



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:

2022/01 (ΑΠ)

Αρ. Φακέλου:

8.13.1.4.5

**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 «Ν.Σ. ΠΙΣΣΑΡΙΔΗΣ ΛΙΜΙΤΕΔ»**

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Εισαγωγή

Στις 12 Μαΐου 2021 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021, Ν. 112(I)/2021, με ημερομηνία έναρξης ισχύος την ίδια μέρα, ο οποίος καταργεί, μεταξύ άλλων, τον περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμο, Ν. 103(I)/2007 (στο εξής ο «Νόμος»).

Σύμφωνα με το άρθρο 75(2) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, Ν. 112(I)/2021, «*διοικητικές έρευνες και λοιπές διαδικασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη κατά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου διέπονται από το προϊσχύον νομικό καθεστώς*».

Ως αποτέλεσμα, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας ξεκίνησε πριν την έναρξη ισχύος του Ν. 112(Ι)/2021, τη νομική βάση για την έκδοση της παρούσας Απόφασης αποτελεί ο Νόμος, ενώ ως εντεταλμένη υπηρεσία για την εφαρμογή αυτού ορίζεται η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία»).

2. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας απόφασης αποτελεί εμπορική πρακτική της εταιρείας «Ν.Σ. ΠΙΣΣΑΡΙΔΗΣ ΛΙΜΙΤΕΔ»(στο εξής η «Εταιρεία»), η οποία και διατηρεί πολυκαταστήματα παγκύπρια· εν προκειμένω, η έρευνα από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, διενεργήθηκε στα υποστατικά της Εταιρείας, ευρισκόμενα επί της Οδού Δημητρίου Παπανικολή 10, στη Λάρνακα (στο εξής το «Υποστατικό»).

Η υπό εξέταση εμπορική πρακτική αφορούσε την προώθηση προϊόντων, μέσω διαφημιστικού φυλλαδίου προσφορών, τα οποία αναφέρονταν ως προϊόντα σε προσφορά και/ή σε ειδική πλεονεκτική τιμή.

3. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εξουσία εξέτασης παραβάσεων, επιβολής διοικητικών προστίμων και έκδοσης απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, καθορίζεται 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 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

οποιοδήποτε 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.».

Επομένως, ο έλεγχος ο οποίος διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε καταγγελίες καταναλωτών, αλλά επεκτείνεται στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, εντός του καθοριζομένου εκ του Νόμου πλαισίου.

4. Αυτεπάγγελτη έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Εντός του πλαισίου αυτεπάγγελτης έρευνας, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας διεξήγαγε στις 14 Απριλίου 2021 επιτόπια έρευνα στο Υποστατικό της Εταιρείας στη Λάρνακα με βάση τις πρόνοιες του Νόμου.

Σκοπός της έρευνας ήταν να διαφανεί κατά πόσο εμπορική πρακτική, η οποία ακολουθείτο από την Εταιρεία για την προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων, τα οποία αναφέρονταν ως «προϊόντα σε προσφορά» και για τα οποία δινόταν η εντύπωση στον καταναλωτή ότι πωλούνταν σε ειδική πλεονεκτική τιμή, συμμορφωνόταν με τις πρόνοιες του Νόμου.

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και κατόπιν εξέτασης του διαφημιστικού φυλλαδίου προσφορών (με ισχύ από 01/04/2021 μέχρι 30/04/2021) σε συνάρτηση με τις

ανηρτημένες τιμές των προϊόντων, τα οποία ευρίσκονταν τοποθετημένα στα ράφια του Υποστατικού, δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για πιθανή παράβαση των διατάξεων του Νόμου σε σχέση με τον τρόπο παρουσίασης ειδικών προσφορών που αφορούσαν στα πιο κάτω προϊόντα:

A/A	Περιγραφή	Τιμή στο ράφι/ Προηγούμενη τιμή πώλησης	Περιγραφή προσφοράς φυλλαδίου
1.	GMik Mobile Speaker 6.5''	€30,00	Από €35,00 → €24,99
2.	Συσκευή μασάζ Fascialgun	€35,00	Από €40,00 → €29,99
3.	TnS πλαστικό κουτί αποθήκευσης 95Lt	€15,00	Από €17,00 → €12,99
4.	Saglam πλαστικός κάλαθος 10Lt	€3,50	Από €5,50 → €2,99
5.	TnΣτηγάνι Stainless steel pan 24cm	€14,00	Από €20,00 → €14,99
6.	TnΣτηγάνι Stainless steel pan 26cm	€16,00	Από €25,00 → €19,99
7.	TnΣτηγάνι Stainless steel pan 28cm	€18,00	Από €29,00 → €24,99
8.	Καλάθι απλύτων 42Lt	€3,70	Από €5,00 → €2,99
9.	Κρεμάστρα για σκούπες No 5	€7,00	Από €10,00 → €5,99
10.	WESTER wireless μικρόφωνο	€15,00	Από €30,00 → €14,99
11.	MANHEIM GERMANIA χύτρα 9Lt	€25,00	Από €29,00 → €24,99
12.	NAVA ψηστιέρα 3 σε 1	€19,99	Από €25,00 → €19,99
13.	WSTER ηχείο WS1830	€15,00	Από €25,00 → €14,99
14.	Κουμπάρας με ψηφιακό μετρητή και μπαταρία	€7,00	Από €10,00 → €6,99

Κατόπιν ολοκλήρωσης της έρευνας, ενημερώθηκε σχετικά η υπεύθυνη του Υποστατικού σχετικά με ενδεχόμενη παράλειψη και/ή έλλειψη συμμόρφωσης με τις πρόνοιες της νομοθεσίας αναφορικά με τα πιο πάνω αναφερόμενα προϊόντα ενώ, την κάλεσαν όπως προβεί άμεσα σε διορθωτικές ενέργειες.

Ως εκ των άνω, στις 28 Απριλίου 2021 επιδόθηκε στην Εταιρεία σχετική επιστολή με την οποία κλήθηκε να υποβάλει τις θέσεις της σχετικά με την υπό εξέταση εμπορική

πρακτική και να θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες η ίδια έκρινε χρήσιμες στο πλαίσιο διερεύνησης της παρούσας υπόθεσης.

Σε απαντητική επιστολή της με ημερομηνία 29 Απριλίου 2021, η Εταιρεία αναφέρει τα ακόλουθα σε σχέση με τα προϊόντα που εντοπιστήκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας:

1. «G Mik Mobile Speaker 6.5'': Η αρχική τιμή είναι 35 ευρώ. Το προϊόν το παραλάβαμε τον Μάρτιο 2021 και το κοστολογήσαμε 35 ευρώ. Σαν πολιτική της εταιρείας, κάποια νέα προϊόντα τα βάζουμε προσφορά όταν είναι καινούρια. Το είχαμε βάλει 30 ευρώ και ακολούθησε το φυλλάδιο όπου μπήκε στην τιμή των 24,99 ευρώ...»
2. «Συσκευή μασάζ Fascialgun: Η αρχική τιμή είναι 40 ευρώ. Το προϊόν το παραλάβαμε τον Μάρτιο 2021 και το κοστολογήσαμε 40 ευρώ. Σαν πολιτική της εταιρείας, κάποια νέα προϊόντα τα βάζουμε προσφορά όταν είναι καινούρια. Το είχαμε βάλει 35 ευρώ και ακολούθησε το φυλλάδιο όπου μπήκε στην τιμή των 29,99 ευρώ...»
3. «TnS πλαστικό κουτί αποθήκευσης 95Lt: Το συγκεκριμένο προϊόν το πουλούσαμε 15 ευρώ μέχρι τον Φλεβάρη 2021. Η τιμή άλλαξε όταν με τις 2 τελευταίες παραλαβές ο προμηθευτής το ακρίβυνε. Αυτό είναι λάθος δικό μας που δεν άλλαξαν οι κοπέλες την αναγραφόμενη τιμή στο προϊόν, καθότι το στοκ ήταν παλαιότερο στη Λάρνακα...»
4. «Saglam πλαστικός κάλαθος 10Lt: Η αρχική τιμή είναι 5 ευρώ. Το προϊόν το παραλάβαμε τον Μάρτιο 2021 και το κοστολογήσαμε 5 ευρώ. Σαν πολιτική της εταιρείας, κάποια νέα προϊόντα τα βάζουμε προσφορά όταν είναι καινούρια. Το είχαμε βάλει 3,50 ευρώ και ακολούθησε το φυλλάδιο όπου μπήκε στην τιμή των 2,99 ευρώ...»
5. «TnS τηγάνι Stainlesssteelpan 24cm, 26cm, 28cm: Όσον αφορά τα αναφερόμενα τηγάνια, δυστυχώς το φυλλάδιο σχεδιάστηκε πριν την παραλαβή τους. Οι τιμές προσφορών θα ήταν οι αναγραφόμενες, αλλά όταν τα παραλάβαμε και είδαμε την ποιότητά τους αποφασίσαμε να τα **φθηνίσουμε** και άλλο από την τιμή του φυλλαδίου. Σε αυτή την περίπτωση δεν νομίζω να

έχουμε δημιουργήσει κάποιο πρόβλημα στον καταναλωτή μιας και το προσφέραμε **φθηνότερα** από ότι το διαφημίζαμε.»

6. «Καλάθι απλύτων 42Lt:Ο συγκεκριμένος κάλαθος κοστολογήθηκε αρχικά 5 ευρώ. Στη συνέχεια λόγω ποιότητας και εμφάνισης, έγινε 3,70 ευρώ και επειδή υπήρχε σε στοκ αρκετό απόθεμα μπήκε στο φυλλάδιο με την τιμή των 2,99 ευρώ. **Τονίζω** όμως ότι η αρχική τιμή λιανικής πώλησης ανερχόταν στα 5 ευρώ.»
7. «Κρεμάστρα για σκούπες Νο 5: Τυπογραφικό λάθος η αρχική τιμή! Το προϊόν είναι στα 7 ευρώ.»
8. «WESTER wireless μικρόφωνο: Η αρχική τιμή είναι 30 ευρώ. Το προϊόν το παραλάβαμε τον Μάρτιο 2021 και το κοστολογήσαμε 30 ευρώ. Μπήκε προσφορά τον Μάρτιο στα 15,00 ευρώ και έπειτα ακολούθησε το φυλλάδιο τον Απρίλιο στα 14,99...»
9. «MANHEIM GERMANIA χύτρα 9Lt: Αρχική τιμή του προϊόντος, ...ανερχόταν στα 29,99 ευρώ. Είναι ένα προϊόν που μπαίνει συνέχεια σε προσφορά λόγω της ζήτησης του και λόγω της καλής τιμής που μας δίνει ο προμηθευτής.»
10. «NAVA ψησιέρα 3 σε 1: Η συγκεκριμένη ψησιέρα ήταν στα 20 ευρώ, λόγω λάθους κοστολόγησης. Η τιμή του προμηθευτή ανέρχεται στα 11,44 ευρώ, οπότε το κέρδος μας συν τα μεταφορικά προκύπτει την σωστή τιμή που είναι στα 25 ευρώ και διορθώθηκε...»
11. «WSTER ηχείο WS1830: Εναπόκειται σε τυπογραφικό λάθος. Αρχική τιμή είναι 30ευρώ. Το προϊόν το παραλάβαμε τον Μάρτιο 2021 και το κοστολογήσαμε 30 ευρώ. Μπήκε προσφορά τον Μάρτιο στα 15,00 ευρώ και έπειτα ακολούθησε το φυλλάδιο τον Απρίλιο στα 14,99ευρώ...»
12. «Κουμπάρας με ψηφιακό μετρητή και μπαταρία: Ο κουμπάρας είναι λάθος τιμολογημένος. Το αγοράζουμε από τον προμηθευτή 3,50 ευρώ συν τα μεταφορικά προκύπτει τιμή πώλησης 10 ευρώ. Όταν μπήκε στο μαγαζί μπήκε αμέσως τιμή προσφοράς 7 ευρώ και όταν τυπώθηκε το φυλλάδιο το κάναμε 6,99 ευρώ...»

Περαιτέρω, σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω απαντητικής επιστολής, κατά τη διενέργεια επιτόπιου ελέγχου από την Εντεταλμένη Υπηρεσία στο υποστατικό της Εταιρείας στη Λευκωσία, δεν της είχε γίνει οποιαδήποτε παρατήρηση και αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι στο Υποστατικό στη Λάρνακα, λόγω μειωμένης καταναλωτικής ζήτησης, διατίθεται παλαιότερο απόθεμα προϊόντων σε άλλες τιμές.

Στις 18 Ιουνίου 2021, επιδόθηκε δεύτερη επιστολή στην Εταιρεία, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με την εκ πρώτης όψεως διαπίστωση παράβασης των άρθρων 4(2)(γ), 5(1) και 5(2)(δ) του Νόμου.

Ως εκ τούτου και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, την 1^η Σεπτεμβρίου 2021 επιδόθηκε εκ νέου επιστολή, με την οποία η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωνε την Εταιρεία σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας και τη διαπίστωση παράβασης των άρθρων 4(2)(γ), 5(1) και 5(2)(δ) του Νόμου.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 12(1) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με το δικαίωμα της για προφορική ή/και γραπτή ακρόαση πριν την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, καλώντας την όπως (α) εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις τις οποίες προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, (β) παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου, (γ) αποστείλει οποιαδήποτε στοιχεία τα οποία να δεικνύουν το κέρδος που αποκόμισε από την υπό εξέταση πρακτική και (δ) αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020.

Στις 13 Σεπτεμβρίου 2021, σε απαντητική της επιστολή, η Εταιρεία αναφέρει ότι η πολιτική της είναι να αγοράζει τα προϊόντα στις καλύτερες τιμές και να τα προσφέρει στις πιο ανταγωνιστικές τιμές, χωρίς την αποκόμιση κέρδους εις βάρος των πελατών της. Στη συνέχεια, παραθέτει ορισμένα παραδείγματα με τα οποία δεικνύει τις χαμηλές τιμές των προϊόντων της σε σχέση με ανταγωνιστές. Περαιτέρω, αναγνωρίζει τα λάθη που διαπιστώθηκαν στο διαφημιστικό φυλλάδιο και επεξηγεί ότι αυτό συνέβη λόγω φόρτου εργασίας, καθώς επίσης και λόγω συνεργασίας με νέο προμηθευτή, ο οποίος παρείχε προϊόντα σε χαμηλές τιμές. Καταληκτικά, ενώ αναφέρει τον κύκλο εργασιών της, δεν υποβάλει οποιαδήποτε περαιτέρω σχετικά

έγγραφα, ενώ δεσμεύεται ότι η υπό εξέταση πρακτική δε θα επαναληφθεί στο μέλλον.

5. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας έρευνας και αξιολόγησης όλων όσων περιήλθαν εις γνώση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, διαφάνηκε ότι τα ως άνω αναφερόμενα προϊόντα, τα οποία περιλαμβάνονταν στο διαφημιστικό φυλλάδιο της Εταιρείας για την περίοδο 1/4/21 – 30/4/21, έφεραν λανθασμένες/ παραπλανητικές τιμές πώλησης. Ειδικότερα, μετά από έλεγχο στο Υποστατικό της Εταιρείας, διαπιστώθηκε ότι οι τιμές οι οποίες πωλούνταν προηγουμένως τα συγκεκριμένα προϊόντα ήταν διαφορετικές από τις διαφημιζόμενες αρχικές και/ή τελικές τιμές της προσφοράς στο φυλλάδιο.

Συνεπώς, παρέχονταν εσφαλμένες πληροφορίες ή/και πληροφορίες οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία σύγχυσης στον καταναλωτή, όσον αφορά στην τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής στα εν λόγω προϊόντα, καθώς σύμφωνα και με το διαφημιστικό φυλλάδιο για την περίοδο 1/4/21 – 30/4/21, ο καταναλωτής είχε την εντύπωση ότι υπήρχε ειδική πλεονεκτική τιμή και/ή μεγαλύτερη μείωση στη τιμή των προϊόντων, ενώ στην πραγματικότητα δεν υπήρχε. Ως αποτέλεσμα, ο μέσος καταναλωτής ενδεχομένως να οδηγείτο να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Οι τιμές πώλησης για τα συγκεκριμένα προϊόντα, ως αναγράφονταν στο διαφημιστικό φυλλάδιο, ήταν λανθασμένες και/ή παραπλανητικές, εφόσον ήταν διαφορετικές από τις αναρτημένες τιμές που ευρίσκονταν ανηρτημένες στα ράφια του Υποστατικού όπου ήταν τοποθετημένα τα προϊόντα.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των επιστολών της Εταιρείας ημερομηνίας 29 Απριλίου 2021 και 13 Σεπτεμβρίου 2021, καθώς και όλα τα σχετικά στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε παράβαση των άρθρων 4(2)(γ), 5(1) και 5(2)(δ) του Νόμου.

6. Νομική ανάλυση

6.1 Άρθρο 2 του Νόμου

Το άρθρο 2 του Νόμου προνοεί ότι:

«εμπορική πρακτική» σημαίνει κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επωνυμία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές.

Επίσης, το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ότι «*πρόσκληση για αγορά*» σημαίνει την εμπορική επικοινωνία στην οποία αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, η τιμή ή/και ένδειξη τιμής, με τρόπο ο οποίος ενδείκνυται για τα μέσα της εμπορικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται, ούτως ώστε να δύναται ο καταναλωτής να αποφασίσει ή και να πραγματοποιήσει την αγορά.

Περαιτέρω, το άρθρο 2 του Νόμου 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. Η συνδρομή στρέβλωσης με την ανωτέρω έννοια, κρίνεται με βάση το «*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, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Νόμου, 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.

6.2 Άρθρο 4 του Νόμου

Το άρθρο 4(1) του Νόμου απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Σύμφωνα με το άρθρο 4(2)(γ) του Νόμου, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν: (γ)*είναι παραπλανητική, όπως ορίζεται στα άρθρα 5 και 6 του Νόμου.*

6.3 Άρθρο 5 του Νόμου

Το άρθρο 5(1) προνοεί ότι:

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

Σύμφωνα με το άρθρο 5(2) του Νόμου, τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (1) αφορούν:

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

7. Καταληκτικό απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο και την προβλεπόμενη από το Νόμο διαδικασία, και δη δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 11(2)(δ) του Νόμου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου 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, η Εντεταλμένη Υπηρεσία καταλήγει ότι η υπό εξέταση εμπορική πρακτική, θεωρείται αθέμιτη κατά παράβαση των άρθρων 4(2)(γ), 5(1) και 5(2)(δ) του Νόμου, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν το ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

7.1 Η βαρύτητα της παράβασης

Στην υπό εξέταση περίπτωση, στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπ' όψιν, τα ακόλουθα:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως η ύπαρξη πρόθεσης από την Εταιρεία, καθώς το διαφημιστικό φυλλάδιο περιελάμβανε προσφορές για ένα (1) ολόκληρο μήνα, χωρίς η Εταιρεία να προβεί στην οποιαδήποτε διόρθωση, είτε του φυλλαδίου είτε των αναρτημένων τιμών στα προϊόντα.

(β) Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει η Εταιρεία από τη χρήση της πρακτικής. Λαμβάνοντας υπ' όψιν το γεγονός ότι, εάν το καταναλωτικό κοινό γνώριζε ότι τα εν λόγω προϊόντα δεν έχουν ειδική πλεονεκτική τιμή, ενδεχομένως να μην προέβαινε στην αγορά των προϊόντων αυτών.

(γ) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από τη χρήση της πρακτικής. Λαμβάνοντας υπ' όψιν το γεγονός ότι, το καταναλωτικό κοινό αγόραζε τα εν λόγω προϊόντα με αυξημένη τιμή πώλησης συγκριτικά με τις διαφημιζόμενες τιμές πώλησης και ως εκ τούτου, υπέστη ή ενδεχομένως να υπέστη οικονομική ζημιά.

7.2 Η φύση της παράβασης

Στην υπό εξέταση περίπτωση, στον καθορισμό της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική σχετίζεται με τη λανθασμένη ανάρτηση τιμής προσφοράς σε διάφορα προϊόντα στο διαφημιστικό φυλλάδιο της Εταιρείας που αφορούσε την περίοδο 1/4/21 – 30/4/21, ενώ στο Υποστατικό της Εταιρείας, οι τελικές τιμές δεν σύναδαν με την τελική τιμή προσφοράς όπως διαφημιζόνταν στο φυλλάδιο. Η προώθηση και/ή πώληση των συγκεκριμένων προϊόντων είναι δυνητικά εφαρμόσιμη σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

7.3 Η διάρκεια της παράβασης

Στην υπό εξέταση περίπτωση, κρίνεται ότι η παράβαση διήρκησε έναν (1) περίπου μήνα, από την 1^η Απριλίου 2021 μέχρι τις 30 Απριλίου 2021.

7.4 Ελαφρυντικοί παράγοντες

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι, με βάση τον σχετικό έλεγχο που διενήργησε Εντεταλμένη Υπηρεσία στο υποστατικό της Εταιρείας στη Λευκωσία δε διαπιστώθηκε οποιαδήποτε παράβαση. Επίσης, λαμβάνεται υπ' όψιν και το γεγονός ότι η Εταιρεία δεσμεύεται ότι η συγκεκριμένη πρακτική δεν θα επαναληφθεί ξανά στο μέλλον.

7.5 Επιβαρυντικοί παράγοντες

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 15/06/2021, καθώς επίσης και το γεγονός ότι δεν απέστειλε τεκμηριωμένα έγγραφα σχετικά με τον κύκλο εργασιών της, παρά μόνο προέβη σε μια αναφορά στην επιστολή της ημερομηνίας 13/9/2021 ότι ο κύκλος εργασιών της για το έτος 2020 ανερχόταν στο ποσό των €2920.

7.6 Επιβολή Διοικητικού Προστίμου

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στην Εταιρεία, για άσκηση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, κατά παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, διοικητικό πρόστιμο ύψους **τριών χιλιάδων ευρώ (€3.000)**.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: **10 Ιανουαρίου 2022**

.....

Αντώνης Ιωάννου

Αναπληρωτής Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή