

Αριθμός Απόφασης: 26/2015(ΑΠ)

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

Chris Cash&Carry Limited

1. Απόφασή Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 29/06/2015 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 08/02/2019 – [Μετάβαση](#)



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
26/2015

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 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» (στο εξής «η υπεραγορά»).

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, στα πλαίσια εφαρμογής του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του εν λόγω Νόμου, στις 12 Ιανουαρίου 2015, διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα στην υπεραγορά της εταιρείας, στην οδό Πάφου, στη Λεμεσό.

Σκοπός της έρευνας ήταν να διαφανεί κατά πόσο η εμπορική πρακτική που ακλούθησε η εταιρεία για την προώθηση προϊόντων, τα οποία αναφέρονταν ως προϊόντα σε προσφορά και στα οποία δινόταν η εντύπωση στον καταναλωτή ότι υπήρχε ειδική πλεονεκτική τιμή, συμμορφωνόταν με τις πρόνοιες του πιο πάνω νόμου.

Συγκεκριμένα, κατά την έρευνα, τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, κα. Μαρία Αντωνίου και κα. Βαρβάρα Ευριπίδου, έλεγξαν 42 προϊόντα και διαπιστώθηκε παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 στον τρόπο παρουσίασης ειδικών προσφορών που αφορούσαν τα 4 πιο κάτω προϊόντα:

1. Shark lite 250ml
2. Caramel Log Chocolate 27g
3. Dove gentle exfoliating soap 100g
4. Tik Tak Αναβράζουσα σκόνη 500g + Tik Tak extra power gel 750ml -€1 έκπτωση

Συγκεκριμένα κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, ίσχυαν τα πιο κάτω, για τα εν λόγω προϊόντα:

1. Shark lite 250ml

Το προϊόν αυτό πωλείτο από την Υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, δηλαδή στις 12 Ιανουαρίου 2015, στην τιμή των 1,50 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε τέσσερα τεμάχια του ίδιου προϊόντος και πωλείτο στην τιμή των 4,53 ευρώ ανά συσκευασία. Η συσκευασία των τεσσάρων τεμαχίων έφερε τη σήμανση «3+1 free».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η τιμή για το ένα τεμάχιο shark lite 250ml ήταν 1,50 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία των τεσσάρων τεμαχίων shark lite 250ml «3+1 free» θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 4,50 ευρώ και όχι στην τιμή των 4,53 ευρώ. Πωλείται δηλαδή 0,03 ευρώ ακριβότερα.

2. Caramel Log Chocolate 27g

Το προϊόν αυτό πωλείτο από την Υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, στην τιμή των 0,52 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε έξι τεμάχια του ίδιου προϊόντος και πωλείτο στην τιμή των 2,66 ευρώ ανά συσκευασία. Η συσκευασία των έξι τεμαχίων έφερε τη σήμανση «5+1 free».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η τιμή για το ένα τεμάχιο σοκολάτας Caramel Log chocolate 27g ήταν 0,52 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία των έξι τεμαχίων σοκολάτων «5+1 free» θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 2,60 ευρώ και όχι στην τιμή των 2,66 ευρώ. Πωλείται δηλαδή 0,06 ευρώ ακριβότερα.

3. Dove gentle exfoliating soap 100g

Το προϊόν αυτό πωλείτο από την Υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της Υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, στην τιμή των 0,65 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε τέσσερα τεμάχια του ίδιου προϊόντος και πωλείτο

στην τιμή των 2,00 ευρώ ανά συσκευασία. Η συσκευασία των τεσσάρων τεμαχίων έφερε τη σήμανση «3+1 free».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η τιμή για το ένα τεμάχιο Dove gentle exfoliating soap 100g ήταν 0,65 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία των τεσσάρων τεμαχίων Dove gentle exfoliating soap «3+1 free» θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 1,95 ευρώ και όχι στην τιμή των 2,00 ευρώ. Πωλείται δηλαδή 0,05 ευρώ ακριβότερα.

4. 1 Tik Tak αναβράζουσα σκόνη 500g + 1 Tik Tak extra power gel 750ml -€1

Το προϊόν «αναβράζουσα σκόνη Tik Tak των 500g» πωλείτο από την υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, στην τιμή των 2,07 ευρώ ανά τεμάχιο και το προϊόν «Tik Tak extra power gel των 750ml» προς 2,44 ευρώ το τεμάχιο.

Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε τα δύο εν λόγω προϊόντα μαζί και πωλείτο στην τιμή των 3,56 ευρώ. Η εν λόγω συσκευασία έφερε τη σήμανση «1 Tik Tak αναβράζουσα σκόνη 500g + 1 Tik Tak extra power gel 750ml -€1 ».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η συνολική τιμή ανά τεμάχιο για τα δύο προϊόντα μαζί ήταν 4,51 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία «1 Tik Tak αναβράζουσα σκόνη 500g + 1 Tik Tak extra power gel 750ml -€1 » θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 3,51 ευρώ και όχι στην τιμή των 3,56 ευρώ. Πωλείται δηλαδή 0,05 ευρώ ακριβότερα.

Προς επιβεβαίωση των πιο πάνω, ζητήθηκε από την ταμία της υπεραγοράς όπως σαρώσει στην ταμειακή μηχανή και τα 42 προϊόντα σε προσφορά τα οποία ελέγχθηκαν στις 12 Ιανουαρίου 2015.

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της έρευνας ενημερώθηκε για τα πιο πάνω ο κ. Χ. Π. ο οποίος ήταν υπεύθυνος της εν λόγω υπεραγοράς κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας και του υποδείχθηκε ότι έπρεπε αμέσως η υπεραγορά να

προβεί σε διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να τερματιστεί η διαπιστωθείσα παράβαση.

Τα μέλη της Εντεταλμένης υπηρεσίας, εξήγησαν στον κύριο Π. ότι η σήμανση που έφερε η κάθε πολυσυσκευασία του κάθε υπό διερεύνηση προϊόντος στο οποίο διαπιστώθηκε παράβαση περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής. Επιπλέον, όπως αναφέρθηκε στον κύριο Π., με αυτή την εμπορική πρακτική ο καταναλωτής οδηγείται ή ενδέχεται να οδηγηθεί να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Ο κύριος Π. ανέφερε στα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι θα προβεί αμέσως σε διορθωτικές ενέργειες και έστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας για να ενημέρωση. Επίσης, έδωσε οδηγία να αφαιρεθούν από τα ράφια της υπεραγοράς τα προϊόντα στα οποία διαπιστώθηκε παράβαση, μέχρι να διορθωθούν.

Στις 27 Ιανουαρίου, 2015, τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κα. Μαρία Αντωνίου και κ. Στέλιος Αυξεντίου επισκέφθηκαν εκ νέου την υπεραγορά Carrefour στην οδό Πάφου στη Λεμεσό, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν η εταιρεία είχε προβεί σε διορθωτικές ενέργειες όπως της είχε υποδειχτεί στις 12 Ιανουαρίου 2015. Υπεύθυνη της υπεραγοράς στις 27 Ιανουαρίου, 2015 ήταν η κα. Ά. Ε. καθώς ο κύριος Π. απουσίαζε.

Από τον έλεγχο διαπιστώθηκε ότι δεν διορθώθηκε η παράβαση στην προσφορά που αφορούσε το προϊόν Shark lite των 250ml.

Τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επικοινωνήσαν τηλεφωνικώς με τον κύριο Π. ο οποίος ανέφερε ότι το εν λόγω προϊόν πρέπει να επανατοποθετήθηκε στο ράφι της υπεραγοράς με τις ίδιες τιμές από τον προμηθευτή.

Κατά τον έλεγχο στις 27 Ιανουαρίου, 2015 ελέγχθηκαν επίσης 21 συνολικά προϊόντα σε προσφορά και διαπιστώθηκε παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 στον τρόπο παρουσίασης προσφορών που αφορούσαν τα 3 πιο κάτω προϊόντα:

1. Scotch Brite σφουγγαράκι

2. Lays Chips 90g

Συγκεκριμένα κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, ίσχυαν τα πιο κάτω, για τα εν λόγω προϊόντα:

1. Scotch Brite σφουγγαράκι

Το προϊόν αυτό πωλείτο από την υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, δηλαδή στις 27 Ιανουαρίου 2015, στην τιμή των 0,65 ευρώ ανά τεμάχιο. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε τρία τεμάχια του ίδιου προϊόντος και πωλείτο στην τιμή των 1,35 ευρώ ανά συσκευασία. Η συσκευασία των τριών τεμαχίων έφερε τη σήμανση «2+1 free».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η τιμή για το ένα τεμάχιο Scotch Brite σφουγγαράκι ήταν 0,65 ευρώ, για να ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία των τριών τεμαχίων Scotch Brite «2+1 free» θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 1,30 ευρώ και όχι στην τιμή των 1,35 ευρώ. Πωλείται δηλαδή 0,05 ευρώ ακριβότερα.

2. Lays Chips 90g

Το προϊόν αυτό πωλείτο από την υπεραγορά, σύμφωνα με την αναρτημένη τιμή στο ράφι της υπεραγοράς, κατά την ημέρα διεξαγωγής της έρευνας, στην τιμή των 0,94 ευρώ ανά τεμάχιο στις γεύσεις γαρίδας, ξυδιού και μπάρμπεκιου και στην τιμή των 0,85 ευρώ το τεμάχιο στη γεύση αλάτι. Στα ράφια της υπεραγοράς υπήρχε επίσης συσκευασία η οποία περιείχε τα τέσσερα αυτά είδη Lays Chips και πωλείτο στην τιμή των 2,77 ευρώ ανά συσκευασία. Η συσκευασία των τεσσάρων τεμαχίων έφερε τη σήμανση «3+1 free».

Δεδομένου του γεγονότος ότι η τιμή στα τεμάχια Lays διέφερε δεν ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα η σήμανση που έφερε η συσκευασία των τεσσάρων «3+1 free». Εάν θεωρηθεί, στην καλύτερη περίπτωση, ως δωρεάν το ένα από τα τρία προϊόντα τα οποία πωλούντο προς 0,94 ευρώ, τότε θα έπρεπε η συσκευασία να πωλείτο στη τιμή των 2,73 ευρώ και όχι στην τιμή των 2,77 ευρώ. Πωλείτο δηλαδή 0,04 ευρώ ακριβότερα.

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της έρευνας ενημερώθηκε για τις πιο πάνω διαπιστώσεις η κα. Ά. Ε. και τηλεφωνικώς ο κ. Χ. Π. και τους υποδείχθηκε εκ νέου ότι θα έπρεπε αμέσως να προβούν σε διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να τερματιστεί η διαπιστωθείσα παράβαση. Οι υπεύθυνοι της υπεραγοράς ανέφεραν και πάλι ότι θα ενημέρωναν αμέσως την διεύθυνση της εταιρείας σχετικά με αυτό και έδωσαν οδηγίες να αφαιρεθούν από τα ράφια της υπεραγοράς τα προϊόντα στα οποία διαπιστώθηκε παράβαση, μέχρι να διορθωθούν.

Στην εταιρεία επιδόθηκε επιστολή ημερομηνίας 11 Μαρτίου 2015 στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως μη επαναληφθεί στο μέλλον η υπό αναφορά εμπορική πρακτική 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.

Στις 24 Μαρτίου 2015 πραγματοποιήθηκε στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού συνάντηση στην οποία παρευρέθηκαν οι ακόλουθοι:

Εκ μέρους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ο κ. Χαράλαμπος Ρούσος (Αναπληρωτής Διευθυντής Εμπορίου και Βιομηχανίας (ΥΑΠΚ)), η κα. Μαρία Πασσάδη (Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας Α'), και ο κ. Γιώργος Μαυρογιάννης (Επιθεωρητής Εμπορίου και Βιομηχανίας), ενώ εκ μέρους της εταιρείας ο κ. Τ. Ν. (Γενικός Διευθυντής της εταιρείας) και ο κ. Μ. Π. (Εμπορικός Διευθυντής της εταιρείας).

Στην εν λόγω συνάντηση η εταιρεία μεταξύ άλλων διατύπωσε τις πιο κάτω θέσεις:

1. Ότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το μέγεθος της υπεραγοράς και τα πολλά προϊόντα τα οποία υπάρχουν στα ράφια της, με αποτέλεσμα να είναι λογικό να εντοπίζονται κάποια λάθη κατά καιρούς.
2. Ότι ο λόγος που η εταιρεία μερικές φορές δεν προχωρεί σε άμεσες διορθωτικές ενέργειες σύμφωνα με τις υποδείξεις των λειτουργών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι επειδή ίσως απουσιάζει ο υπεύθυνος της υπεραγοράς ο οποίος έχει την ευθύνη να προβεί σε διορθωτική ενέργεια.
3. Ότι το πρόβλημα παρουσιάζεται πολλές φορές από τους προμηθευτές οι οποίοι τοποθετούν στα ράφια προϊόντα και

προσφορές χωρίς να ενημερώνουν τους υπεύθυνους της υπεραγοράς προκειμένου να τροποποιήσουν το σύστημα τιμολόγησης ανάλογα.

4. Ότι η εταιρεία θα προσπαθήσει να διορθώσει τα προβλήματα και ότι στο μέλλον θα κάνει το καλύτερο που μπορεί για να αποφύγει παρόμοιες παραλείψεις.
5. Σε σχέση με το αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η εταιρεία να προσκομίσει στοιχεία τα οποία να δείχνουν πόσες πωλήσεις των προϊόντων σε προσφορά στα οποία εντοπίστηκε η παράβαση, έγιναν από την εταιρεία κατά την περίοδο της προσφοράς, η εταιρεία ανέφερε ότι θα κάνει έρευνα και θα απαντήσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία σε μελλοντικό στάδιο.

Σε συνέχεια της πιο πάνω συνάντησης λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία με ημερομηνία 02 Απριλίου 2015 στην οποία αναφέρονται μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:

1. Ότι απολογείται για τις διαφορές που διαπιστώθηκαν στις συσκευασίες των προϊόντων που βρίσκονταν σε προσφορά και ότι αυτές αφορούσαν μεμονωμένα περιστατικά και καλόπιστα λάθη και/ή παραλείψεις που σε καμία περίπτωση δεν αφορούσαν προμελετημένες πράξεις που είχαν σκοπό να παραπλανήσουν με οποιοδήποτε τρόπο τους καταναλωτές.
2. Ότι οι προσφορές που είχαν αναγραφεί στα εν λόγω προϊόντα ήταν πραγματικές και εφαρμόστηκαν με εξαίρεση τα λίγα σέντ απόκλισης που διαπίστωσε η Εντεταλμένη Υπηρεσία και ότι οι παραβάσεις δεν αφορούσαν περιπτώσεις όπου υπήρχε ισχυρισμός για προσφορές και/ή εκπτώσεις που δεν ίσχυαν στην πράξη.
3. Ότι από τα περιστατικά της υπόθεσης προκύπτει ότι τα λίγα σέντ απόκλισης και/ή διαφοράς που διαπιστώθηκαν δεν ήταν τέτοια (ειδικότερα λαμβάνοντάς υπόψη το ύψος της τιμής όλων των εν λόγω προϊόντων) ώστε να υπήρχε ενδεχόμενο ο μέσος καταναλωτής

να λάμβανε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η εταιρεία επίσης με την εν λόγω επιστολή παρέθεσε τις πωλήσεις της για τα προϊόντα που αναφέρονται στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 11 Μαρτίου 2015 όπως είχε ζητηθεί στη συνάντηση που έγινε στις 24 Μαρτίου 2015.

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 5 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς του Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 καθώς η σήμανση που έφεραν οι συσκευασίες των υπό διερεύνηση προσφορών, περιλάμβαναν εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής.

Επίσης η σήμανση των υπό διερεύνηση προσφορών, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

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 €20.000,00 (είκοσι χιλιάδες ευρώ.)**

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Τα όσα ανέφερε η εταιρεία στη συνάντηση με την Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 24 Μαρτίου 2015.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου στην επιστολή με ημερομηνία 02 Απριλίου 2015.
3. Ότι 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.
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.
6. Ότι η εταιρεία είχε απασχολήσει και στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία, για την ίδια παράβαση του Νόμου, και στις 15 Φεβρουαρίου 2013 της είχε επιβληθεί διοικητικό πρόστιμο ύψους €10.000,00 (δέκα χιλιάδων ευρώ), με την Απόφαση 01/2013.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 29 Ιουνίου 2015.

.....

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής Υπηρεσίας
Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Γραφείο Υπουργού

**Ιεραρχική Προσφυγή Αρ.
ΙΠ 05/2019 ΑΠ**

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την εταιρεία Chris Cash & Carry Ltd
κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή με αρ. 26/2015 (ΑΠ)
για επιβολή διοικητικού προστίμου**

Μεταξύ:

Chris Cash&Carry Limited

Προσφεύγουσα

και

Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η προσφυγή

Μ. Παναγίδης και

Π. Παναγίδης ΧΡΥΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ & ΣΙΑ ΔΕΠΕ, για την Προσφεύγουσα

Μ. Πασσάδη και Γ. Μαυρογιάννης, για την Καθ' ης

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 08/02/2019

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή κατ' άρθ. 12 (2) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (103(I)/2007) αφορά την απόφαση υπ' αριθμό 26/2015 της Καθ' ής η προσφυγή, η οποία εκδόθηκε κατ' άρθ. 11(1) και (2) και 12(1) του Νόμου αυτού.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Από το σύνολο των εγγράφων του διοικητικού φακέλου προκύπτουν τα εξής γεγονότα:

1. Στις 12/1/2015 η Καθ' ής η προσφυγή διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα σε προϊόντα προσφορών που πωλούσε η προσφεύγουσα σε υπεραγορά της. Στο πλαίσιο αυτής της έρευνα έλεγξε 42 προϊόντα και διαπίστωσε παράβαση του Ν. 103(I)/2007 στον τρόπο παρουσίασης ειδικών προσφορών σε σχέση με 4 προϊόντα. Για το λόγο αυτό απηύθυνε συστάσεις για συμμόρφωση προς τον υπεύθυνο της υπεραγοράς.
2. Στις 27/1/2015 η Καθ' ής προέβη σε επαναληπτικό έλεγχο για να διαπιστώσει κατά πόσο υπήρξε συμμόρφωση με τις συστάσεις της. Έλεγξε 21 προϊόντα συνολικά και διαπίστωσε παράβαση του Ν. 103(I)/2007 στον τρόπο παρουσίασης ειδικών προσφορών σε σχέση με 3 προϊόντα. Έγιναν νέες συστάσεις για συμμόρφωση προς τον υπεύθυνο της υπεραγοράς.
3. Με την επιστολή της ημερομηνίας 11/3/2015 η Καθ' ης παρέθεσε όλα τα ανωτέρω γεγονότα και ζήτησε από την προσφεύγουσα τη μη επανάληψη των πρακτικών αυτών στο μέλλον και τις απόψεις της για την επιβολή τυχόν διοικητικού προστίμου βάσει του άρθ. 12 Ν. 103(I)/2007.
4. Στις 24/3/2015 πραγματοποιήθηκε συνάντηση μεταξύ της Καθ' ης και της προσφεύγουσας στα γραφεία της πρώτης.
5. Ακολούθως η προσφεύγουσα απέστειλε στην Καθ' ης επιστολή ημερομηνίας 2/4/2015.

6. Στις 29/6/2015 η Καθ' ης εξέδωσε την προσβαλλόμενη απόφαση, με την οποία διαπίστωσε παραβάσεις του άρθ. 5 του Ν. 103(Ι)/2007 και επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους 20.000€.

7. Στις 30/6/2015 η προσφεύγουσα έλαβε την προσβαλλόμενη απόφαση.

8. Με επιστολή της ημερομηνίας 28/7/2015 η προσφεύγουσα άσκησε την υπό κρίση προσφυγή.

9. Πραγματοποιήθηκε ακρόαση των μερών και προφορική ανάπτυξη των εκατέρωθεν ισχυρισμών σε συνάντηση στο γραφείο του Υπουργού στις 31/8/2018.

Γ. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

Με την προσφυγή της ημερομηνίας 28/7/2015 και με τους προφορικούς ισχυρισμούς που αναπτύχθηκαν ενώπιον του Υπουργού, η προσφεύγουσα εταιρεία προβάλλει τους εξής λόγους ακυρότητας της απόφασης:

1. Η προσβαλλόμενη απόφαση δεν περιέχει επαρκή αιτιολογία ως προς το ότι οι εσφαλμένες πληροφορίες οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν τον καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δε θα λάμβανε. Διαζευκτικά είναι η θέση της προσφεύγουσας ότι οι εσφαλμένες πληροφορίες αφορούσαν μόνο λίγα σεντς και άρα δεν υπάρχει παραβίαση του άρθρου 5 του Ν. 103(Ι)/2007.

2. Ουσιαστικά γεγονότα και σχετικοί μετριαστικοί παράγοντες δε λήφθηκαν υπ' όψιν ή δε λήφθηκαν δεόντως υπ' όψιν στην προσβαλλόμενη απόφαση.

3. Το ύψος του προστίμου που επιβλήθηκε είναι υπερβολικό υπό τις περιστάσεις, λαμβάνοντας υπ' όψιν και άλλες υποθέσεις και το γεγονός ότι η παρούσα υπόθεση δεν ήταν σοβαρή ούτε προκαλούσε οποιαδήποτε ουσιαστική ζημιά στους καταναλωτές. Η προσφεύγουσα αναφέρει ενδεικτικά την απόφαση της καθής η Προσφυγή, ημερομηνίας 29/7/2015, η οποία επέβαλε ίδιο πρόστιμο, μολονότι επρόκειτο για πολύ σοβαρότερα περιστατικά.

4. Η προσβαλλόμενη απόφαση δεν επεξηγεί επαρκώς τα κριτήρια καθορισμού του προστίμου. Ειδικότερα δεν γίνεται αναφορά σε οποιαδήποτε προηγούμενη απόφαση

της καθής η προσφυγή, από την οποία να προκύπτει με ποια κριτήρια καθορίστηκε το πρόστιμο στις 20.000 €.

5. Η απόφαση δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη ως προς τον καθορισμό του ύψους του προστίμου και ως προς την απόφαση να επιβληθεί πρόστιμο για τις σχετικές παραβάσεις.

6. Η απόφαση εκδόθηκε χωρίς να προηγηθεί επαρκής έρευνα.

7. Η απόφαση είναι άδικη και παραβιάζει της αρχές της καλής πίστης.

8. Η απόφαση παραβιάζει την αρχή της αναλογικότητας.

Δ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Η Καθ'ης απαντά ότι η αιτιολογία της προσβαλλόμενης απόφασης είναι επαρκής, διότι αρκεί το ενδεχόμενο παραπλάνησης του καταναλωτή. Τούτο αιτιολογείται στην απόφαση, η οποία αναφέρει ότι τα υπό κρίση προϊόντα ήταν ευρείας κατανάλωσης και ότι τα προϊόντα που φέρουν σήμανση προσφοράς προτιμούνται από τους καταναλωτές έναντι άλλων προϊόντων.

Περαιτέρω, η αναφορά «δωρεάν» που αναγραφόταν στα προϊόντα που αφορούσε η απόφαση, οδηγούσε σε ενδεχόμενη παραπλάνηση του καταναλωτή με αποτέλεσμα την ενδεχόμενη οικονομική ζημία του και ως εκ τούτου η ύπαρξη ή όχι μεγάλου οικονομικού οφέλους της προσφεύγουσας από την εμπορική πρακτική δεν είναι το επίμαχο ζήτημα.

Ως προς το ύψος του προστίμου, η Καθ'ης παρατηρεί ότι λήφθηκε υπόψη το γεγονός ότι αυτό πρέπει να έχει αποτρεπτικό αποτέλεσμα και ότι προηγουμένως είχε επιβληθεί στην προσφεύγουσα ακόμη ένα πρόστιμο για παράβαση του Νόμου. Επίσης, σε σχέση με το πρόστιμο που είχε επιβληθεί στην εταιρεία Lidl ανέφερε ότι στη συγκεκριμένη εταιρεία το πρόστιμο που της επιβλήθηκε ύψους 20.000 €, ήταν η πρώτη φορά που η εταιρεία αυτή απασχόλησε την ΥΠΚ, ενώ το πρόστιμο ύψους 20.000 € που επιβλήθηκε στην προσφεύγουσα αφορούσε τη δεύτερη φορά που αυτή απασχόλησε την ΥΠΚ.

Ε. ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Σύμφωνα με το άρθ. 5(1) Ν. 103(I)/2007 «Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασής της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται στο εδάφιο (2), ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, ή ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.»

Από την πρόνοια αυτή προκύπτει ότι αναγκαίο στοιχείο για τη στοιχειοθέτηση της παράβασης είναι οι παρεχόμενες πληροφορίες να δημιουργούν τουλάχιστον κίνδυνο για το μέσο καταναλωτή ούτως ώστε να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Επομένως, πρέπει να συγκρίνεται η απόφαση που θα λάμβανε ο μέσος καταναλωτής υπό την υφιστάμενη κατάσταση με την απόφαση που θα λάμβανε αν γνώριζε πλήρως την πραγματική κατάσταση.

Από την προσβαλλόμενη απόφαση προκύπτει ότι τέτοιος κίνδυνος ως προς την απόφαση του μέσου καταναλωτή δημιουργείται όχι από τη διαφορά μερικών cents στην τελική τιμή, αλλά από το γεγονός ότι μια σειρά προϊόντων ήταν υπερτιμολογημένα, και μάλιστα εξακολουθούσαν να είναι υπερτιμολογημένα, ακόμη και όταν ο εμπορευόμενος γνώριζε για την υπερτιμολόγηση. Αν ο μέσος καταναλωτής γνώριζε τους παράγοντες αυτούς, είναι πολύ πιθανό να μην επέλεγε να αγοράσει τα εν λόγω προϊόντα.

Για το λόγο αυτό, κρίνω ότι η προσβαλλόμενη απόφαση είναι επαρκώς αιτιολογημένη.

Επίσης από τα στοιχεία του φακέλου και το περιεχόμενο της προσβαλλόμενης απόφασης, ιδίως τις σελίδες 2-9, προκύπτει ότι η ΥΠΚ προέβη σε εκτεταμένη και ενδελεχή έρευνα της υπόθεσης. Επομένως, δεν μπορώ να δεχτώ τη σχετική αιτίαση της προσφεύγουσας περί του αντιθέτου.

Σε ό, τι αφορά τα κριτήρια για το ύψος του επιβληθέντος προστίμου η προσβαλλόμενη απόφαση, αυτά αναφέρονται στις σελίδες 9-10 της προσβαλλόμενης απόφασης, δηλαδή ότι (α) η παράβαση αφορούσε προϊόντα ευρείας κατανάλωσης που πωλούνταν σε μειωμένες τιμές, (β) το ανώτατο ύψος προστίμου είναι € 500.000, (γ) το ύψος του

προστίμου πρέπει να είναι επαρκώς αποτελεσματικό και αποτρεπτικό, (δ) στην προσφεύγουσα είχε επιβληθεί και στο παρελθόν πρόστιμο ύψους € 10.000 για παράβαση του Νόμου. Επομένως δεν μπορώ να δεχτώ το σχετικό ισχυρισμό της προσφεύγουσας.

Επίσης από τη σελίδα 9 της προσβαλλόμενης απόφασης προκύπτει σαφώς ότι η ΥΠΚ έλαβε υπ' όψιν της τους μετριαστικούς παράγοντες που είχαν αναπτυχθεί προφορικά από τους εκπροσώπους της προσφεύγουσας στη συνάντησή τους στις 24/3/2015 με την ΥΠΚ και αναφέρονται στην επιστολή της προσφεύγουσας ημερομηνίας 2/4/2015. Για το λόγο αυτό κρίνω αβάσιμη την αιτίαση της προσφεύγουσας περί του αντιθέτου.

Ο ισχυρισμός της προσφεύγουσας ότι η απόφαση είναι άδικη και παραβιάζει την αρχή της καλής πίστης παρατίθεται χωρίς καμία διευκρίνιση και χωρίς καμία παράθεση στοιχείων. Για το λόγο αυτό απορρίπτω τον ισχυρισμό αυτό. Σε κάθε περίπτωση θεωρώ, ότι τα στοιχεία του ισχυρισμού αυτού αντικρούονται από τις προαναφερθείσες σκέψεις.

Ωστόσο, κρίνω ότι το πρόστιμο που επιβλήθηκε στην προσφεύγουσα ήταν δυσανάλογα υψηλό στη συγκεκριμένη περίπτωση. Το μέγεθος της απόκλισης των πραγματικών τιμών των προϊόντων από τις τιμές που θα έπρεπε να αναγράφονται, το γεγονός ότι ελέγχθηκαν δεκάδες προϊόντα της προσφεύγουσας, αλλά μόνο σε λίγα από αυτά διαπιστώθηκαν παραβάσεις, το πολύ μικρό κέρδος που αποκόμισε η προσφεύγουσα από τις παραβάσεις αυτές είναι παράγοντες που συνηγορούν υπέρ της μείωσης του επιβληθέντος προστίμου από €20.000,00 σε **€10.000,00**.

Για τους ανωτέρω λόγους, δέχομαι εν μέρει την προσφυγή της προσφεύγουσας και κρίνω ότι το επιβληθέν πρόστιμο πρέπει να μειωθεί στο ποσό των **€10.000,00**.

Γεώργιος Λακκοτρύπης

Υπουργός