Αριθμός Απόφασης: 08/2018(ΑΠ)

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

New Nissan Cyprus Ltd

1. Απόφασή Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 25/07/2018 – Μετάβαση
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 08/02/2019 – Μετάβαση

ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αριθμός Απόφασης
2018/8 (ΑΠ)

Αρ. Φακ.
08.13.001.004.004.004.002,
8.13.19/15

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

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για εμπορικές πρακτικές της εταιρείας New Nissan Cyprus Ltd σε σχέση με πώληση μηχανοκίνητου οχήματος

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία»), είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (Ν.103(Ι)/2007) (στο εξής «ο Νόμος»).

1. Αντικείμενο Εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης αποτελούν εμπορικές πρακτικές της εταιρείας New Nissan Cyprus Ltd, στο εξής η «Εταιρεία», για παράβαση του Νόμου. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε τις παρακάτω πρακτικές της Εταιρείας:

α) διαφήμιση ότι το αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6d Acenta M/T έφερε, μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του και

β) παραπλανητική παράλειψη πληροφόρησης για το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου.

2. Θεμελίωση αρμοδιότητας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το άρθρο 3(1) σε συνδυασμό με το άρθρο 11(1)(α) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του Νόμου, ο οποίος εφαρμόζεται σε εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο προϊόν και/ή υπηρεσία.

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως εμπορική πρακτική 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. Η εμπορική πρακτική θα πρέπει αφενός να χρησιμοποιείται από εμπορευόμενους, δηλαδή από πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς εμπορικής και επαγγελματικής εν γένει δραστηριότητας, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων (άρθ. 2 του Νόμου), αφετέρου να απευθύνεται σε καταναλωτές, δηλαδή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν εκτός του πλαισίου της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (άρθ. 2 του Νόμου). Σύμφωνα με το άρθρο 3(1) του Νόμου η εμπορική πρακτική μπορεί να αφορά το χρόνο πριν τη σύναψη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια αυτής ή μετά τη λήξη της.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η Εταιρεία χρησιμοποιούσε τις παραπάνω πρακτικές στο πλαίσιο των επαγγελματικών της δραστηριοτήτων. Άρα η Εταιρεία είναι εμπορευόμενος, ως καθορίζεται από το Νόμο. Επιπρόσθετα, οι πρακτικές αυτές συνδέονται άμεσα με τις επαγγελματικές δραστηριότητες της Εταιρείας και συγκεκριμένα με την πώληση αυτοκινήτου. Συνεπώς, πρόκειται για εμπορικές πρακτικές, ως ορίζονται από το Νόμο.

Για την εξακρίβωση του αν οι ερευνώμενες εμπορικές πρακτικές απευθύνονται σε καταναλωτές εξετάστηκε αν οι πρακτικές αυτές χρησιμοποιούνται αποκλειστικά αναφορικά με επαγγελματίες ή/και επιχειρήσεις. Εφόσον δεν προέκυψαν στοιχεία για τέτοια αποκλειστική χρήση συνάγεται ότι οι πρακτικές απευθύνονται και σε καταναλωτές. Άρα, θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να διερευνήσει τις πρακτικές αυτές.

Επιπρόσθετα, ο έλεγχος που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται μόνο σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά και την παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν αφορά μόνο τα υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική. Σημειωτέον, η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι να εξετάσει τα υποβαλλόμενα παράπονα χωρίς να επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον των δικαστηρίων. Η διοικητική διαδικασία ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμείς ή/και μελλοντικές δίκες.

3. <u>Διαδικασία διερεύνησης</u>

Κατά τη διερεύνηση εμπορικών πρακτικών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να χρησιμοποιεί στοιχεία που έχουν περιέλθει σε γνώση της με οποιονδήποτε νόμιμο τρόπο. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 11(1)(β) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται 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 αυτός επικαλείται και να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς του, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

4. Ορισμός παράνομων εμπορικών πρακτικών ως αθέμιτων

Το άρθρο 4 του Νόμου απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Τέτοιες είναι οι εμπορικές πρακτικές που:

(α) είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και
(β) στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, ή/και
(γ) είναι παραπλανητικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 5 και 6 του Νόμου, ή/και
(δ) είναι επιθετικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 7 και 8.

4.1.Γενική ρήτρα

Το άρθρο 4(2)(α)-(β) του Νόμου ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη το άρθρο 5(2) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές (στο εξής η «Οδηγία») το οποίο περιέχει τον γενικό ορισμό (γενική ρήτρα) των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Αθέμιτη είναι η εμπορική πρακτική που (α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και (β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

Το άρθρο 2 του Νόμου διευκρινίζει ότι «επαγγελματική ευσυνειδησία» σημαίνει το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ’ αναλογίαν προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου.

Ο Νόμος ορίζει την «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» ως τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε (άρθρο 2). Η συνδρομή στρέβλωσης με την ανωτέρω έννοια, κρίνεται με βάση τον «μέσο καταναλωτή», τον οποίο το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως τον καταναλωτή που

έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων, όπως επίσης και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των καταναλωτών, που τους καθιστούν ιδιαίτερα ευάλωτους στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. «Απόφαση συναλλαγής» σημαίνει την απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι.

4.2.Παραπλανητικές πρακτικές

Βάσει των προνοιών του Νόμου, οι παραπλανητικές πρακτικές διαχωρίζονται σε παραπλανητικές πράξεις και σε παραπλανητικές παραλείψεις. Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Νόμου:

«5.-(1) 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.

(2) Τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (1) αφορούν:

(α) Την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος,

*(β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η **ημερομηνία κατασκευής** ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, **οι προδιαγραφές**, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος,*

(γ) την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και τη φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του εμπορευόμενου ή του προϊόντος,

(δ) την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής,

(ε) την ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής,

(στ) τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου ή του πράκτορά του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του,

*(ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με τον περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμο, ή των κινδύνων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο καταναλωτής.***(η υπογράμμιση δική μας)***.*

(3) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε, και η πρακτική αυτή περιλαμβάνει:

(α) Κάθε τρόπο προώθησης προς πώληση προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,

(β) μη συμμόρφωση του εμπορευόμενου προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν:

i. *Η δέσμευση δεν είναι προγραμματική αλλά είναι ρητή και μπορεί να εξακριβωθεί, και*
ii. *ο εμπορευόμενος αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.»*

Το άρθρο 6 του Νόμου, ρυθμίζει τις παραπλανητικές παραλείψεις:

«6.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

(2) Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

(3) Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο εμπορευόμενος για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους

καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να καθοριστεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

(4) Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο περιεχόμενο:

(α) Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο προβολής και το προϊόν,

(β) η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου, όπως η εμπορική επωνυμία του και, όπου ενδείκνυται, η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί,

(γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

(δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,

(ε) για προϊόντα και συναλλαγές όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.

(5) Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, των οποίων ενδεικτικός κατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙ, θεωρούνται ουσιώδεις.»

4.3. Μέθοδος εξέτασης του αθέμιτου χαρακτήρα

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κρίνει ότι αν μια πρακτική θεωρηθεί παραπλανητική, τότε δεν είναι αναγκαία η εξέτασή της σύμφωνα με τη γενική ρήτρα της Οδηγίας, δηλαδή δεν εξετάζεται αν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και αν επηρεάζει ουσιωδώς ή δύναται να επηρεάσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή σε σχέση με το προϊόν (απόφαση της *19.9.2013, C-436/11 CHS Tour Services, EU:C:2013:574, σκέψεις 39 επ.*).

5. Υποβολή παραπόνου και διερεύνηση περιστατικών

Αφορμή για την έρευνα αποτέλεσε παράπονο καταναλωτή που λήφθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία σύμφωνα με το οποίο, στο πληροφοριακό έντυπο που παρουσιάστηκε από την Εταιρεία στον καταναλωτή αναφερόταν ότι το αυτοκίνητο έφερε αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ενώ στη συνέχεια, μετά την παραλαβή και εξόφλησή του, διαπιστώθηκε ότι δεν έφερε τα εν λόγω χαρακτηριστικά. Αναφέρεται επίσης, ότι η Εταιρεία δεν παρείχε στον καταναλωτή πριν από την αγορά

οποιαδήποτε πληροφορία για το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου, η οποία αποτελεί ουσιώδη πληροφορία. Αυτή η πληροφορία περιήλθε εις γνώση του καταναλωτή μόνο μετά την αγορά.

5.1. Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Συγκεκριμένα, η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας εστιαζόταν σε δύο θέματα:

α. Στο πληροφοριακό έντυπο που παρουσίασε η Εταιρεία στον καταναλωτή και στο οποίο αναφερόταν ότι το αυτοκίνητο φέρει αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ενώ στη συνέχεια, μετά την παραλαβή και εξόφληση του, ο καταναλωτής διαπίστωσε ότι δεν έφερε τους εν λόγω αισθητήρες.

β. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, το αυτοκίνητο κατασκευάστηκε στις 19 Νοεμβρίου 2015, γεγονός το οποίο δεν γνωστοποιήθηκε στον καταναλωτή πριν, ή/και, όταν παρήγγειλε το αυτοκίνητο στις 26 Ιουνίου 2017, αλλά περιήλθε εις γνώση του εκ των υστέρων και συγκεκριμένα μετά την παραλαβή του αυτοκινήτου, δηλαδή στις 6 Ιουλίου 2017 και κατόπιν δικής του έρευνας.

Ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε διπλοσυστημένη επιστολή με ημερομηνία 8 Αυγούστου 2017 προς την Εταιρεία ενημερώνοντας την για την έρευνα και καλώντας την όπως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της προαναφερθείσας επιστολής:

i) παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
ii) αποστείλει το διαφημιστικό/πληροφοριακό έντυπο το οποίο χρησιμοποιούσε για την προώθηση του αυτοκινήτου Nissan Qashqai,
iii) αποστείλει οποιαδήποτε διαφημιστικά έντυπα, καθώς και οποιαδήποτε άλλα αντίγραφα διαφημιστικών μέσων που έχουν χρησιμοποιηθεί για την προώθηση του εν λόγω αυτοκινήτου, από την ημερομηνία που αυτό ήταν διαθέσιμο στην Κυπριακή αγορά για πρώτη φορά μέχρι σήμερα και,
iv) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

Λόγω του ότι δεν λήφθηκε σχετική απάντηση εντός του καθορισμένου χρονικού περιθωρίου από την Εταιρεία, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είχε τηλεφωνική επικοινωνία με εκπρόσωπο της Εταιρείας, προκειμένου να υπενθυμίσει ότι αναμένονται οι θέσεις και απόψεις της Εταιρείας επί του θέματος.

Στις 31 Οκτωβρίου 2017, λήφθηκε επιστολή από την Εταιρεία ημερομηνίας 28 Σεπτεμβρίου 2017, με την οποία ανέφερε ότι το θέμα έχει διευθετηθεί με πλήρη ικανοποίηση του πελάτη, χωρίς ωστόσο να προσκομίσει τα στοιχεία που της ζητήθηκαν μέσω της επιστολής ημερομηνίας 8 Αυγούστου 2017.

Ως εκ τούτου, στις 06 Νοεμβρίου 2017 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε νέα επιστολή προς την Εταιρεία, ενημερώνοντας την για την ανεπάρκεια των προσκομισθέντων αποδεικτικών στοιχείων και καλώντας την όπως, εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της επιστολής, απαντήσει εκ νέου στην επιστολή ημερομηνίας 8 Αυγούστου 2017.

Στις 28 Νοεμβρίου 2017, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε επιστολή ημερομηνίας 15 Νοεμβρίου 2017 από την Εταιρεία, με την οποία παρέθεσε εκ νέου τις θέσεις και απόψεις της. Συγκεκριμένα, στην εν λόγω επιστολή η Εταιρεία διατύπωσε τις πιο κάτω θέσεις:

i) το έντυπο που παρουσιάστηκε αναφερόταν σε μοντέλα κατασκευής του 2016 και τα οποία συμπεριλάμβαναν στον εξοπλισμό της έκδοσης ACENTA αισθητήρες στάθμευσης,

ii) το αυτοκίνητο κατασκευάστηκε το Δεκέμβριο του 2015. Στον εκθεσιακό χώρο έγινε ξεκάθαρο στον καταναλωτή ότι το ενδιαφερόμενο μοντέλο ήταν σε απόθεμα και ως εκ τούτου συμφωνήθηκε καλύτερη τιμή,

iii) το παράπονο του καταναλωτή επιλύθηκε ως εξής:
   - επέκταση εγγύησης κατά δύο χρόνια
   - εγκατάσταση εργοστασιακών αισθητήρων στάθμευσης μπροστά και πίσω
   - δωρεάν αντικατάσταση ελαστικών
   - δωρεάν αντικατάσταση μπαταρίας
   - δύο χρόνια δωρεάν service.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε τα πιο πάνω στοιχεία οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι η Εταιρεία δεν τεκμηρίωσε τις θέσεις που διατύπωσε στα σημεία i) και ii) πιο πάνω, με την αποστολή οποιωνδήποτε αποδεικτικών στοιχείων, όπως είχε εκ νέου κληθεί να πράξει. Συγκεκριμένα, ο ισχυρισμός της Εταιρείας ότι «… έγινε ξεκάθαρο στον καταναλωτή ότι το ενδιαφερόμενο μοντέλο ήταν σε απόθεμα …», δεν τεκμηριώνεται με οποιονδήποτε τρόπο και έρχεται σε αντίθεση με τα όσα ανέφερε ο καταναλωτής. Περαιτέρω, η αναφορά της Εταιρείας ότι επιλύθηκε το παράπονο του καταναλωτή, δεν επηρεάζει την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, παρά μόνο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ελαφρυντικός παράγοντας σε περίπτωση απόφασης επιβολής κυρώσεων, ιδιαίτερα στην επιβολή διοικητικού προστίμου. Σημειώνεται ότι ο ρόλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι η προστασία των συλλογικών δικαιωμάτων των καταναλωτών. Στην προκειμένη περίπτωση δεν αποκλείεται το γεγονός ότι ενδεχομένως και άλλοι καταναλωτές να ήταν αποδεκτές των ιδίων ή/και παρόμοιων πρακτικών της Εταιρείας, οι οποίοι δεν έχουν έρθει στην αντίληψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Το γεγονός αυτό ενισχύεται και από τη χρήση τυποποιημένης μορφής διαφημιστικού/πληροφοριακού εντύπου από την Εταιρεία.

Με βάση τα ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση των άρθρων 5 και 6 του Νόμου και απέστειλε επιστολή ημερομηνίας 22 Ιανουαρίου 2018

στην Εταιρεία, με την οποία την κάλεσε όπως, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την παραλαβή της επιστολής:

i) παραθέσει εκ νέου τις θέσεις και απόψεις της, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
ii) θέσει υπ΄όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο και αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση.

Η Εταιρεία με νέα απαντητική επιστολή της ημερομηνίας 22 Φεβρουαρίου 2018, ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι:

i) ανέκαθεν αναφερόταν και αναφέρεται στους πελάτες η ημερομηνία κατασκευής του αυτοκινήτου,
ii) δόθηκε εντολή σύμφωνα με την οποία ο εξοπλισμός θα επανεξετάζεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να συμφωνεί με το υπάρχον απόθεμα,
iii) σε κάθε διαφημιστικό έντυπο θα αναγράφεται το έτος κατασκευής του μοντέλου στο οποίο αναφέρεται και σε περιπτώσεις που ο εξοπλισμός των αποθεμάτων διαφέρει, θα χρησιμοποιείται το αντίστοιχο διαφημιστικό έντυπο προς αποφυγή παραπληροφόρησης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που απέστειλε η Εταιρεία, διαπίστωσε ότι η Εταιρεία δεν τεκμηρίωσε τις θέσεις της, ενώ όσα στοιχεία παρέθεσε θεωρήθηκαν ανεπαρκή. Συγκεκριμένα, δεν παρέθεσε οποιεσδήποτε απόψεις ή/και στοιχεία σχετικά με την παροχή εσφαλμένων πληροφοριών αναφορικά με τις προδιαγραφές του αυτοκινήτου αλλά ούτε και τεκμηρίωσε με οποιονδήποτε τρόπο τον ισχυρισμό της, ότι ανέκαθεν αναφερόταν και αναφέρεται στους πελάτες η ημερομηνία κατασκευής του αυτοκινήτου.

5.2.Νομική Ανάλυση

Στο εδάφιο (1), άρθρο 5 του Νόμου, σε συνδυασμό με την παράγραφο (β) του εδαφίου (2) του ίδιου άρθρου αναφέρεται ότι, «*μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική 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), μεταξύ των οποίων είναι και το στοιχείο της παραγράφου (β) το οποίο αναφέρεται στα χαρακτηριστικά του προϊόντος, 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.*».

Με βάση τα ευρήματα από την έρευνά της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5 του Νόμου από την Εταιρεία καθώς η αναφορά στο διαφημιστικό/πληροφοριακό έντυπο ότι το αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6 Acenta M/T έφερε, μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ήταν παραπλανητική και εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να

εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή ως προς την ύπαρξη των χαρακτηριστικών αυτών, οδηγώντας τον, ή με ενδεχόμενο να τον οδηγήσει, να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η παραπλανητική πρακτική διαπιστώνεται από το γεγονός ότι, ενώ στο έντυπο που παρουσιάστηκε από τον πωλητή στον καταναλωτή αναφερόταν ότι το αυτοκίνητο φέρει αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, στη συνέχεια μετά την παραλαβή και εξόφληση του ο καταναλωτής διαπίστωσε ότι δεν έφερε τους εν λόγω αισθητήρες.Η παροχή εσφαλμένων πληροφοριών όσον αφορά τις προδιαγραφές του αυτοκινήτου εξαπατά τον καταναλωτή. Περαιτέρω τα στοιχεία που προσκόμισε η Εταιρεία προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρήθηκαν ανεπαρκή καθότι δεν παρέθεσε οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν ενημέρωση του καταναλωτή, πριν την σύναψη της σύμβασης, ότι οι προδιαγραφές του αυτοκινήτου είναι διαφορετικές από τις αναγραφόμενες στο έντυπο. Επιπλέον, η μετέπειτα δωρεάν εγκατάσταση εργοστασιακών αισθητήρων στάθμευσης, μπορεί να θεωρηθεί ως έμμεση παραδοχή εκ μέρους της Εταιρείας για παροχή εσφαλμένων πληροφοριών σχετικά με προδιαγραφές του αυτοκινήτου προς τον καταναλωτή.

Στο εδάφιο (2), άρθρο 6 του Νόμου, αναφέρεται ότι, «*παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.*».

Με βάση τα ευρήματα από την έρευνά της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου από την Εταιρεία, αφού δεν παρείχε στον καταναλωτή, πριν από την αγορά του αυτοκινήτου τον Ιούλιο του 2017, την ουσιώδη πληροφορία αναφορικά με το έτος κατασκευής του, αλλά αυτή περιήλθε εις γνώση του μετά την αγορά και μόνο κατόπιν δικής του έρευνας. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, το αυτοκίνητο κατασκευάστηκε το έτος 2015. Η πληροφορία που αφορά το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου είναι ουσιώδης και η παράλειψη της δημιουργεί κίνδυνο στρέβλωσης της οικονομικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, ενώ τα στοιχεία που προσκόμισε η Εταιρεία προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρήθηκαν ανεπαρκή καθότι δεν τεκμηρίωσε με οποιονδήποτε τρόπο τον ισχυρισμό της, ότι δηλαδή, ανέκαθεν αναφερόταν και αναφέρεται στους πελάτες η ημερομηνία κατασκευής του αυτοκινήτου.

6. 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 βάσει 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 έτι 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 μέσων 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.»

7. Ενέργειες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας μετά τη διαπίστωση της Παράβασης

7.1.Διαταγή για αποφυγή επανάληψης της παράβασης

Στις 30 Απριλίου 2018, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε νέα επιστολή προς την Εταιρεία, με την οποία την διέταξε, βάσει της παραγράφου (α) του εδαφίου (2) του άρθρου 11 του Νόμου, όπως τερματίσει άμεσα τις παραβάσεις και αποφύγει επανάληψη τους στο μέλλον.

7.2.Πιθανότητα επιβολής διοικητικού προστίμου

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού αξιολόγησε τα ευρήματα της έρευνάς της, και αφού έλαβε υπ' όψιν και αξιολόγησε τις θέσεις της Εταιρείας, έκρινε ότι οι συγκεκριμένες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, οι οποίες συνιστούν παράβαση του Νόμου, πιθανό να δικαιολογούν

την επιβολή διοικητικού προστίμου στην Εταιρεία, σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου (δ) του εδαφίου (2) του άρθρου 11 του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία κατέληξε στο συμπέρασμα ότι πιθανό να δικαιολογείται η επιβολή διοικητικού προστίμου λαμβάνοντας υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το γεγονός ότι η Εταιρεία:

- δεν αντέκρουσε τον ισχυρισμό σχετικά με την πρακτική πώλησης του αυτοκινήτου χωρίς αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, παρόλο που διαφημιζόταν ότι έφερε τους εν λόγω αισθητήρες,
- δεν τεκμηρίωσε με οποιονδήποτε τρόπο τον ισχυρισμό της ότι έγινε ξεκάθαρο στον καταναλωτή ότι το αυτοκίνητο ήταν σε απόθεμα,
- απασχόλησε ξανά την Εντεταλμένη Υπηρεσία με παράβαση και πάλι του άρθρου 6, καθώς η Εταιρεία παρέλειψε να ενημερώσει καταναλωτή, πριν τη λήψη απόφασης συναλλαγής, ότι το σύστημα πλοήγησης σε αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qasqai, όπως περιλαμβανόταν στα διαφημιστικά/πληροφοριακά έντυπα που αφορούσαν το συγκεκριμένο μοντέλο, δεν ήταν δύνατο να χρησιμοποιηθεί για την Κύπρο. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε προειδοποιητική επιστολή στην Εταιρεία με ημερομηνία 6 Οκτωβρίου 2015 καλώντας την όπως τερματίσει την διαπιστωθείσα παράβαση και όπως ενημερώνει τους καταναλωτές πριν την λήψη απόφασης συναλλαγής, με τρόπο με τον οποίο να μπορεί να αποδειχθεί σε περίπτωση που προκύψουν νέα παράπονα στο μέλλον, ότι το εν λόγω σύστημα πλοήγησης, δεν ήταν σε λειτουργήσιμη κατάσταση στην Κύπρο.

7.3. Κλήση της Εταιρείας για ακρόαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε ιδιοχείρως στις 23 Μαΐου 2018 επιστολή ημερομηνίας 30 Απριλίου 2018 μέσω της οποίας κάλεσε την Εταιρεία να ακουστεί, σύμφωνα με τις πρόνοιες του εδαφίου (1) του άρθρου 12 του Νόμου.

Με την εν λόγω επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε την Εταιρεία όπως:

(α) εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,

(β) παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της,

(γ) ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία, για τον κύκλο εργασιών της για το 2016

(δ) υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

7.4 Θέσεις της Εταιρείας

Η Εταιρεία, κι ενώ είχε παρέλθει η προθεσμία των εφτά (7) εργάσιμων ημερών που της δόθηκε, ανταποκρίθηκε στην κλήση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, αποστέλλοντας μέσω τηλεομοιότυπου επιστολή με ημερομηνία 11 Ιουνίου 2018 στην οποία παρέθεσε τα πιο κάτω:

(α) έχει λάβει όλα τα μέτρα προκειμένου να μην επαναληφθεί παρόμοια κατάσταση στο μέλλον,

(β) ότι είναι άδικο και αδικαιολόγητο να επιβληθεί οποιοδήποτε πρόστιμο δεδομένου ότι το περιστατικό είναι μεμονωμένο και έχει επιλυθεί με την πλήρη ικανοποίηση του πελάτη και

(γ) ότι ο κύκλος εργασιών για το 2016 ανέρχεται στα [redacted]

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Εταιρεία ούτε και στην επιστολή της ημερομηνίας 11 Ιουνίου 2018, διατύπωσε κάποια νέα θέση, ή/και προσκόμισε οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο, τα οποία να ανατρέπουν το μέχρι τώρα σκεπτικό και συμπέρασμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Το μόνο νέο στοιχείο που περιλαμβάνει η εν λόγω επιστολή είναι η αναφορά στον κύκλο εργασιών της Εταιρείας. Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διατηρεί τη θέση της περί παράβασης των άρθρων 5 και 6 του Νόμου από την Εταιρεία, η οποία προκύπτει και από τη διαπίστωση περί ανεπάρκειας και μη προσκόμισης αποδεικτικών στοιχείων, για τους λόγους οι οποίοι περιγράφονται στα πιο πάνω τμήματα της παρούσας απόφασης.

8. Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν 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, λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του Νόμου, δηλαδή 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).

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, διαπιστώνεται παράβαση σύμφωνα με τα Άρθρα 5 και 6 του Νόμου.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα που έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό και να έχει ένα επαρκώς

αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης αλλά και να συνάδει επιπλέον και με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος και η χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και η απήχηση που έχει σε ευρύ ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η εμπορική πρακτική σχετίζεται με την προώθηση και πώληση αυτοκινήτου, το μοντέλο του οποίου είναι από τα πλέον δημοφιλή στην Κύπρο, έχει σημαντικό μερίδιο στην αγορά και ως εκ τούτου απευθύνεται σε ένα ευρύ καταναλωτικό κοινό. Συγκεκριμένα, οι συνολικές πωλήσεις του υπό αναφορά μοντέλου (Qashqai) κατά το 2017, σύμφωνα με στοιχεία του Τμήματος Οδικών Μεταφορών, έφθασαν τα [redacted] οχήματα. Στην εξέταση και τον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

i. η συμπερίληψη ή όχι της παράβασης στο παράρτημα Ι του Νόμου,
ii. η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση ή όχι από τον παρανομούντα, αν στοχεύονταν ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, όπως παιδιά ή ηλικιωμένοι,
iii. η γεωγραφική έκταση χρήσης της αθέμιτης πρακτικής όπως και το μέσο προβολής που χρησιμοποιήθηκε,
iv. το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να έχει αποκομίσει ο παραβάτης από τη χρήση της πρακτικής,
v. η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να έχει υποστεί ο καταναλωτής από τη χρήση της πρακτικής.

Στην υπό κρίση περίπτωση, η παράβαση δεν εμπίπτει στο παράρτημα Ι του Νόμου, ενώ δεν υπάρχει ένδειξη ότι στοχευόταν ευάλωτη ομάδα καταναλωτών, όπως ηλικιωμένοι. Η χρήση του διαφημιστικού/πληροφοριακού εντύπου καλύπτει την επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας και η τυποποιημένη μορφή του δεικνύει ότι ήταν γενικευμένης χρήσης. Περαιτέρω, το συγκεκριμένο μοντέλο (Qashqai) αποτελεί ιδιαίτερα δημοφιλές μοντέλο αυτοκινήτου, το οποίο απευθύνεται στο ευρύ καταναλωτικό κοινό και κατά συνέπεια εκτιμάται ότι το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να έχει αποκομίσει η Εταιρεία είναι σχετικά υψηλό. Επιπρόσθετα, η φθορά του αυτοκινήτου από τη διαφορά στο έτος κατασκευής, καθώς και η ενδεχόμενη μείωση στην αξία του, αποτελεί σημαντική ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να έχει υποστεί ο καταναλωτής λόγω της παραπλανητικής παράλειψης πληροφόρησης του έτους κατασκευής του από την Εταιρεία.

Συνεπώς και βάσει των ανωτέρω, οι εμπορικές πρακτικές που άσκησε η Εταιρεία και τις οποίες ερεύνησε, αξιολόγησε και ανέλυσε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αποτελούν εμπορικές πρακτικές οι οποίες θεωρούνται αθέμιτες κατά παράβαση του Νόμου και οι οποίες, λαμβάνοντας υπ' όψιν το σκεπτικό και τους λόγους που περιγράφονται πιο πάνω, δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου.

Συγκεκριμένα η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει:

(α) την εμπορική πρακτική κατά την οποία η Εταιρεία πληροφορούσε ή/και διαφήμιζε ότι το αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6d Acenta M/T έφερε, μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ως παραπλανητική πρακτική **κατά παράβαση του άρθρου 5 του Νόμου και συγκεκριμένα του εδαφίου (1) και της παραγράφου (β) του εδαφίου (2)** και,

(β) την εμπορική πρακτική κατά την οποία η Εταιρεία πώλησε αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6d Acenta M/T χωρίς να παρέχει πριν την αγορά την πληροφορία για το έτος κατασκευής του, ως παραπλανητική παράληψη **κατά παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου και συγκεκριμένα της παραγράφου (2).**

Ως επιβαρυντικοί παράγοντες λαμβάνονται υπ' όψιν ότι η Εταιρεία:

i. δεν επέδειξε πνεύμα συνεργασίας, ιδιαίτερα κατά τα αρχικά στάδια της διερεύνησης,
ii. δεν αντέκρουσε ικανοποιητικά τον ισχυρισμό σχετικά με την πρακτική πώλησης του αυτοκινήτου χωρίς αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, παρόλο που διαφημιζόταν ότι έφερε τους εν λόγω αισθητήρες,
iii. δεν τεκμηρίωσε με οποιονδήποτε τρόπο τον ισχυρισμό της ότι έγινε ξεκάθαρο στον καταναλωτή ότι το αυτοκίνητο ήταν σε απόθεμα,
iv. απασχόλησε ξανά την Εντεταλμένη Υπηρεσία με παράβαση και πάλι του άρθρου 6, όπως αναλύεται ανωτέρω.

Ως ελαφρυντικοί παράγοντες λαμβάνονται υπ' όψιν ότι:

i. η Εταιρεία έχει διευθετήσει το συγκεκριμένο παράπονο του καταναλωτή,
ii. οι εμπορικές πρακτικές δεν στόχευαν ευάλωτες ομάδες καταναλωτών,
iii. οι εμπορικές πρακτικές δεν εμπίπτουν στο παράρτημα Ι του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στην εταιρεία New Nissan Cyprus Ltd διοικητικό πρόστιμο ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (€50.000).

Ημερομηνία της Απόφασης, 25 Ιουλίου 2018.

…….

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Γραφείο Υπουργού

Ιεραρχική Προσφυγή Αρ. ΙΠ 07/2019 ΑΠ

Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την εταιρεία New Nissan Cyprus Ltd κατά της Απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή υπ'αρ. 08/2018(ΑΠ) για την επιβολή διοικητικού προστίμου

Μεταξύ:

New Nissan Cyprus Ltd

Προσφεύγουσα

και

Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή

Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η προσφυγή

Ε. Πελεκάνου Λ. Πελεκάνος & Συνεργάτες για την Προσφεύγουσα

Γ. Μαυρογιάννης για την Καθ' ης η προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 08/02/2019

Α. ΑΠΟΦΑΣΗ

Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή κατ' άρθ. 12 (2) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (103(Ι)/2007) (εφεξής ο «Νόμος») αφορά την Απόφαση υπ' αριθμό 2018/08(ΑΠ) της Καθ' ης η προσφυγή, η οποία εκδόθηκε κατ' άρθ. 11(1) και (2) και 12(1) του Νόμου αυτού.

Β. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

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

1. Στις 24 Ιουλίου 2017, η Καθ' ης η προσφυγή έλαβε στο επαρχιακό γραφείο Πάφου παράπονο καταναλωτή, ο οποίος ισχυριζόταν ότι το πληροφοριακό έντυπο που του παρουσίασε η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι το αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6d Acenta M/T έφερε αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ενώ στη συνέχεια, μετά την παραλαβή και εξόφλησή του, διαπιστώθηκε ότι δεν έφερε τα εν λόγω χαρακτηριστικά. Ο καταναλωτής ισχυριζόταν επίσης, ότι η Προσφεύγουσα δεν του παρείχε πριν από την αγορά οποιαδήποτε πληροφορία για το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου και αυτή η πληροφορία περιήλθε εις γνώση του καταναλωτή μόνο μετά την αγορά.
2. Με επιστολή ημερομηνίας 8 Αυγούστου 2017 η Καθ' ης η προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα για την έρευνα και την κάλεσε όπως παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, συμπεριλαμβανομένων του διαφημιστικού/πληροφοριακού έντυπου το οποίο χρησιμοποιούσε για την προώθηση του αυτοκινήτου Nissan Qashqai, καθώς και να θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η προσφυγή κάθε άλλο στοιχείο το οποίο κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
3. Λόγω του ότι δεν λήφθηκε σχετική απάντηση εντός του καθορισμένου χρονικού περιθωρίου (10 ημερών), μέλος της Καθ' ης η προσφυγή είχε τηλεφωνική επικοινωνία με εκπρόσωπο της Προσφεύγουσας, προκειμένου να υπενθυμίσει ότι αναμένονται οι θέσεις και απόψεις της Προσφεύγουσας επί του θέματος.

4. Με επιστολή της ημερομηνίας 28 Σεπτεμβρίου 2017, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι το θέμα έχει διευθετηθεί με πλήρη ικανοποίηση του πελάτη, χωρίς ωστόσο να προσκομίσει τα στοιχεία που της ζητήθηκαν.
5. Στις 06 Νοεμβρίου 2017 η Καθ' ης η προσφυγή απέστειλε νέα επιστολή προς την Προσφεύγουσα, ενημερώνοντας την για την ανεπάρκεια των προσκομισθέντων αποδεικτικών στοιχείων και καλώντας την όπως αποστείλει τα αποδειχτικά στοιχεία που της είχαν ζητηθεί.
6. Με επιστολή ημερομηνίας 15 Νοεμβρίου 2017 η Προσφεύγουσα παρέθεσε εκ νέου τις θέσεις και απόψεις της. Συγκεκριμένα, η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε ότι:
   i. το έντυπο που παρουσιάστηκε αναφερόταν σε μοντέλα κατασκευής του 2016 και τα οποία συμπεριλάμβαναν στον εξοπλισμό της έκδοσης ACENTA αισθητήρες στάθμευσης,
   ii. το αυτοκίνητο κατασκευάστηκε το Δεκέμβριο του 2015. Στον εκθεσιακό χώρο έγινε ξεκάθαρο στον καταναλωτή ότι το υπό αναφορά μοντέλο ήταν σε απόθεμα και ως εκ τούτου συμφωνήθηκε καλύτερη τιμή,
   iii. το παράπονο του καταναλωτή επιλύθηκε ως εξής:
      - επέκταση εγγύησης κατά δύο χρόνια
      - εγκατάσταση εργοστασιακών αισθητήρων στάθμευσης μπροστά και πίσω
      - δωρεάν αντικατάσταση ελαστικών
      - δωρεάν αντικατάσταση μπαταρίας
      - δύο χρόνια δωρεάν service.
7. Από τα αποτελέσματα της έρευνας, δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για παράβαση του Νόμου και στις 22 Ιανουαρίου 2017, η Καθ' ης η προσφυγή, απέστειλε νέα επιστολή προς την Προσφεύγουσα, με την οποία την ενημέρωσε για την πιο πάνω διαπίστωση της εκ πρώτης όψεως παράβαση και την κάλεσε να τοποθετηθεί εκ νέου.
8. Με νέα απαντητική επιστολή της ημερομηνίας 22 Φεβρουαρίου 2018, η Προσφεύγουσα παρέθεσε εκ νέου τις θέσεις της για την υπόθεση.
9. Η Καθ' ης η προσφυγή, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και τα στοιχεία που προσκόμισε η Προσφεύγουσα, διαπίστωσε ότι η Προσφεύγουσα δεν τεκμηρίωσε τις θέσεις της, ενώ όσα στοιχεία παρέθεσε θεωρήθηκαν ανεπαρκή.

10. Με βάση τα ανωτέρω, η Καθ' ης η προσφυγή διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5 του Νόμου από την Προσφεύγουσα καθώς η αναφορά στο διαφημιστικό/πληροφοριακό έντυπο ότι το αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qashqai 1.6 Acenta M/T έφερε, μεταξύ άλλων χαρακτηριστικών, αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, ήταν παραπλανητική και εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή ως προς την ύπαρξη των χαρακτηριστικών αυτών, οδηγώντας τον, ή με ενδεχόμενο να τον οδηγήσει, να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.
11. Η Καθ' ης η προσφυγή διαπίστωσε, περαιτέρω, παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου από την Προσφεύγουσα, αφού δεν παρείχε στον καταναλωτή, πριν από την αγορά του αυτοκινήτου τον Ιούλιο του 2017, την ουσιώδη πληροφορία αναφορικά με το έτος κατασκευής του (το 2015), αλλά αυτή περιήλθε εις γνώση του μετά την αγορά και μόνο κατόπιν δικής του έρευνας.
12. Την 30 Απριλίου 2018 η Καθ' ης η προσφυγή απέστειλε νέα επιστολή προς την Προσφεύγουσα, με την οποία την διέταξε, όπως τερματίσει τις παραβάσεις και αποφύγει επανάληψή τους στο μέλλον, ενώ κάλεσε την Προσφεύγουσα να ακουστεί προκειμένου να αποφασιστεί εάν δικαιολογείται η επιβολή διοικητικού προστίμου.
13. Στις 11 Ιουνίου 2018, η Προσφεύγουσα ανταποκρίθηκε στην κλήση της Καθ' ης η προσφυγή, επιλέγοντας να ακουστεί γραπτά μέσω εκπροσώπου της.
14. Στις 25 Ιουλίου 2018 η Καθ' ης η προσφυγή έκδωσε την Απόφαση με αριθμό 2018/08 (ΑΠ) με την οποία επέβαλε στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο ύψους πενήντα χιλιάδων ευρώ (€50.000,00).
15. Στις 30 Ιουλίου 2018 η Καθ' ης η προσφυγή επέδωσε την Απόφαση στην Προσφεύγουσα.
16. Η Προσφεύγουσα καταχώρησε ιεραρχική προσφυγή στις 7 Αυγούστου 2018, μέσω του δικηγόρου της κ. Λάμπρου Πελεκάνου, με την οποία στρέφεται εναντίον του συνόλου της Απόφασης, ήτοι εναντίον της καταδικαστικής Απόφασης και εναντίον του ύψους της ποινής του διοικητικού προστίμου. \

Γ. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

Με την προσφυγή της ημερομηνίας 7 Αυγούστου 2018 και με τους προφορικούς ισχυρισμούς που αναπτύχθηκαν ενώπιον του Υπουργού, η προσφεύγουσα εταιρεία προβάλλει τους εξής λόγους ακυρότητας της απόφασης:

i. Η Καθ' ης η προσφυγή εσφαλμένα απέρριψε και δεν αποδέχθηκε τους ισχυρισμούς και τις εξηγήσεις της Προσφεύγουσας, η οποία ανταποκρίθηκε σε όλες τις απαιτήσεις της Καθ' ης η προσφυγή, δίδοντας όλες τις πληροφορίες και λαμβάνοντας όλα τα μέτρα για μη επανάληψη παρόμοιου περιστατικού στο μέλλον.

ii. Το ύψος του διοικητικού προστίμου είναι υπέρογκο, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα της υπόθεσης και το γεγονός ότι η τιμή πώλησης του εν λόγω αυτοκινήτου είναι €20.000, συνεπώς το πρόστιμο θα έπρεπε να ήταν εικονικό ή πολύ χαμηλό. Περαιτέρω, το ποσό του προστίμου υπερβαίνει το μέγεθος και της δυνατότητες της Προσφεύγουσας.

iii. Δεν υπήρχε πρόθεση παραπλάνησης του κοινού και η περίπτωση ήταν μεμονωμένη, εφόσον οι πωλήσεις του συγκεκριμένου μοντέλου Acenta από την Προσφεύγουσα ανέρχονται περίπου στα 320 το χρόνο και όλα τα αυτοκίνητα είχαν αισθητήρες, εκτός του συγκεκριμένου, που λόγω εργοστασιακού λάθους, παραλήφθηκε χωρίς αισθητήρες.

iv. Το θέμα φαίνεται να προέκυψε από παρανόηση ή κακή συνεννόηση ή παρεξήγηση, αφού ο πελάτης είχε ενημερωθεί ότι το αυτοκίνητο ήταν από παλιό στοκ και για αυτό είχε συμφωνηθεί καλύτερη τιμή. Ως εκ τούτου, η υπόθεση δεν έχει στοιχεία σοβαρότητας παρόμοιων υποθέσεων παραπλάνησης του κοινού.

v. Η Προσφεύγουσα ικανοποίησε πλήρως τον συγκεκριμένο αγοραστή και η υπόθεση θα έπρεπε να θεωρηθεί λήξασα και χωρίς περαιτέρω συνέπειες.

vi. Η Προσφεύγουσα δεν προσκόμισε οποιοδήποτε οικονομικό όφελος αλλά αντίθετα ζημιώθηκε από την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αγοραστή.

vii. Η Προσφεύγουσα έλαβε μέτρα για περιορισμό επανάληψης παρόμοιων περιστατικών, αφού δόθηκαν οδηγίες να ελέγχονται τα αυτοκίνητα από άτομο της Προσφεύγουσας στους εκθεσιακούς

χώρους (showrooms). Επιπρόσθετα, δόθηκαν οδηγίες για έλεγχο συμμόρφωσης των αυτοκίνητων με τις προδιαγραφές (specifications) και κατά την παραλαβή τους στο λιμάνι.

Δ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Αναφορικά με τους υποβληθέντες λόγους ένστασης εκ μέρους της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η προσφυγή προβάλλει τα ακόλουθα:

1. Η Καθ' ης η προσφυγή αρνείται ότι εσφαλμένα απέρριψε και δεν αποδέχτηκε τους ισχυρισμούς και τις εξηγήσεις της Προσφεύγουσας, και όπως αναλύεται στην Απόφασή της είναι η θέση της ότι η Προσφεύγουσα δεν προσκόμισε αποδεικτικά στοιχεία για τους ισχυρισμούς της, ενώ δεν αντέκρουσε τον ισχυρισμό σχετικά με την πρακτική πώλησης του αυτοκινήτου χωρίς αισθητήρες στάθμευσης στο μπροστινό και πίσω μέρος του, παρόλο που διαφημιζόταν ότι έφερε τους εν λόγω αισθητήρες.
2. Η Καθ'ης η προσφυγή αρνείται τη θέση της Προσφεύγουσας ότι το πρόστιμο είναι υπέρογκο και υπερβαίνει το μέγεθος και τις δυνατότητες της Προσφεύγουσας, και απαντά ότι το πρόστιμο υπολογίστηκε, μεταξύ άλλων, και με βάση τις πληροφορίες που η ίδια η Προσφεύγουσα απέστειλε, σύμφωνα με τις οποίες ο κύκλος εργασιών της για το 2016 ανέρχεται στα €37.413.000,00. Παρομοίως, η Καθ'ης η προσφυγή αρνείται τη θέση της Προσφεύγουσας ότι το πρόστιμο θα έπρεπε να ήταν εικονικό ή πολύ χαμηλό και απαντά ότι η θέση αυτή δεν ανταποκρίνεται στο σκοπό και το πνεύμα του Νόμου, αφού το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Περαιτέρω, όπως αναλύεται στην Απόφαση της, η Καθ'ης η προσφυγή έλαβε υπόψη επιβαρυντικούς παράγοντες όπως η προηγούμενη παράβαση του Αρθ. 6 του Νόμου και συγκεκριμένα, η προηγούμενη έρευνα εις βάρος της προσφεύγουσας για την οποία είχε σταλεί προειδοποιητική επιστολή, σε σχέση με παράληψη ενημέρωσης καταναλωτή, πριν τη λήψη απόφασης συναλλαγής, ότι το σύστημα πλοήγησης σε αυτοκίνητο μάρκας Nissan Qasqai, όπως περιλαμβανόταν

στα διαφημιστικά/πληροφοριακά έντυπα που αφορούσαν το συγκεκριμένο μοντέλο, δεν ήταν δυνατό να χρησιμοποιηθεί για την Κύπρο.

3. Σε σχέση με τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι δεν είχε πρόθεση παραπλάνησης του κοινού, είναι η θέση της Καθ'ης η προσφυγή ότι, βάσει του Νόμου, η πρόθεση του εμπορευόμενου δεν επηρεάζει την στοιχειοθέτηση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Επιπρόσθετα, η Καθ'ης η προσφυγή απαντά ότι η Προσφεύγουσα δεν τεκμηρίωσε με οποιονδήποτε τρόπο τον ισχυρισμό της ότι ο καταναλωτής είχε ενημερωθεί ότι το αυτοκίνητο ήταν από παλιό στοκ και είχε συμφωνηθεί καλύτερη τιμή.

4. Αναφορικά με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι ικανοποίησε τον συγκεκριμένο αγοραστή και η υπόθεση θα έπρεπε να θεωρηθεί λήξασα και χωρίς περαιτέρω συνέπειες, η Καθ'ης η προσφυγή αντιπαραβάλει ότι η θέση αυτή είναι άσχετη με το πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος και το οποίο αφορά την παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό. Η Καθ'ης η προσφυγή παραθέτει ότι ο ρόλος της είναι η προστασία των συλλογικών δικαιωμάτων των καταναλωτών και για αυτό δεν περιορίζεται στην εξέταση μόνο υποβαλλόμενων παραπόνων, ενώ σύμφωνα με νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ακόμη και μια μεμονωμένη περίπτωση είναι αρκετή για να στοιχειοθετήσει αθέμιτη εμπορική πρακτική. Εντούτοις, η Καθ'ης η προσφυγή επικαλείται ότι έλαβε υπόψη της την ικανοποίηση των απαιτήσεων του παραπονούμενου ως ελαφρυντικό παράγοντα στον υπολογισμό του προστίμου.

5. Όσο αφορά τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι δεν προσκόμισε οποιοδήποτε οικονομικό όφελος αλλά αντίθετα ζημιώθηκε από την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αγοραστή, η Καθ'ης η προσφυγή απαντά ότι ο ισχυρισμός αυτός είναι αντίθετος με τα κριτήρια που ορίζονται στο Νόμο για την έννοια του αθεμίτου. Συγκεκριμένα, βάσει του Νόμου, μοναδικό κριτήριο για να χαρακτηριστεί μια πρακτική εμπορευόμενου ως «εμπορική», είναι η άμεση σύνδεση της πρακτικής του με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε καταναλωτές και δεν απαιτείται αμέλεια του εμπορευόμενου ούτε ζημιά του καταναλωτή.

6. Σε σχέση με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας για λήψη μέτρων για περιορισμό επανάληψης παρόμοιων περιστατικών, η Καθ'ης η προσφυγή απαντά ότι η Προσφεύγουσα δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία.

Ε. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Ο Υπουργός, έχοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της προσβληθείσας Απόφασης, καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα, και κατόπιν ακρόασης των θέσεων της Προσφεύγουσας και της Καθ'ης η προσφυγή αποφάσισε όπως αποδεχτεί και υιοθετήσει τις θέσεις της τελευταίας, εκτός όπως αναφέρεται πιο κάτω. Περαιτέρω, αποφάσισε, δυνάμει του άρθρου 12(4)(γ) του Νόμου, όπως τροποποιήσει την προσβληθείσα Απόφαση με τη μείωση του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου από €50.000,00 σε **€5.000,00.**

Για τη μείωση του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου λήφθηκαν υπόψη οι ακόλουθοι μετριαστικοί παράγοντες:

1. Το γεγονός ότι το συγκεκριμένο περιστατικό αφορούσε μια μεμονωμένη περίπτωση εργοστασιακού λάθους.
2. Τα μέτρα που έλαβε η Προσφεύγουσα για αποφυγή παρόμοιου περιστατικού στο μέλλον.
3. Τα μέτρα που έλαβε η Προσφεύγουσα για άμεση και πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων του παραπονουμένου.
4. Η μείωση του διοικητικού προστίμου, δε θα αποδυναμώσει το επιδιωκόμενο επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα.

Για τους ανωτέρω λόγους ο Υπουργός κρίνει ότι το επιβληθέν πρόστιμο πρέπει να μειωθεί στο ποσό των **€5.000,00.**

Γεώργιος Λακκοτρύπης

Υπουργός