμοιες παραβάσεις.
3. Δόθηκαν αυστηρές οδηγίες προς όλες τις υπεραγορές Carrefour έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι σε όλες τις περιπτώσεις όπου υπάρχει σήμανση έκπτωσης/προσφοράς στο προϊόν να διαφαίνεται ξεκάθαρα από τις σημάνσεις στα ράφια ότι η αναγραφόμενη έκπτωση/προσφορά περιλαμβάνεται στην αναρτημένη τιμή.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, 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, διαπίστωσε την πιο κάτω παράβαση του Νόμου Ν.103(Ι)/2007 από την εταιρεία Chris Cash and Carry Limited:

Η συνολική παρουσίαση των υπό διερεύνηση προσφορών εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή ως προς την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής ή τον οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε κατά παράβαση του άρθρου 5, εδάφια 1 και 2(δ) του Νόμου Ν.103(Ι)/2007.

Η πιο πάνω παράβαση εστιάζεται στο ότι ο τρόπος με τον οποίο αναγραφόταν η έκπτωση στις υπό διερεύνηση προσφορές έδινε ή πιθανόν να έδινε στον καταναλωτή την εντύπωση ότι η έκπτωση αυτή θα υπολογίζονταν στην τιμή που

υπήρχε ήδη αναρτημένη στο ράφι της υπεραγοράς για τα συγκεκριμένα προϊόντα, ενώ η αναρτημένη τιμή στο ράφι ήταν η τελική τιμή την οποία χρεωνόταν ο καταναλωτής στο ταμείο.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις 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 Chris Cash & Carry Limited Διοικητικό Προστίμο ύψους €5000 (πέντε χιλιάδες ευρώ.)**

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στην επιστολή της με ημερομηνία 29 Ιανουαρίου 2014.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου στην επιστολή με ημερομηνία 15 Δεκεμβρίου, 2014.
3. Ότι η εταιρεία προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες.
4. Η παράβαση αφορούσε προϊόντα που προσφέρονταν προς πώληση σε μειωμένες τιμές και ήταν ευρείας κατανάλωσης. Τα προϊόντα αυτά προτιμούνται από τους καταναλωτές έναντι των άλλων προϊόντων που πωλούνται σε κανονικές τιμές.
5. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
6. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογος με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 14 Μαΐου 2015.

.....

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής Υπηρεσίας
Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών.