



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αριθμός Απόφασης
2017/02 (ΑΠ)

Αρ. Φακ. 8.13.9.3.6
8.13.9.3.11

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

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για εμπορική πρακτική της Εταιρείας Camelot International Health Organization (Europe) Ltd σε σχέση με την προώθηση των φίλτρων νερού της εταιρείας.

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή των Περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμων του 2007 έως 2013 (στο εξής «ο Νόμος»).

1. Αντικείμενο Εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η συνέχιση και επέκταση εμπορικής πρακτικής, από μέρους της εταιρείας Camelot International Health Organization (Europe) Ltd (πρώην Camelot International Health Organization (Cyprus) Ltd) με αριθμό εγγραφής HE14912 (στο εξής «η Εταιρεία»), η οποία κρίθηκε αθέμιτη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, και για την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο στην Εταιρεία, με την Απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με αριθμό 55/2015, η οποία εκδόθηκε στις 10 Νοεμβρίου 2015 (στο εξής «η Απόφαση 55/2015»).

2. Καθήκοντα, Αρμοδιότητες και Εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εξέταση παραβάσεων, επιβολή διοικητικών προστίμων και έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθορίζονται στο Άρθρο 11 του Νόμου, ως εξής:

11.-(1)(α) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου.

(β) Κατά τη διερεύνηση παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται:

- (i) Να ζητά από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει μέσα σε εύλογο υπό τις περιστάσεις χρονικό διάστημα, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αναφέρονται σε μια εμπορική πρακτική, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο, επί τη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων, και*
- (ii) να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται σύμφωνα με την υποπαράγραφο (i) δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.*

(2) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελτη έρευνα, διαπιστώσει παράβαση του παρόντος Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

- (α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, στην περίπτωση που αθέμιτη εμπορική πρακτική δεν έχει ακόμα εφαρμοστεί αλλά εύλογα κρίνεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι επίκειται η εφαρμογή της, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή βλάβη, ούτε δόλος ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, όπως, άμεσα ή μέσα σε τακτή προθεσμία, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον,*

- (β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο,
- (γ) να απαιτεί επιπλέον από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο,
- (δ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000):

Νοείται ότι, αναφορικά με ίδρυμα ή οργανισμό που κρίνεται ότι δεν έχει κύκλο εργασιών, για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου χρησιμοποιείται, ως βάση, αντί του κύκλου εργασιών, το πέντε τοις εκατόν (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

(...)

Νοείται περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δε θα υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000),

(ε) να αποφασίζει ότι σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, θα επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5,000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής,

(στ) να ζητεί με αίτησή της προς το Δικαστήριο, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 του παρόντος Νόμου, την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται στην παράβαση αυτή ή ευθύνεται για την εν λόγω παράβαση, ή/και

(ζ) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως αθέμιτες εμπορικές πρακτικές δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με το άρθρο 13 του παρόντος Νόμου ή

τις εμπορικές πρακτικές που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι είναι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

(3) Κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) διερεύνηση οποιασδήποτε παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη την οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που παρέχεται έναντι του καταναλωτή από ή εκ μέρους του παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική του χρόνου και του τρόπου άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

(4) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία οφείλει να αιτιολογεί δεόντως την απόφασή της σε σχέση με την άσκηση οποιασδήποτε από τις εξουσίες που προβλέπονται στα εδάφια (3) και (4) του άρθρου 10 και στις παραγράφους (δ) και (ε) του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου.

3. Η Απόφαση 55/2015

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διεξήγαγε έρευνα η οποία αφορούσε συγκεκριμένη εμπορική πρακτική της Εταιρείας η οποία αφορούσε διαφημιστικές εκπομπές με τις οποίες η Εταιρεία προωθούσε τα προϊόντα της (φίλτρα νερού) και οι οποίες ήταν αναρτημένες στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Από την έρευνα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση των άρθρων 4(4) {Παράρτημα Ι, σημείο (12)} και 5(1) του Νόμου από την Εταιρεία, και της επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους €30.000,00 με την αιτιολογημένη Απόφαση 55/2015.

Η διαπιστωθείσα παράβαση, για την οποία επιβλήθηκε το διοικητικό πρόστιμο, αφορούσε εκφράσεις οι οποίες περιέχονταν στις εν λόγω διαφημιστικές εκπομπές και αναφέρονταν στην ύπαρξη μόλυνσης στο τρεχούμενο και εμφιαλωμένο πόσιμο νερό και στους κινδύνους που συνεπάγεται η κατανάλωσή τους, κάτι που κρίθηκε ως ανακριβές και παραπλανητικό.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, όπως αναφέρεται και στην Απόφαση 55/2015, όταν διαπίστωσε την παράβαση, κάλεσε την Εταιρεία με την επιστολή ημερομηνίας 06 Μαΐου 2015, όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και όπως φροντίσει αυτή να μην επαναληφθεί στο μέλλον.

4. Συνέχιση και επέκταση της παράβασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Εταιρεία, μετά την έκδοση της Απόφασης 55/2015 διαφήμιζε τα προϊόντα της μέσω τηλεοπτικής διαφήμισης σε Κυπριακό τηλεοπτικό σταθμό, και στην εν λόγω τηλεοπτική διαφήμιση γίνονταν παρόμοιες αναφορές στην ύπαρξη μόλυνσης στο τρεχούμενο και εμφιαλωμένο πόσιμο νερό και στους κινδύνους που συνεπάγεται η κατανάλωσή τους, κάτι που δεν συνήδε με την Απόφαση 55/2015 της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Συγκεκριμένα είχε διαπιστωθεί ότι σε τηλεοπτική διαφήμιση της Εταιρείας, σε τηλεοπτικό σταθμό, στις 09 Δεκεμβρίου 2015 και ώρα 18:20, ακουγόταν μεταξύ άλλων η εξής έκφραση: *«Το νερό της βρύσης αλλά και το εμφιαλωμένο μακροπρόθεσμα δημιουργούν σοβαρά προβλήματα στην υγεία μας, περιέχουν ένα κοκτέιλ δηλητηρίων όπως ίνες αμιάντου, χλώριο, μόλυβδο, εντομοκτόνα, πλαστικοποιητές και άλλα άκρως επικίνδυνα. Πολλοί έχουν στραφεί στο εμφιαλωμένο νερό για καλύτερη ποιότητα αλλά σύντομα απογοητεύτηκαν και αντιλήφθηκαν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια. Είναι πανάκριβο και χειρότερης ποιότητας από της βρύσης.»*

Τα πιο πάνω κατεδείκνυαν ότι υπήρχε συνέχιση της παράβασης των άρθρων 4(4) {Παράρτημα Ι, σημείο (12)} και 5(1) του Νόμου, από μέρους της Εταιρείας, και επέκτασή της αφού η προβολή των σχετικών διαφημίσεων επεκτάθηκε και στην τηλεόραση ως μέσο προβολής.

5. Ενέργειες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

5.1 Διαταγή προς την εταιρεία να τερματίσει την παράβαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στις 22 Δεκεμβρίου 2015 διέταξε την Εταιρεία όπως:

- άμεσα τερματίσει την παράβαση, είτε τερματίζοντας την προβολή της εν λόγω διαφήμισης από όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς οι οποίοι εκπέμπουν στην Κύπρο, είτε τροποποιώντας την με τρόπο που να συνάδει με την Απόφασή αρ. 55/2015 της Εντεταλμένης Υπηρεσίας
- ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία, για τις διορθωτικές της ενέργειες, αφού προβεί σε αυτές.

Η Εταιρεία επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την Εντεταλμένη Υπηρεσία και ανέφερε ότι προχώρησε σε τροποποίηση της διαφήμισης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία από τη μελέτη της τροποποιημένης διαφήμισης διαπίστωσε ότι η Εταιρεία, τροποποίησε την πιο πάνω έκφραση ως εξής:

«Το νερό της βρύσης αλλά και το εμφιαλωμένο μακροπρόθεσμα πιθανό να δημιουργήσουν σοβαρά προβλήματα στην υγεία μας, περιέχουν ένα μείγμα χημικών ρύπων όπως ίνες αμιάντου, χλώριο, μόλυβδο, εντομοκτόνα, πλαστικοποιητές και άλλα επικίνδυνα. Πολλοί έχουν στραφεί στο εμφιαλωμένο νερό για καλύτερη ποιότητα αλλά σύντομα απογοητεύτηκαν και αντιλήφθησαν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια. Είναι ένα στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό.»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν θεώρησε την πιο πάνω τροποποίηση ως διορθωτική ενέργεια η οποία να τερματίζει την παράβαση, καθώς η πιο πάνω έκφραση εξακολουθεί να μην συνάδει με την Απόφαση 55/2015 καθώς οι εκφράσεις *«περιέχουν ένα μείγμα χημικών ρύπων όπως ίνες αμιάντου, χλώριο, μόλυβδο, εντομοκτόνα, πλαστικοποιητές και άλλα επικίνδυνα»* και *«πολλοί έχουν στραφεί στο εμφιαλωμένο νερό για καλύτερη ποιότητα αλλά σύντομα απογοητεύτηκαν και αντιλήφθησαν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια. Είναι ένα στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό»* καθιστούν την εν λόγω εμπορική πρακτική αθέμιτη καθώς, σύμφωνα με το σκεπτικό το οποίο περιγράφεται στην Απόφασή 55/2015:

- i. Παραβαίνει το άρθρο 4(4) σε συνδυασμό με το σημείο 12 του Παραρτήματος Ι, του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο θεωρείται αθέμιτη εμπορική πρακτική κάτω από οποιεσδήποτε περιστάσεις η διατύπωση ουσιωδώς ανακριβούς ισχυρισμού όσον αφορά τη φύση ή την έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλεια του καταναλωτή ή της οικογένειάς του, αν ο καταναλωτής δεν αγοράσει το προϊόν.

Στην παρούσα περίπτωση οι αναφερόμενοι ισχυρισμοί της Εταιρείας στην τηλεοπτική διαφήμιση και οι οποίοι αναφέρονται στην ύπαρξη ενός μείγματος χημικών ρύπων όπως ίνες αμιάντου, χλώριο, μόλυβδο, εντομοκτόνα, πλαστικοποιητές και άλλα επικίνδυνα στο εμφιαλωμένο νερό και στο νερό της βρύσης, καθώς επίσης και η έκφραση *«αντιλήφθησαν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια. Είναι ένα στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια*

νερό» κρίνονται ως ανακριβείς ή/και παραπλανητικοί και ως εκ τούτου συνιστούν αθέμιτη εμπορική πρακτική.

- ii. Παραβαίνει το άρθρο 5(1) του Νόμου, καθώς η υπό αναφορά εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική αφού ο μέσος καταναλωτής με τα όσα ακούει στην εν λόγω τηλεοπτική διαφήμιση, οδηγείται ή ενδέχεται να οδηγηθεί να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, προχωρώντας σε αγορά του προϊόντος, προκειμένου να προστατέψει τη δική του υγεία ή/και της οικογένειάς του.

Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ημερομηνίας 26 Ιανουαρίου 2015, στα πλαίσια της εξουσίας που της παρέχει το άρθρο 11 (2)(ζ) του Νόμου κάλεσε την Εταιρεία όπως άμεσα τερματίσει την προβολή των εν λόγω τηλεοπτικών διαφημίσεων από όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς οι οποίοι εκπέμπουν στην Κύπρο.

Η Εταιρεία απάντησε με την επιστολή της ημερομηνίας 10 Φεβρουαρίου 2016 και ανέφερε μεταξύ άλλων ότι προτίθεται να τροποποιήσει εκ νέου την τηλεοπτική διαφήμιση.

Στις 22 Φεβρουαρίου 2016, η Εταιρεία προσκόμισε προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία νέα, τροποποιημένη τηλεοπτική διαφήμιση, η οποία άρχισε να προβάλλεται τηλεοπτικά.

Από την παρακολούθηση της νέας τροποποιημένης τηλεοπτικής διαφήμισης του προϊόντος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι σε αυτήν ακούγεται η εξής έκφραση: *«Παλαιότερα στην Αμερική, πολλοί είχαν στραφεί στο εμφιαλωμένο νερό για καλύτερη ποιότητα. Σήμερα από αυτούς είναι ελάχιστοι γιατί είναι πιο ενημερωμένοι και γνωρίζουν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια και το ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό. Σε οποιοδήποτε εστιατόριο στην Αμερική εάν πάει κάποιος του φέρνουν μόνο φιλτραρισμένο νερό της βρύσης και όχι εμφιαλωμένο».*

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι η φράση *«[...]είναι πιο ενημερωμένοι και γνωρίζουν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια και το ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό [...]*» η οποία ακούγεται στη διαφήμιση

δεν συνάδει με το σκεπτικό της Απόφασης 55/2015, και ως εκ τούτου διαπιστώνεται ότι η διαφήμιση εξακολουθεί να αποτελεί αθέμιτη εμπορική πρακτική.

5.2 Μη συμμόρφωση Εταιρείας με τη διαταγή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να τερματίσει την παράβαση

Με βάση όλα τα πιο πάνω γεγονότα η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Εταιρεία δεν συμμορφώθηκε με τις επανειλημμένες υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να τερματίσει την παράβαση.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι οι παραβάσεις του άρθρου 4(4) {Παράρτημα Ι, σημείο (12)} και του άρθρου 5(1) του Νόμου από την Εταιρεία, οι οποίες διαπιστώθηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία και τις οποίες η Εταιρεία κλήθηκε να τερματίσει με την επιστολή ημερομηνίας 06 Μαΐου 2015 και για τις οποίες επιβλήθηκε στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο με την Απόφαση 55/2015, συνεχίστηκαν και επεκτάθηκαν από την Εταιρεία.

Η Εταιρεία είχε κληθεί με την επιστολή ημερομηνίας 06 Μαΐου 2015, να «σταματήσει την υπό αναφορά εμπορική πρακτική αμέσως και όπως φροντίσει αυτή να μην επαναληφθεί στο μέλλον» και με τις επιστολές ημερομηνίας 22 Δεκεμβρίου 2015 και 26 Ιανουαρίου 2015, όπως άμεσα τερματίσει την παράβαση, είτε τερματίζοντας την προβολή της εν λόγω διαφήμισης από όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς οι οποίοι εκπέμπουν στην Κύπρο, είτε τροποποιώντας την με τρόπο που να συνάδει με την Απόφασή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, κάτι που όπως διαπιστώθηκε δεν έγινε.

5.3 Κλήση της εταιρείας προς ακρόαση με βάση τις πρόνοιες του Άρθρου 12 του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2016, με βάση τα πιο πάνω και στα πλαίσια της εξουσίας που της παρέχει το άρθρο 11(2)(ζ) του Νόμου, κάλεσε εκ νέου την Εταιρεία όπως άμεσα τερματίσει την προβολή των εν λόγω τηλεοπτικών διαφημίσεων, από όλους τους τηλεοπτικούς σταθμούς οι οποίοι εκπέμπουν στην Κύπρο και επίσης, κάλεσε την εταιρεία με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 12 του Νόμου, όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραφτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Η Εταιρεία κλήθηκε επίσης όπως ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- με πόση συχνότητα και σε ποιούς τηλεοπτικούς σταθμούς προβάλλονταν οι εν λόγω τηλεοπτικές διαφημίσεις από τις 06 Μαΐου 2015 μέχρι τις 10 Ιουνίου 2016, όταν και στάλθηκε η επιστολή,
- ποιος ήταν ο συνολικός ετήσιος κύκλος εργασιών της κατά το έτος 2014.

5.4 Η συνάντηση της 27^{ης} Ιουλίου

Στις 27 Ιουλίου 2016 πραγματοποιήθηκε συνάντηση μεταξύ της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και του νομικού συμβούλου της Εταιρείας, στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, στα πλαίσια των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου.

Κατά τη συνάντηση, η Εταιρεία, μέσω του νομικού της συμβούλου, ανέφερε μεταξύ άλλων τα εξής, τα οποία είναι επίσης διατυπωμένα σε επιστολή της Εταιρείας με ημερομηνία 27 Ιουλίου 2016 την οποία προσκόμισε κατά την συνάντηση:

- i. Όπως είναι διατυπωμένο το κείμενο της τελευταίας τροποποιημένης διαφήμισης, οι αναφορές παραπέμπουν με σαφήνεια στο τι ισχύει στην Αμερική.
- ii. Απορρίπτει τη διασύνδεση της Απόφασης 55/2015 με το περιεχόμενο της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 10 Ιουνίου 2016, αφού, σύμφωνα με την Εταιρεία, αυτό αποτελεί αντικείμενο νέας έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με την Εταιρεία, η εν λόγω διασύνδεση είναι νομικά εσφαλμένη.
- iii. Άνευ βλάβης των δικαιωμάτων της, σε ένδειξη καλής θέλησης και συνεργασίας, έχει τροποποιήσει εκ νέου την τηλεοπτική διαφήμιση, και έχει αφαιρέσει εντελώς τις φράσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε κρίνει ως αθέμιτες.
- iv. Από τις 06/05/2015, οι υπό διερεύνηση τηλεοπτικές διαφημίσεις προβάλλονταν στον τοπικό τηλεοπτικό σταθμό της Λεμεσού Capital. Η συχνότητα εναλλασσόταν κατά καιρούς και δεν έχει καταγραφεί, αλλά υπήρχε μια τουλάχιστον προβολή καθημερινά.

5.5 Ενδείξεις για συνέχιση της παράβασης μετά τη συνάντηση της 27^{ης} Ιουλίου

Η Εταιρεία κατά τη συνάντηση της 27^{ης} Ιουλίου, είχε προσκομίσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τροποποιημένη τηλεοπτική διαφήμιση, από την οποία είχε αφαιρέσει

εντελώς τις φράσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ως αθέμιτη εμπορική πρακτική και εξέφρασε τη σαφή πρόθεση στο εξής να χρησιμοποιεί την τροποποιημένη τηλεοπτική διαφήμιση για την προώθηση των προϊόντων της. Ωστόσο στις 14 Οκτωβρίου 2016 η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι στον Κυπριακό τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv προβλήθηκε και πάλι τηλεοπτική διαφήμιση της Εταιρείας στην οποία περιλαμβάνονταν και πάλι συγκεκριμένες εκφράσεις, τις οποίες η εταιρεία κλήθηκε επανειλημμένα στο παρελθόν να πάψει να χρησιμοποιεί, καθώς είχαν κριθεί ως αθέμιτη εμπορική πρακτική με βάση το Νόμο.

Επίσης, μετά από έρευνα στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας, διαπιστώθηκε ότι σε αυτήν εξακολουθούσαν να υπάρχουν αναρτημένες διαφημιστικές εκπομπές στις οποίες ακούγονται εκφράσεις οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτη εμπορική πρακτική από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, και τις οποίες η εταιρεία κλήθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία να αφαιρέσει, μέσω της επιστολής με ημερομηνία 06 Μαΐου 2015.

5.6 Νέα κλήση της εταιρείας προς ακρόαση με βάση τις πρόνοιες του Άρθρου 12 του Νόμου

Στις 16 Νοεμβρίου 2016 στάλθηκε νέα επιστολή προς την Εταιρεία, με την οποία κλήθηκε όπως, με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 12, εκφράσει τις απόψεις της για τα όσα διαπιστώθηκαν μετά τη συνάντηση της 27^{ης} Ιουλίου και τα οποία αναφέρονται πιο πάνω.

Επίσης, με την εν λόγω επιστολή, η Εταιρεία κλήθηκε να ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία με ποιά συχνότητα προβαλλόταν η εν λόγω τηλεοπτική διαφήμιση στον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv από τις 06 Μαΐου 2015 και έπειτα.

5.7 Θέσεις Εταιρείας για τα όσα για τα όσα διαπιστώθηκαν μετά τη συνάντηση της 27^{ης} Ιουλίου

Η Εταιρεία στις 06 Δεκεμβρίου 2016, απέστειλε επιστολή μέσω του νομικού της συμβούλου στην οποία μεταξύ άλλων ανέφερε ότι:

- i. Θα προβεί άμεσα σε αφαίρεση των αναφερόμενων διαφημιστικών εκπομπών, ενώ ανέφερε ότι είχε ήδη προβεί σε αφαίρεση των διαφημιστικών εκπομπών

- που της είχαν υποδειχθεί κατά καιρούς, και πως οι διαφημιστικές εκπομπές που είχαν απομείνει ήταν ως επί το πλείστον ηχογραφήσεις ζωντανών εκπομπών παρά διαφημίσεις και οι οποίες περιείχαν μικρές και σύντομες αναφορές.
- ii. Από τον Ιούλιο 2016, είχε δώσει οδηγίες τόσο στο Capital Tv όσο και στο New Extra Tv που προβάλλουν διαφημίσεις της, όπως στο εξής προβάλλουν την αναθεωρημένη διαφήμιση. Η Εταιρεία ανέφερε ότι προφανώς από λάθος προβλήθηκε η παλαιότερη εκδοχή της διαφήμισης και έχει προβεί άμεσα σε παραστάσεις προς το εν λόγω κανάλι.
 - iii. Από τις 06/05/2015, ο τηλεοπτικός σταθμός New Extra Tv προέβαλε καθημερινά τουλάχιστον, μια φορά την ημέρα την τηλεοπτική διαφήμιση της Εταιρείας.

5.8 Νέα διαπίστωση για μη συμμόρφωση της Εταιρείας με τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Στις 19 Δεκεμβρίου 2016 πραγματοποιήθηκε νέα έρευνα στην ιστοσελίδα της εταιρείας, σε σελίδα η οποία αναφέρεται αποκλειστικά στα χαρακτηριστικά του προϊόντος «Φίλτρο Νερού Imperial Plus», και εκεί διαπιστώθηκε ότι υπήρχε αναρτημένη η αρχική διαφήμιση της Εταιρείας, την προβολή της οποίας η Εταιρεία κλήθηκε να τερματίσει με την επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 22 Δεκεμβρίου 2015.

Η Εταιρεία είχε τότε δεσμευθεί να τροποποιήσει τη συγκεκριμένη διαφήμιση και να αποφύγει την προβολή της από τούδε και στο εξής.

6. Αξιολόγηση των θέσεων της Εταιρείας.

6.1 Θέματα προς αμφισβήτηση από την Εταιρεία

6.1.1 Οι αναφορές στην Αμερική

Η θέση της Εταιρείας ότι, όπως είναι διατυπωμένο το κείμενο της τελευταίας τροποποιημένης διαφήμισης, οι αναφορές παραπέμπουν με σαφήνεια στο τι ισχύει στην Αμερική, απορρίπτεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Η συγκεκριμένες αναφορές έχουν ως εξής: *«Παλαιότερα στην Αμερική, πολλοί είχαν στραφεί στο εμφιαλωμένο νερό για καλύτερη ποιότητα. Σήμερα από αυτούς είναι ελάχιστοι γιατί είναι πιο ενημερωμένοι και γνωρίζουν ότι*

το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια και το ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό. Σε οποιοδήποτε εστιατόριο στην Αμερική εάν πάει κάποιος του φέρνουν μόνο φιλτραρισμένο νερό της βρύσης και όχι εμφιαλωμένο».

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι ο μέσος Κύπριος καταναλωτής ο οποίος ακούει την πιο πάνω φράση, σε μια διαφήμιση η οποία απευθύνεται σε Κύπριους καταναλωτές, δεν θεωρεί ότι η διαφήμιση αυτή περιλαμβάνει απλά γνώση ακαδημαϊκού χαρακτήρα για το τι ισχύει στην Αμερική, αλλά αντιλαμβάνεται ότι η διαφήμιση τον ενημερώνει ότι γενικά και παγκόσμια, το εμφιαλωμένο νερό δεν παρέχει καμία ασφάλεια και ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό, συμπεριλαμβανομένου και του εμφιαλωμένου νερού που πωλείται στην Κυπριακή αγορά. Η φράση «είναι πιο ενημερωμένοι και γνωρίζουν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια και το ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό» είναι γενική και δεν αναφέρεται μόνο στο εμφιαλωμένο νερό της Αμερικής. Η εντύπωση που δημιουργείται στο μέσο Κύπριο καταναλωτή ο οποίος παρακολουθεί τη διαφήμιση, είναι ότι το εμφιαλωμένο νερό σε όλες τις χώρες, μεταξύ αυτών και στην Κύπρο, είναι επικίνδυνο για την υγεία του ίδιου και της οικογένειάς του.

Η διαφήμιση αναφέρει ότι οι περισσότεροι κάτοικοι της Αμερικής έχουν εγκαταλείψει το εμφιαλωμένο νερό, όχι γιατί το εμφιαλωμένο νερό μόνο στην Αμερική είναι ακατάλληλο, αλλά γιατί είναι πιο ενημερωμένοι. Η φράση **«είναι πιο ενημερωμένοι και γνωρίζουν ότι το εμφιαλωμένο δεν τους παρέχει καμία ασφάλεια και το ότι είναι στάσιμο χωρίς οξυγόνο και ενέργεια νερό»** δίνει στον μέσο Κύπριο καταναλωτή την εντύπωση ότι ο λόγος που ακόμη χρησιμοποιεί εμφιαλωμένο νερό είναι επειδή δεν είναι τόσο ενημερωμένος όσο οι κάτοικοι στην Αμερική. Ο μέσος Κύπριος καταναλωτής αντιλαμβάνεται την εν λόγω διαφήμιση ως το μέσο της δικής του ενημέρωσης για την ακαταλληλότητα του εμφιαλωμένου νερού.

6.1.2 Η σύνδεση της παρούσας υπόθεσης με την Απόφαση 55/2015

Η θέση της Εταιρείας ότι η διασύνδεση της παρούσας υπόθεσης είναι νομικά εσφαλμένη, απορρίπτεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Νόμου εμπορική πρακτική σημαίνει «*κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεόμενη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές*».

Επομένως, αν και το έναυσμα της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η οποία οδήγησε στην έκδοση της Απόφασης 55/2015 ήταν διαφημιστικές εκπομπές οι οποίες ήταν αναρτημένες στο διαδίκτυο, εντούτοις η υπό έρευνα εμπορική πρακτική ήταν **η πράξη και ο τρόπος συμπεριφοράς της Εταιρείας** να αναφέρει τις εκφράσεις οι οποίες ακούγονταν σε αυτές τις διαφημιστικές εκπομπές, και όχι το μέσο προβολής τους στο καταναλωτικό κοινό.

Επομένως, όταν η Εταιρεία στις 06 Μαΐου 2015 κλήθηκε να «σταματήσει την υπό αναφορά εμπορική πρακτική αμέσως και όπως φροντίσει αυτή να μην επαναληφθεί στο μέλλον», θα έπρεπε να φροντίσει να τερματιστεί και να μην επαναληφθεί η πράξη αυτή και αυτός ο τρόπος συμπεριφοράς, δηλαδή οι εκφράσεις οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτη εμπορική πρακτική να μην ακούγονται με κανένα τρόπο και από κανένα μέσο διαφήμισης των προϊόντων της εταιρείας.

6.2 Η έκταση της διαφήμισης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, διαπιστώνει σοβαρή αντίφαση στα όσα ανέφερε η Εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου στις επιστολές της με ημερομηνία 27 Ιουλίου 2016 και 06 Δεκεμβρίου 2016. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε ζητήσει από την Εταιρεία, μέσω της επιστολής με ημερομηνία 10 Ιουνίου 2016, να την ενημερώσει με πόση συχνότητα και σε ποιούς τηλεοπτικούς σταθμούς προβάλλονταν οι εν λόγω τηλεοπτικές διαφημίσεις από τις 06 Μαΐου 2015 και έπειτα.

Η Εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου, στην επιστολή με ημερομηνία 27 Ιουλίου 2016 αναφέρει επί λέξει: «Από την 06/05/2015 που αναφέρετε, οι τηλεοπτικές διαφημίσεις στις οποίες γίνεται αναφορά στην επιστολή σας ημερομηνίας 10/06/2016 προβάλλονταν στον τοπικό τηλεοπτικό σταθμό της Λεμεσού Capital». Στην επιστολή με ημερομηνία 06 Δεκεμβρίου 2016, και αφού είχε διαπιστωθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία προβολή τηλεοπτικής διαφήμισης, της Εταιρείας, με αθέμιτο περιεχόμενο και από τον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv, και αφού είχε ζητηθεί από την Εταιρεία να τοποθετηθεί επί τούτου, η Εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου ανέφερε επί λέξει στην επιστολή με ημερομηνία 06 Δεκεμβρίου 2016: «Από τον Ιούλιο 2016, οι πελάτες μας έδωσαν οδηγίες τόσο στο Capital Tv όσο και στο New Extra Tv που προβάλλουν διαφημίσεις τους, για προβολή της αναθεωρημένης διαφήμισης». Στην ίδια επιστολή, η Εταιρεία, μέσω του νομικού της συμβούλου, αναφέρει ότι από τις 06/05/2015, ο τηλεοπτικός σταθμός New Extra Tv προέβαλε καθημερινά, τουλάχιστον μια φορά την ημέρα, την τηλεοπτική διαφήμιση της εταιρείας.

Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία συμπεραίνει ότι η εταιρεία στις 27 Ιουλίου 2016 απέκρυψε την πληροφορία ότι οι συγκεκριμένες διαφημίσεις προβάλλονταν και από τον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv, αναφέροντας ότι η προβολή τους γινόταν μόνο από τον τηλεοπτικό σταθμό Capital.

Παράλληλα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η Εταιρεία έδωσε εντολή στον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv για τερματισμό της προβολής της υπό διερεύνηση τηλεοπτικής διαφήμισης και προβολή της αναθεωρημένης διαφήμισης θεωρώντας ότι με αυτό τον τρόπο θα τερματιστεί η δυνατότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εντοπίσει και τον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv ως μέσο προβολής της υπό διερεύνηση τηλεοπτικής διαφήμισης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία συμπεραίνει ότι αυτό έγινε σε μια προσπάθεια της Εταιρείας να μετριάσει την έκταση και τη βαρύτητα της παράβασης που είχε διαπιστώσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία, καθώς η Εταιρεία αναγκάστηκε να παραδεχτεί το γεγονός ότι οι συγκεκριμένες διαφημίσεις προβάλλονταν και από τον τηλεοπτικό σταθμό New Extra Tv, μόνο όταν το γεγονός αυτό διαπιστώθηκε από την ίδια την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

6.3 Ο τύπος των διαφημιστικών εκπομπών στο διαδίκτυο

Η θέση της Εταιρείας πως οι διαφημιστικές εκπομπές που είχαν απομείνει στην ιστοσελίδα της στις οποίες ακούγονται εκφράσεις οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτη εμπορική πρακτική από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ήταν ως επί το πλείστον ηχογραφήσεις ζωντανών εκπομπών παρά διαφημίσεις οι οποίες περιείχαν μικρές και σύντομες αναφορές, απορρίπτεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τους πιο κάτω λόγους:

- i. Στην Απόφαση 55/2015 γίνεται αναφορά κυρίως σε τέσσερις διαφημιστικές εκπομπές οι οποίες ήταν αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας και οι οποίες περιείχαν εκφράσεις οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτη εμπορική πρακτική. Στην Απόφαση 55/2015 έγινε ειδική αναφορά σε αυτές τις τέσσερις διαφημιστικές εκπομπές, λόγω του ότι σε αυτές τις τέσσερις διαφημιστικές εκπομπές έκανε αναφορά ο Φορέας Ελέγχου Διαφήμισης στην δική του απόφαση, η οποία αποτέλεσε και το έναυσμα της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Το περιεχόμενο των συγκεκριμένων τεσσάρων διαφημιστικών εκπομπών ομοιάζει πολύ με το περιεχόμενο των πλείστων διαφημιστικών εκπομπών που διαπιστώθηκε ότι εξακολουθούν να είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Αφορούσαν, δηλαδή, επίσης ηχογραφήσεις ζωντανών εκπομπών και περιείχαν περίπου τις ίδιες εκφράσεις, σε έκταση και περιεχόμενο, οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτη εμπορική πρακτική.
- ii. Ανεξάρτητα από το σημείο (i) πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί επίσης ότι δεν ασκεί έννομη επιρροή η φύση της διαφημιστικής εκπομπής, αν ήταν δηλαδή ηχογράφηση ζωντανής εκπομπής ή διαφήμιση, αφού ο απώτερος σκοπός και των δύο είναι η προώθηση των προϊόντων της Εταιρείας στο καταναλωτικό κοινό της Κύπρου. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί επίσης ότι δεν ασκεί έννομη επιρροή ούτε το αν οι συγκεκριμένες αναφορές είναι μικρές και σύντομες, όπως ανέφερε η Εταιρεία. Η Εταιρεία θα έπρεπε να είχε φροντίσει να αφαιρεθούν όλες οι διαφημιστικές εκπομπές από την ιστοσελίδα της, οι οποίες περιείχαν τέτοιες εκφράσεις, ανεξαρτήτως έκτασης και διάρκειας.

7. Νομική ανάλυση

Στο Παράρτημα Ι του Άρθρου 4(4) του Νόμου, εκτίθεται κατάλογος με τις εμπορικές πρακτικές που θεωρούνται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις. Οι εμπορικές πρακτικές που συμπεριλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι κρίνονται αυτόματα αθέμιτες και δεν απαιτείται εκτίμηση ώστε να εξακριβωθεί η ύπαρξη παραπλανήσεως ή παραπλανητικού χαρακτήρα.

Συγκεκριμένα το **σημείο 12** αναφέρει: «*Διατύπωση ουσιωδώς ανακριβούς ισχυρισμού όσον αφορά τη φύση ή την έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλεια του καταναλωτή ή της οικογένειάς του, αν ο καταναλωτής δεν αγοράσει το προϊόν.*»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε συνέχιση και επέκταση της παράβασης του σημείου 12 του Παραρτήματος Ι του Άρθρου 4(4) του Νόμου αφού αξιολόγησε τα ευρήματα της έρευνας, για τους ίδιους λόγους που περιγράφονται στην Απόφαση 55/2015, και αφού έλαβε υπόψη ότι η Εταιρεία είχε κληθεί να τερματίσει την εν λόγω αθέμιτη εμπορική πρακτική, κάτι που όχι μόνο δεν έπραξε, αλλά επέκτεινε χρησιμοποιώντας και την τηλεόραση ως μέσο προβολής.

Στο Άρθρο 5(1) του Νόμου, αναφέρεται ότι:

«5.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής 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.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε συνέχιση και επέκταση της παράβασης του Άρθρου 5(1) του Νόμου από μέρους της Εταιρείας αφού αξιολόγησε τα ευρήματα της έρευνας, για τους ίδιους λόγους που περιγράφονται στην Απόφαση 55/2015, και αφού έλαβε υπόψη ότι η Εταιρεία είχε κληθεί επανειλημμένα να τερματίσει την εν λόγω αθέμιτη εμπορική πρακτική, κάτι που όχι μόνο δεν έπραξε, αλλά επέκτεινε χρησιμοποιώντας και την τηλεόραση ως μέσο προβολής.

Στο Άρθρο 11(2) του Νόμου, αναφέρεται μεταξύ άλλων ότι:

(2) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελτη έρευνα, διαπιστώσει παράβαση του παρόντος Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

(α) **Να διατάσσει ή να συστήνει στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, στην περίπτωση που αθέμιτη εμπορική πρακτική δεν έχει ακόμα εφαρμοστεί αλλά εύλογα κρίνεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι επίκειται η εφαρμογή της, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή βλάβη, ούτε δόλος ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, όπως, άμεσα ή μέσα σε τακτή προθεσμία, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον,**

(δ) **να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000):**

Στην έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για την ίδια εμπορική πρακτική της Εταιρείας, η οποία οδήγησε στην έκδοση της Απόφασης 55/2015, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκανε χρήση των δύο πιο πάνω εξουσιών που της παρέχει ο Νόμος, καθώς στις 26 Μαΐου 2015 κάλεσε την Εταιρεία όπως, άμεσα, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον, και επέβαλε διοικητικό πρόστιμο στην Εταιρεία με την Απόφαση 55/2015 στις 10 Νοεμβρίου 2015.

Επομένως, με βάση και τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η Εταιρεία με την επιστολή της 27 Ιουλίου 2016, διαπιστώνεται ότι η συγκεκριμένη αθέμιτη εμπορική πρακτική δεν τερματίστηκε στις 26 Μαΐου 2015, όταν η Εταιρεία κλήθηκε να πράξει αυτό, αλλά συνεχίστηκε ή επαναλήφθηκε τουλάχιστον μέχρι τις 19 Δεκεμβρίου 2016, όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε για τελευταία φορά την ύπαρξη

παράβασης σε αναρτημένη διαφήμιση των προϊόντων της Εταιρείας στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

8. Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με το Νόμο και βάσει της διαδικασίας που ο εν λόγω Νόμος προβλέπει.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε επίσης υπόψη τις διατάξεις του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (ε) του Νόμου, δηλαδή τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5,000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής.

Συγκεντρωτικά, η ως άνω πράξη, δηλαδή οι εκφράσεις οι οποίες περιέχονταν στις εν λόγω διαφημίσεις και διαφημιστικές εκπομπές των προϊόντων της Εταιρείας και αναφέρονταν στην ύπαρξη μόλυνσης στο τρεχούμενο και εμφιαλωμένο πόσιμο νερό και στους κινδύνους που συνεπάγεται η κατανάλωσή τους, προκειμένου ο μέσος καταναλωτής να οδηγηθεί σε απόφαση αγοράς των προϊόντων της Εταιρείας, αποτελεί εμπορική πρακτική η οποία κρίνεται αθέμιτη.

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώνεται ότι οι παραβάσεις του σημείου 12 του Παραρτήματος Ι σύμφωνα με το Άρθρο 4(4) και του άρθρου 5(1) του Νόμου, οι οποίες οδήγησαν την Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 10 Νοεμβρίου 2015 στην έκδοση της Απόφασης 55/2015 εναντίον της Εταιρείας, δεν τερματίστηκαν από την Εταιρεία, όπως είχε κληθεί να πράξει. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν ο αριθμός των ημερών κατά τις οποίες συνεχίστηκε η παράβαση, και η βαρύτητα της παράβασης, αλλά και το ότι αυτή θα πρέπει να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Στην εξέταση του αριθμού των ημερών κατά τις οποίες συνεχίστηκε η παράβαση λαμβάνεται υπόψη ότι αυτή διήρκεσε τουλάχιστο από τις 26 Μαΐου 2015 μέχρι τις 19 Δεκεμβρίου 2016, δηλαδή τουλάχιστο 574 ημέρες.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπόψη ότι:

- ευάλωτες ομάδες του καταναλωτικού κοινού, όπως ηλικιωμένοι ή άτομα με προβλήματα υγείας, πιθανό να παραπλανήθηκαν ή υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανηθούν από τη διατύπωση των ουσιωδών ανακριβών ισχυρισμών όσον αφορά τη φύση ή την έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλειά τους ή της οικογένειάς του, αν δεν αγοράσουν τα προϊόντα της Εταιρείας.
- μια εκ των δύο παραβάσεων του Νόμου, η οποία έχει διαπιστωθεί, περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Ι του Νόμου.
- τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για την εν λόγω εμπορική πρακτική ήταν η τηλεόραση και συγκεκριμένα δύο τηλεοπτικοί σταθμοί, και το διαδίκτυο, με αποτέλεσμα η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική να είχε απήχηση ή υπήρχε ενδεχόμενο να είχε απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό
- η εμπορική πρακτική σχετίζεται με προϊόντα που έχουν άμεση σχέση με την κατανάλωση νερού, αγαθό το οποίο είναι ζωτικό και αναγκαίο για κάθε άνθρωπο προκειμένου να διατηρείται στη ζωή και να απολαμβάνει καλή υγεία.
- η Εταιρεία είχε επεκτείνει την προβολή των διαφημίσεων και διαφημιστικών εκπομπών οι οποίες περιείχαν εκφράσεις οι οποίες είχαν κριθεί ως αθέμιτη εμπορική πρακτική, από το διαδίκτυο στην τηλεόραση.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει επίσης υπ' όψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία δεν επέδειξε ειλικρινή θέληση συνεργασίας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.

Η έλλειψη ειλικρινούς θέλησης συνεργασίας από μέρους της Εταιρείας διαπιστώνεται από τα εξής:

- Η Εταιρεία είχε επανειλημμένα κληθεί να τερματίσει την παράβαση, πράγμα το οποίο, δεν έπραξε.
- Η Εταιρεία απέκρυψε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία την ουσιώδη πληροφορία ότι οι υπό διερεύνηση τηλεοπτικές διαφημίσεις προβάλλονταν από δύο τηλεοπτικούς σταθμούς, υποδεικνύοντας μόνο ένα τηλεοπτικό σταθμό.
- Η Εταιρεία δεν λειτουργούσε με γνώμονα την προστασία του καταναλωτή καθώς προχωρούσε σε τροποποιήσεις μόνο συγκεκριμένων προωθητικών

ενεργειών, τις οποίες εντόπιζε και της υποδείκνυε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ενώ γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι οι ίδιες προωθητικές ενέργειες προβάλλονταν με άλλο μέσο επικοινωνίας, ή γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι πολύ παρόμοιες προωθητικές ενέργειες βρίσκονταν αναρτημένες σε άλλο μέρος της ιστοσελίδας της. Η Εταιρεία θα έπρεπε σε ένδειξη θετικής συνεργασίας και καλής θέλησης, με γνώμονα την προστασία του καταναλωτή, να αξιολογήσει όλες τις προωθητικές της ενέργειες και να φροντίσει η αθέμιτη εμπορική πρακτική να τερματιστεί από κάθε προωθητική της ενέργεια.

Ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας κατά το έτος 2014, έτος που προηγείται της έναρξης της παράβασης, λαμβάνεται υπόψη.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, **επιβάλλει στην Εταιρεία Camelot International Health Organization (Europe) διοικητικό πρόστιμο ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (€80.000,00).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 06 Φεβρουαρίου 2017.

.....

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.