

Αριθμός Απόφασης: 2022/03 (ΠΚ)

**Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021
(Ν. 112(Ι)/2021)**

**EFT EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD
(Polihome)**

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 28/4/2022 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 23/8/2022 – [Μετάβαση](#)

Αριθμός Απόφασης:

2022/03 (ΠΚ)

Αρ. Φακέλου:

8.13.1.28.5

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

(Ν. 112(Ι)/2021)

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του περί

Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 από την εταιρεία EFT

EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD

υπό την εμπορική της επωνυμία PoliHome

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, Ν. 112(Ι)/2021 (εφεξής «ο Νόμος»).

Το Μέρος V του Νόμου με τίτλο «ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ» εφαρμόζεται στις συμβάσεις πώλησης αγαθών που συνάπτονται με καταναλωτές και ρυθμίζει τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περίπτωση που τα αγαθά, τα οποία αγοράζει, δεν συμμορφώνονται με τους όρους της σύμβασης πώλησης.

Στις 08 Απριλίου 2022 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας ο περί Προστασίας του Καταναλωτή (Τροποποιητικός) Νόμος του 2022, Ν. 46(Ι)/2022, με ημερομηνία έναρξης ισχύος την 01^η Ιανουαρίου 2022, ο οποίος τροποποιεί το Νόμο 112(Ι)/2021 με τη διαγραφή του Μέρους V αυτού και την προσθήκη του νέου εδαφίου (2Α) στο άρθρο 75 αυτού.

Διευκρινίζεται ότι στις 05 Νοεμβρίου 2021 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021, Ν. 154(Ι)/2021, με ημερομηνία έναρξης ισχύος την 01^η Ιανουαρίου 2022, ο οποίος αντικαθιστά το Μέρος V του Νόμου 112(Ι)/2021.

Σύμφωνα όμως με το άρθρο 75(2Α) του Νόμου 112(Ι)/2021, «διοικητικές έρευνες και λοιπές διαδικασίες αναφορικά με εγγυήσεις σε σχέση με συμβάσεις πώλησης αγαθών που συνάπτονται με καταναλωτές, οι οποίες άρχισαν και δεν ολοκληρώθηκαν κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του περί Προστασίας του Καταναλωτή (Τροποποιητικού) Νόμου του 2022 συνεχίζονται και ολοκληρώνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Μέρους V το οποίο καταργείται με τον εν λόγω Νόμο.».

Ως αποτέλεσμα, και λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας άρχισε και δεν ολοκληρώθηκε κατά την ημερομηνία έναρξης του Νόμου 46(Ι)/2022, τη νομική βάση για την έκδοση της παρούσας Απόφασης αποτελεί ο Νόμος 112(Ι)/2021 και ειδικότερα το Μέρος V αυτού.

1. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτέλεσε η ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Μέρους V του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε συγκεκριμένες περιπτώσεις καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν σε αγορά ελαττωματικών επίπλων, τόσο από το φυσικό κατάστημα, όσο και μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος υπό την εμπορική επωνυμία «PoliHome» της εταιρείας «EFT EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD» (εφεξής «η Εταιρεία»).

2. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εξουσία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει παραβάσεις του Νόμου καθορίζεται στο άρθρο 53(1) του Νόμου ως εξής:

«53.-(1) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου και η εξέταση μπορεί να αφορά περισσότερους από έναν εμπορευόμενους, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου.».

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τόσο κατά τη διεξαγωγή έρευνας, όσο και κατά τη διαπίστωση παράβασης, καθορίζονται στα άρθρα 54(1) και 57(1) του Νόμου ως εξής:

«54.-(1) Κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έχει τις ακόλουθες εξουσίες:

α) Τη διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών, περιλαμβανομένης της πρόσβασης σε κάθε χώρο, έδαφος ή μέσο μεταφοράς, ώστε να εξετάζει, να κατάσχει, να λαμβάνει ή να αποκτά αντίγραφα στοιχείων, δεδομένων ή εγγράφων, ανεξαρτήτως του μέσου αποθήκευσής τους ή να υποβάλλει αίτημα λήψης συνδρομής σχετικά με τις ενέργειες αυτές από άλλες αρχές του δημόσιου τομέα, οι οποίες θα ενεργούν στο πλαίσιο ενάσκησης των δικών τους αρμοδιοτήτων, εφόσον η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τέτοια συνδρομή εύλογη και αναγκαία για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων του παρόντος Νόμου·

β) την κατάσχεση κάθε πληροφορίας, δεδομένου ή εγγράφου για το χρονικό διάστημα και στο βαθμό που απαιτείται για την έρευνα·

γ) να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου τον οποίο αφορά η έρευνα να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να καταγράψει τις απαντήσεις·

δ) να ζητεί και να λαμβάνει οποιαδήποτε στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων συμβάσεων, δεδομένων, πληροφοριών και/ή άλλων συναφών στοιχείων, καταχωρημένα σε μηχανικό, ηλεκτρικό ή ηλεκτρονικό σύστημα δεδομένων, και οποιαδήποτε βιβλία και έγγραφα, τα οποία βρίσκονται σε υποστατικό ή άλλο χώρο ή σε μεταφορικό μέσο και να παίρνει αντίγραφα, σε οποιαδήποτε μορφή, φωτοτυπίες και αποσπάσματα τους, ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους·

ε) να ζητεί από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση ενδεχόμενη παράβαση του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων:

Νοείται ότι, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι πραγματικοί ισχυρισμοί του εμπορευόμενου μπορεί να θεωρηθούν ανακριβείς·

στ) να λαμβάνει φωτογραφίες και/ή μαγνητοσκοπημένα αρχεία των υποστατικών, του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού, των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών·

ζ) να ζητεί από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή φορέα ή οργανισμό, ή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, περιλαμβανομένων των παροχών υπηρεσιών πληρωμών, των παροχών υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα των παροχών υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων υπό οποιανδήποτε μορφή η μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχει επέλθει ή επέρχεται παράβαση του παρόντος Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης:

Νοείται ότι, τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν τον εντοπισμό των χρηματοοικονομικών ροών και/ή των ροών δεδομένων και/ή τη διαπίστωση της ταυτότητας των προσώπων που συμμετέχουν σε χρηματοοικονομικές ροές και/ή ροές δεδομένων, και τη διαπίστωση των στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού και της ιδιοκτησίας των δικτυακών τόπων:

Νοείται περαιτέρω ότι, οι αρχές δημόσιου τομέα δύνανται να αρνηθούν την παροχή των αιτούμενων πληροφοριών σε περίπτωση που η παροχή προσκρούει σε διάταξη του ενωσιακού δικαίου ή Νόμου ή δευτερογενούς νομοθεσίας, που αποσκοπεί στην εναρμόνιση με το ενωσιακό δίκαιο·

(η) να προβαίνει σε αγορά αγαθών ή υπηρεσιών ως δοκιμαστικές αγορές, κατά περίπτωση, ακόμη και με καλυμμένη ταυτότητα, ώστε να εντοπίζει τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου και να συγκεντρώνει αποδεικτικά

στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας να επιθεωρεί, παρατηρεί, μελετά, αποσυναρμολογεί ή να υποβάλει σε δοκιμές τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·

(θ) να ανακόπτει, εισέρχεται, επιθεωρεί, ερευνά και διενεργεί έλεγχο σε οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο ξηράς, θάλασσας ή αέρα·

(ι) να εισέρχεται σε υποστατικό ή άλλο χώρο και σε μεταφορικό μέσο-

(i) με συνοδεία από οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, του οποίου την παρουσία κρίνει αναγκαία για οποιοδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει του παρόντος άρθρου,

(ii) φέροντας οποιοδήποτε εξοπλισμό ή υλικά, που κρίνει αναγκαία για οποιοδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει του παρόντος άρθρου, και

(iii) να λαμβάνει δείγματα προϊόντων δωρεάν και οποιαδήποτε άλλα τεκμήρια που κρίνει αναγκαία για οποιοδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει του παρόντος Νόμου:

Νοείται ότι, για τους σκοπούς ενάσκησης των ως άνω εξουσιών η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται, κατά οιονδήποτε εύλογο χρόνο, να εισέλθει σε υποστατικά, χωρίς ειδοποίηση και χωρίς δικαστικό ένταλμα.».

«57.-(1) Σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις πιο κάτω ενέργειες:

(α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του εύλογο επίκειται η παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, όπως, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τερματίσει την παράβαση και/ή δεν προβεί στην παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον· και/ή

(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· και/ή

(γ) να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και/ή τον τρόπο και/ή τον τύπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο· και/ή

(δ) να προβαίνει στη λήψη μέτρων για έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 62· και/ή

(ε) να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(στ) να λαμβάνει από τον παραβάτη, με πρωτοβουλία του τελευταίου, επιπρόσθετες διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών που έχουν θιγεί από την παράβαση ή την εικαζόμενη παράβαση, ή ανάλογα με την περίπτωση, να επιδιώκει την απόκτηση δέσμευσης από τον παραβάτη για προσφορά ικανοποιητικών μέσων θεραπείας προς τους καταναλωτές που έχουν θιγεί από την εν λόγω παράβαση δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(ζ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τον εμπορευόμενο και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να αφαιρεί περιεχόμενο ή να περιορίζει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή ή να προβεί σε ρητή αναγραφή προειδοποίησης προς τους καταναλωτές κατά την πρόσβαση τους σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(η) να διατάσσει, κατά περίπτωση, πάροχο υπηρεσιών υποδοχής και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να διαγράψει, να απενεργοποιήσει ή να περιορίσει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(θ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, καταχωρητές ή μητρώα τομέα να διαγράψουν ένα πλήρως εγκεκριμένο όνομα τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώρηση:

Νοείται ότι, τα μέτρα τα οποία προβλέπονται στις διατάξεις των παραγράφων (ζ) έως (θ) δύναται να εφαρμόζονται σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχουν άλλα αποτελεσματικά μέσα για την επίτευξη της παύσης και/ή της απαγόρευσης της διαπιστωθείσας παράβασης και προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος σοβαρής βλάβης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών:

Νοείται περαιτέρω ότι, για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(i) 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 παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 62 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν πρόνοιες του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπο του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (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 εκατό (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω ότι, αναφορικά με ασφαλιστική εταιρεία, ως βάση για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου, χρησιμοποιείται, αντί του κύκλου εργασιών, η αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλίσεων, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά, δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εισπραχθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίσεων που έχουν εκχωρηθεί σε

αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που υπερδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δε θα υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000)· και/ή

(ιβ) σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής· και/ή

(ιγ) σε περίπτωση που από τον έλεγχο ή την έρευνα προκύπτουν διοικητικές ή ενδεχόμενες ποινικές παραβάσεις, να διατάσσει τον παραβάτη να καταβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία οποιαδήποτε διοικητική επιβάρυνση, η οποία περιλαμβάνει το κόστος αγοράς και τα έξοδα που αυτή έχει υποστεί για την εξέταση ή/και δοκιμή του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της εξέτασης ή/και δοκιμής του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων που δεν υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ (€3.000) και, σε περίπτωση υποβολής παρόμοιου αιτήματος κατά το παρελθόν, σε διοικητική επιβάρυνση που δεν υπερβαίνει τις έξι χιλιάδες ευρώ (€6.000).

Επομένως, ο έλεγχος που διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται μόνο σε διερευνήσεις καταγγελιών από καταναλωτές, αλλά επεκτείνεται και στην 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 δύναται να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως και σε οποιαδήποτε άλλη ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου.

Σημειώνεται ότι, αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι να εξετάζει υποβαλλόμενες καταγγελίες χωρίς να επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον Δικαστηρίου. Η διοικητική διαδικασία ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμούσες ή/και μελλοντικές δικαστικές διαδικασίες.

3. Υποβολή καταγγελιών και σχετική διερεύνηση

Με αφορμή την υποβολή αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά

παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια επίπλων, στρωμάτων και ειδών διακόσμησης για χρήση σε οικιακό ή επαγγελματικό χώρο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται με αφορμή την υποβολή δύο (2) συγκεκριμένων καταγγελιών εναντίον της Εταιρείας από καταναλωτές, οι οποίες αποτέλεσαν τη βάση για έναρξη έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική της Εταιρείας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

3.1. Καταγγελία ημερομηνίας 16 Σεπτεμβρίου 2021

Στις 16 Σεπτεμβρίου 2021 υποβλήθηκε καταγγελία, σύμφωνα με την οποία, στις 10 Ιουνίου 2021 ο καταναλωτής επισκέφθηκε το φυσικό κατάστημα της Εταιρείας και προέβη σε παραγγελία διαφόρων επίπλων, μεταξύ άλλων, ενός τραπεζιού και ενός σύνθετου για το σαλόνι, με αντίστοιχους κωδικούς coffee-table-denver.white-mat & lia_leuko, αξίας €58,91 και €72,90 αντίστοιχα, με επιπλέον έξοδα μεταφοράς €27,52 και με αρ. τιμολογίου 11473 ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2021.

Ο ίδιος καταναλωτής επισκέφθηκε εκ νέου το κατάστημα της Εταιρείας στις 17 Ιουνίου 2021 και προέβη σε νέα παραγγελία ενός γωνιακού καναπέ με κωδικό lima.240x160.makalu14, αξίας €500,00 με επιπλέον έξοδα μεταφοράς €63,31 και με αρ. τιμολογίου 11586 ημερομηνίας 17 Ιουνίου 2021.

Ο καταναλωτής, κατά την παράδοση των πιο πάνω προϊόντων στις 10 Ιουλίου 2021, διαπίστωσε ότι αρκετά μέρη των παραδοθέντων επίπλων ήταν σπασμένα και/ή φθαρμένα και/ή ελαττωματικά. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής επικοινωνήσε άμεσα με το κατάστημα της Εταιρείας αναφέροντας το γεγονός αυτό, με σκοπό την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των συγκεκριμένων αγαθών.

Μετά από αρκετές προσπάθειες επικοινωνίας με την Εταιρεία, εν τέλει στις 02 Σεπτεμβρίου 2021 ο καταναλωτής παρέλαβε μερικά ανταλλακτικά.

Ακολούθως, ο καταναλωτής προχώρησε στην αποστολή σχετικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων προς την Εταιρεία, συγκεκριμένα με ημερομηνίες 08 και 11 Σεπτεμβρίου 2021, αναφέροντας κάθε φορά στην Εταιρεία το παράπονό του και ειδικά το γεγονός ότι

δεν είχε παραλάβει ακόμα όλα τα ανταλλακτικά των ελαττωματικών προϊόντων, προς αποκατάσταση της συμμόρφωσής τους.

Λόγω παράλειψης της Εταιρείας να ανταποκριθεί στα πιο πάνω ηλεκτρονικά μηνύματα, ο καταναλωτής απέστειλε εκ νέου ηλεκτρονικά μηνύματα στις 13 και 14 Σεπτεμβρίου 2021 προς την Εταιρεία, εκφράζοντας την πρόθεσή του να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση, δηλαδή να του επιστραφεί το αντίτιμο αγοράς των εν λόγω προϊόντων.

Τελικά η Εταιρεία επικοινωνήσε στις 14 Σεπτεμβρίου 2021 και, σύμφωνα με τον καταναλωτή, αφού ο ίδιος ξαναέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Εταιρεία στις 22 Σεπτεμβρίου 2021 εκφράζοντας την αγανάκτησή του σε σχέση με την κακή εξυπηρέτηση της Εταιρείας, η συμμόρφωση των αγαθών αποκαταστάθηκε πλήρως κατά τις αρχές Νοεμβρίου του 2021.

3.2 Καταγγελία ημερομηνίας 05 Οκτωβρίου 2021

Στις 05 Οκτωβρίου 2021 υποβλήθηκε καταγγελία, σύμφωνα με την οποία, στις 08 Μαρτίου 2020 ο καταναλωτής παρήγγειλε μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος της Εταιρείας δύο (2) ντουλάπες με κωδικούς 22FA1618 και maja.i.180x62x200.biala, αξίας €368,00 και €313,00 αντίστοιχα, με επιπλέον έξοδα μονταρίσματος €127,00 και έξοδα μεταφοράς €43,06 και με αρ. τιμολογίου #2000188397, ημερομηνίας 08 Μαρτίου 2020.

Ο καταναλωτής παρέλαβε τις προαναφερόμενες ντουλάπες κατά τον Ιούνιο του 2020 και ο μανταδόρος επισκέφθηκε τον καταναλωτή εκ μέρους της Εταιρείας, με σκοπό το μοντάρισμα των ντουλαπών, κατά τον Ιούλιο του 2020. Κατά το άνοιγμα των κιβωτίων, ο μανταδόρος διαπίστωσε ότι οι δύο πόρτες της μίας ντουλάπας ήταν ελαττωματικές, με αποτέλεσμα η ντουλάπα αυτή να μονταριστεί μερικώς, ενώ από τη δεύτερη ντουλάπα ήταν ελαττωματικό το ένα πλαϊνό κομμάτι, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να μονταριστεί.

Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, ο καταναλωτής επικοινωνήσε άμεσα με την Εταιρεία με σκοπό την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των συγκεκριμένων αγαθών. Κατά τους επόμενους μήνες, ο καταναλωτής παρέλαβε κάποια τεμάχια προς αντικατάσταση των ελαττωματικών, χωρίς ωστόσο να έχει αποκατασταθεί πλήρως η έλλειψη συμμόρφωσης.

Ως εκ τούτου, στις 11 Μαρτίου 2021, ο καταναλωτής απέστειλε σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα προς την Εταιρεία, εκφράζοντας το παράπονό του σε σχέση με την κακή

εξυπηρετήσή της όσον αφορά στην παραγγελία του· είχε ήδη περάσει ένας χρόνος και η Εταιρεία δεν είχε ακόμα καταφέρει να αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών, παρά τις πολλαπλές τηλεφωνικές προσπάθειες και την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων από μέρος του καταναλωτή.

Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, στις 03 Σεπτεμβρίου 2021 ο καταναλωτής απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Εταιρεία, απαιτώντας όπως η τελευταία είτε να αποστείλει το σωστό τεμάχιο άμεσα, είτε να καταβάλει το αντίτιμο αγοράς των εν λόγω προϊόντων, ασκώντας το δικαίωμά του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση.

Στις 15 Οκτωβρίου 2021 τελικά η Εταιρεία επικοινωνήσε με τον καταναλωτή και περί τις αρχές Νοεμβρίου 2021 προχώρησε με την επιστροφή μέρους των χρημάτων (συγκεκριμένα €186,06) στο λογαριασμό του καταναλωτή, σαν επανόρθωση για την όλη ταλαιπωρία που προκλήθηκε.

Τέλος, σύμφωνα με τον καταναλωτή, η συμμόρφωση των αγαθών αποκαταστάθηκε πλήρως στις 20 Δεκεμβρίου 2021.

3.3 Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης των πιο πάνω καταγγελιών και εφόσον αυτές κρίθηκαν ικανοποιητικές για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε σχετική επιστολή στην Εταιρεία με ημερομηνία 26 Οκτωβρίου 2021. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, γνωστοποιώντας στην Εταιρεία τους ισχυρισμούς των καταναλωτών και εφιστώντας την προσοχή της σε συγκεκριμένα άρθρα του Νόμου, ζήτησε από την τελευταία όπως (α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή, (β) ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία σχετικά με τη γενικότερη πολιτική της σε περίπτωση που καταναλωτής ενημερώνει την Εταιρεία ότι τα προϊόντα που προμηθεύτηκε από αυτήν παρουσιάζουν έλλειψη συμμόρφωσης προς του όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Μέρους V του Νόμου και (γ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες η ίδια έκρινε χρήσιμες για σκοπούς διερεύνησης των υπό εξέταση περιπτώσεων.

Σε απαντητικό της ηλεκτρονικό μήνυμα με ημερομηνία 10 Νοεμβρίου 2021, η Εταιρεία ανέφερε συγκεκριμένα τα εξής:

«...για την πρώτη υπόθεση έχουμε στείλει τα ποδαράκια του καναπέ καθώς και έμπειρο τεχνίτη για να τα αλλάξει, οπότε για την συγκεκριμένη παραγγελία δεν υφίσταται εκκρεμότητα.

Για την δεύτερη υπόθεση στην οποία υφίσταται έλλειψη μέρους της ντουλάπας δυστυχώς δεν καταφέραμε ακόμη να εξυπηρετήσουμε την πελάτισσα με το συγκεκριμένο ανταλλακτικό. Ωστόσο εννοείται ότι ενημερώσαμε ότι αν δεν θέλει να περιμένει μπορούμε να την πάρουμε πίσω. Η απάντησή της ήταν ότι θέλει την ντουλάπα αρκεί να επιβεβαιώσουμε ότι θα αποσταλεί το μέρος το οποίο είχε πρόβλημα. Επίσης για την τλαιπωρία την οποία υφίσταται η πελάτισσα προχωρήσαμε σε επιστροφή του 50% της αξίας της ντουλάπας.

Προσπαθούμε η διαχείριση των πελατών από την εταιρεία μας να γίνεται με σεβασμό και με γνώμονα την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή τους..».

Την 24^η Νοεμβρίου 2021, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε δεύτερη επιστολή στην Εταιρεία. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της υπό αναφορά επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με την εκ πρώτης όψεως διαπίστωση παράβασης συνδυαστικά των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου, ενώ ζητήθηκε παράλληλα από την Εταιρεία και βάσει των προνοιών του άρθρου 54(1) του Νόμου όπως, εντός δεκαεπτά (17) ημερών, (α) παραθέσει τις θέσεις της και (β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία κρίνει χρήσιμα.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξήγησε ότι, μελετώντας όλα τα στοιχεία που προέκυψαν από την εν λόγω έρευνα και λαμβάνοντας υπόψη τα όσα αναφέρει η Εταιρεία στην πιο πάνω απάντησή της, διαφάνηκε ότι υπήρξε μεγάλη καθυστέρηση από μέρους της Εταιρείας σε σχέση με την αντικατάσταση των ελαττωματικών αγαθών, με αποτέλεσμα να προκληθεί σημαντική ενόχληση των καταναλωτών. Ειδικότερα, και σε σχέση με την πρώτη περίπτωση, η πλήρης αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών με αντικατάσταση πραγματοποιήθηκε σχεδόν τέσσερις (4) μήνες μετά την παραλαβή των αγαθών, ενώ στη δεύτερη περίπτωση, δεκαεπτά (17) περίπου μήνες μετά την παραλαβή των αγαθών, η Εταιρεία προέβη σε μείωση τιμήματος με επιστροφή του πενήντα τοις εκατό (50%) της αξίας του ελαττωματικού αγαθού, σαν επανόρθωση για την όλη τλαιπωρία που υπέστη ο καταναλωτής, χωρίς ωστόσο ακόμα να είχε ολοκληρωθεί η αντικατάστασή του, ως το αίτημα του καταναλωτή.

Στις 29 Δεκεμβρίου 2021 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία, με επιστολή της, σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας για ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου και επιπλέον την ενημέρωσε για την παράβαση που διαπιστώθηκε δυνάμει των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου. Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με το δικαίωμά 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 ή/και μη επανάληψη της διαπιστωθείσας παράβασης, (β) παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου και (γ) αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για τα έτη 2019 και 2020.

Σε απαντητικό της ηλεκτρονικό μήνυμα με ημερομηνία 11 Ιανουαρίου 2022, η Εταιρεία ανέφερε συγκεκριμένα τα εξής:

«Σε συνέχεια της από 29/12/21 επιστολή σας, σας ενημερώνουμε ότι η εταιρεία μας εξετάζει θετικά την πρόσκλησή σας για την υπογραφή ανάληψης δέσμευσης. Με τις ανάλογες προσθήκες ή αφαιρέσεις, με την προϋπόθεση πάντα ότι οι όροι οι οποίοι θα αναφέρονται θα μπορούμε να τους ακολουθήσουμε χωρίς να ελλοχεύει κίνδυνος για τη βιωσιμότητά της και να μπορεί η εταιρεία να ανταπεξέλθει σε αυτούς.

Σύμφωνα με την επιστολή σας με την υπογραφή του συμφώνου ο διευθυντής δύναται να αναστείλει τη οποιωνδήποτε μέτρων.

Θεωρείται αυτονόητο για κάθε εταιρεία ότι η επιβολή διοικητικού προστίμου δεν είναι επιθυμητή.

Κάθε έξοδο το οποίο δεν έχει προϋπολογιστεί από την εταιρεία, δημιουργεί πρόβλημα.

Επίσης να τονίσω ότι η εταιρεία μας ξεκίνησε την λειτουργία της στην Κύπρο ως διαδικτυακό κατάστημα (e-shop) και με την αύξηση του κύκλου εργασιών προχωρήσαμε και στο άνοιγμα εκθεσιακού χώρου...».

Απαντώντας στο αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε σχέση με την αποστολή εγγράφων σχετικών με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Εταιρείας για τα έτη 2019 και 2020, η Εταιρεία απάντησε πως ο τζίρος της Εταιρείας για τα έτη 2019 και 2020 ανέρχεται στο συνολικό ποσό των €1.054.080 και €1.706.760 αντίστοιχα.

Απαντώντας στο πιο πάνω ηλεκτρονικό μήνυμα της Εταιρείας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία με επιστολή της ημερομηνίας 01 Φεβρουαρίου 2022, σημείωσε ότι σύμφωνα με τα άρθρα 58(1) και 58(4) του Νόμου, τυχόν γραπτή ανάληψη δέσμευσης από τον εμπορευόμενο, **δύναται** να γίνει αποδεκτή από το Διευθυντή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για αναστολή λήψης οποιωνδήποτε μέτρων με βάση τις διατάξεις του άρθρου 57(1) του Νόμου εναντίον του εμπορευόμενου. Συμπλήρωσε επίσης ότι, ο Διευθυντής, κατά την κρίση του και λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της εκάστοτε παράβασης, δύναται να προχωρήσει στη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων με βάση τις διατάξεις του άρθρου 57(1) του Νόμου εναντίον του εμπορευόμενου, συμπεριλαμβανομένης και της επιβολής διοικητικού προστίμου και σε μια τέτοια περίπτωση, ο Διευθυντής, σύμφωνα με το άρθρο 57(2) του Νόμου, δύναται να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης από τον παραβάτη.

Στη συνέχεια, η Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέρθηκε στην αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Εταιρείας για τα έτη 2019 και 2020 ως είχε ζητηθεί από την Εταιρεία, και επισήμανε ότι θα πρέπει να αποσταλούν σχετικά έγγραφα, προς τεκμηρίωση των ποσών τα οποία η Εταιρεία δήλωσε στο ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 11 Ιανουαρίου 2022.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισύναψε με την επιστολή της ημερομηνίας 01 Φεβρουαρίου 2022, προσχέδιο προτεινόμενης «Συμφωνίας Ανάληψης Δέσμευσης», σύμφωνα με το Παράρτημα V του Νόμου, και κάλεσε την Εταιρεία όπως παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή και με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.

Η Εταιρεία παρέλειψε να απαντήσει στην πιο πάνω επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, με αποτέλεσμα την έκδοση της παρούσας Απόφασης.

4. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εταιρεία, μέσω του απαντητικού ηλεκτρονικού της μηνύματος ημερομηνίας 10 Νοεμβρίου 2021, υποστηρίζει πως έλαβε τα απαραίτητα μέτρα προς ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, που αφορούσαν στις καταγγελίες οι οποίες αποτέλεσαν τη βάση για τη διενέργεια, από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, της εν λόγω έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Οι εν λόγω εξηγήσεις της Εταιρείας, ωστόσο, δεν επηρεάζουν το αποτέλεσμα της έρευνας, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, ήτοι να ελέγχει τη γενικότερη πολιτική και/ή πρακτική της Εταιρείας, όπως εν προκειμένω. Ειδικότερα, όπως αναφέρθηκε και στην αρχή της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει λάβει αριθμό καταγγελιών εναντίον της Εταιρείας, για την πρακτική και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

Περαιτέρω, (α) δεν έχει γίνει οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης από την Εταιρεία, παρά την προθυμία που αυτή εξέφρασε μέσω του ηλεκτρονικού της μηνύματος με ημερομηνία 11 Ιανουαρίου 2022, (β) η Εταιρεία δεν υπέβαλε οποιοσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, παρά μόνο το ότι η επιβολή διοικητικού προστίμου δεν είναι επιθυμητή και (γ) η Εταιρεία παρέλειψε να αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της τα οποία να τεκμηριώνουν τα ποσά τα οποία αναφέρει στο ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 11 Ιανουαρίου 2022.

Ως εκ τούτου, κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία έρευνας, και με βάση τα στοιχεία που είχε στη διάθεσή της, διαφάνηκε ότι η Εταιρεία δεν προχωρούσε στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση των καταναλωτών, κατά παράβαση των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου.

4.1 Παράβαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Εταιρείας ημερομηνίας 10 Νοεμβρίου 2021 και 11 Ιανουαρίου 2022, καθώς και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε την ακόλουθη παράβαση:

Παράβαση συνδυαστικά των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία δεν πραγματοποίησε την αντικατάσταση των ελαττωματικών αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση των καταναλωτών. Ειδικότερα, στις υπό εξέταση περιπτώσεις, ενώ η αντικατάσταση ήταν δυνατή ως θεραπεία για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των ελαττωματικών αγαθών, σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 36 του Νόμου, εντούτοις, η Εταιρεία γενικότερα

καθυστερούσε να επικοινωνήσει με τους καταναλωτές ή/και δεν επικοινωνούσε καθόλου και, ειδικότερα, καθυστέρησε σε μεγάλο βαθμό να ανταποκριθεί στα αιτήματα των καταναλωτών για αντικατάσταση, προκαλώντας ενόχληση και δυσανασχέτηση σε αυτούς, κατά παράβαση του εδαφίου (4) του άρθρου 36 του Νόμου, το οποίο προνοεί ότι *«η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και το σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό»*.

Το «εύλογο χρονικό διάστημα» κρίνεται με αναφορά σε διάφορους παράγοντες, όπως, το κατά πόσο για την αντικατάσταση απαιτείται ειδική παραγγελία από το εξωτερικό, την πολυπλοκότητα και τη σοβαρότητα του προβλήματος που ανέκυψε, το χρόνο στέρησης του αγαθού από τον καταναλωτή σε σχέση με την αναγκαιότητα του αγαθού για την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή.

Η ολοκλήρωση επανόρθωσης χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή εξαρτάται από τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης και κρίνεται ενίοτε σε συνδυασμό με το κατά πόσο η επανόρθωση ολοκληρώθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. «Ενόχληση» είναι κάθε μορφής αναστάτωση που προκαλείται στον καταναλωτή, π.χ. επισκέψεις κατ' οίκον, θόρυβος και σκόνη στο σπίτι, στέρηση της χρήσης του αγαθού από τον καταναλωτή, επηρεασμός και άλλων αγαθών του καταναλωτή από τη στέρηση χρήσης κλπ.

Στις συγκεκριμένες περιπτώσεις, οι καταναλωτές είχαν παραγγείλει από την Εταιρεία διάφορα έπιπλα για το σπίτι τους, τα οποία είχαν προφανώς ανάγκη. Παρά το γεγονός ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της εν λόγω έρευνας, ο κατασκευαστής-προμηθευτής της Εταιρείας έχει την έδρα του στην Ελλάδα και οι παραγγελίες για νέα προϊόντα φαίνεται να γίνονται σε αυτόν, δε δικαιολογείται το χρονικό διάστημα που παρήλθε μέχρι η Εταιρεία να ανταποκριθεί στα αιτήματα των καταναλωτών και να αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης. Λαμβάνεται παράλληλα υπόψη η γενικότερη δυσκολία που φαίνεται να αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην επικοινωνία τους με την Εταιρεία, όπως αναλύθηκε πιο πάνω.

Συμπληρωματικά των πιο πάνω, λαμβάνοντας υπόψη την υποβολή αριθμού καταγγελιών εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την πρακτική και/ή πολιτική που ακολουθεί σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα αγαθά παρουσιάζουν έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, διαφαίνεται ότι υπάρχει

μεγάλη καθυστέρηση στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών από την Εταιρεία, η οποία δεν ανταποκρίνεται στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή δείχνει αδιαφορία και γενικότερα διαφαίνεται ότι υπάρχει δυσκολία στην επικοινωνία των καταναλωτών με την Εταιρεία. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω προκαλείται σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές.

5. Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν 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 της προβλεπόμενης από το Νόμο διαδικασίας.

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση συνδυαστικά των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 Νόμου, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα το οποίο έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και το ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου 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.

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 προώθηση και/ή πώληση των συγκεκριμένων προϊόντων είναι δυναμικά εφαρμόσιμη σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, λαμβάνονται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση ή όχι από την Εταιρεία, καθώς διαφαίνεται από μεγάλο αριθμό καταγγελιών οι οποίες υποβλήθηκαν από καταναλωτές, ότι υπήρχε επανειλημμένα θέμα με την αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών και την πρόκληση σημαντικής ενόχλησης.

(β) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από την πιο πάνω διαπιστωθείσα παράβαση. Οι καταναλωτές υπέστησαν αρκετή ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση, λόγω της κακής εξυπηρέτησης της Εταιρείας σε σχέση με τα

αιτήματά τους για αντικατάσταση των ελαττωματικών αγαθών που προμηθεύτηκαν από αυτήν, ως αναλύθηκε πιο πάνω.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 24 Νοεμβρίου 2021 και 01 Φεβρουαρίου 2022, καθώς επίσης και το γεγονός ότι αυτή δεν υπέβαλε τα απαιτούμενα έγγραφα τα οποία της ζητήθηκαν προς τεκμηρίωση των ποσών που η Εταιρεία δήλωσε στο ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 11 Ιανουαρίου 2022, αναφορικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για τα έτη 2019 και 2020. Επιπλέον, ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για την πρακτική και/ή πολιτική και/ή τη διαχείριση των αιτημάτων των καταναλωτών σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας, λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι κατά το έτος 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει λάβει οποιοσδήποτε καταγγελίες από καταναλωτές εναντίον της εταιρείας.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 57(1)(ια) 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 εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000), επιβάλλει στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους **δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)** και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 57(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη της ανωτέρω παράβασης στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: **28 Απριλίου 2022**

.....
Αντώνης Ιωάννου
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Γραφείο Υπουργού

**Ιεραρχική Προσφυγή
αρ.03/2022 (ΙΠ)**

Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την εταιρεία EFT EUROFURNITURE
TRADERS IMP-EXP LTD υπό την εμπορική επωνυμία PoliHome κατά της απόφασης
της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή υπ'αρ.2022/03 (ΠΚ) για την επιβολή
διοικητικού προστίμου

Μεταξύ:

EFT EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD υπό την εμπορική επωνυμία PoliHome

Προσφεύγουσα

και

Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

*Η προσφεύγουσα: Δια των δικηγόρων της
Κατερίνα Ευαγγέλου και Άννα Κκέλη*

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 23 Αυγούστου 2022

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή που ασκήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59(1) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (Ν. 112(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»), αφορά στην Απόφαση υπ' αριθμό 2022/03 (ΠΚ) της Καθ' ης η προσφυγή (στο εξής «η Απόφαση»), η οποία εκδόθηκε σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

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

1. Με αφορμή την υποβολή αριθμού παρόμοιων καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, η Καθ' ης η Προσφυγή προχώρησε σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου. Σύμφωνα με τις εν λόγω καταγγελίες, υπήρχε μεγάλη καθυστέρηση στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών από την Προσφεύγουσα, η οποία δεν ανταποκρινόταν στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή έδειχνε αδιαφορία και γενικότερα υπήρχε δυσκολία στην επικοινωνία με την Προσφεύγουσα, με αποτέλεσμα να προκαλείται σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές.
2. Μεταξύ άλλων, στις 16 Σεπτεμβρίου 2021 και στις 05 Οκτωβρίου 2021 υποβλήθηκαν στην Καθ' ης η Προσφυγή καταγγελίες από καταναλωτές κατά της Προσφεύγουσας, σε σχέση με την αγορά ελαττωματικών προϊόντων. Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης των υπό αναφορά καταγγελιών, αυτές κρίθηκαν ικανοποιητικές ώστε να αποτελέσουν τη βάση για τη διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.
3. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, στις 26 Οκτωβρίου 2021 παραδόθηκε στην Προσφεύγουσα επιστολή, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, η Καθ' ης η Προσφυγή την ενημέρωνε σχετικά με την έναρξη προκαταρκτικής έρευνας, με την παράκληση όπως υποβάλει τις θέσεις της σχετικά με τις υπό αναφορά καταγγελίες και προσκομίζοντας όπου κρίνεται αναγκαίο οποιαδήποτε σχετικά έγγραφα και/ή στοιχεία για σκοπούς διερεύνησης της υπόθεσης. Επιπλέον, η Προσφεύγουσα κλήθηκε όπως ενημερώσει την Καθ' ης η Προσφυγή για τη γενικότερη πολιτική της στις περιπτώσεις που καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Μέρους V του Νόμου.

4. Στις 10 Νοεμβρίου 2021 η Προσφεύγουσα, σε ηλεκτρονικό της μήνυμα, υποστήριξε ότι έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα προς ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, που αφορούσαν στις καταγγελίες οι οποίες υποβλήθηκαν στην Καθ' ης η Προσφυγή.
5. Στις 24 Νοεμβρίου 2021 η Καθ' ης η Προσφυγή προχώρησε στην αποστολή δεύτερης επιστολής προς την Προσφεύγουσα, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας η Καθ' ης η Προσφυγή την ενημέρωνε ότι, κατόπιν μελέτης όλων των στοιχείων τα οποία προέκυψαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνάς της, διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση συγκεκριμένων προνοιών του Νόμου. Συγκεκριμένα, διαφάνηκε ότι η Προσφεύγουσα καθυστερούσε σε μεγάλο βαθμό να αντικαταστήσει τα ελαττωματικά αγαθά, με αποτέλεσμα να προκαλείται σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές, κατά παράβαση συνδυαστικά των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου, ενώ της ζητήθηκε η εκ νέου υποβολή των στοιχείων και/ή θέσεων της σε σχέση με τα εκ πρώτης όψεως ευρήματα της Καθ' ης η Προσφυγή.
6. Αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Προσφεύγουσα, η Καθ' ης η Προσφυγή προχώρησε με την ολοκλήρωση της προκαταρκτικής έρευνας σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου, διαπιστώνοντας παράβαση των εδαφίων (2) και (4) του άρθρου 36 του Νόμου.
7. Με βάση τα πιο πάνω, η Καθ' ης η Προσφυγή κάλεσε εκ νέου την Προσφεύγουσα με επιστολή της ημερομηνίας 29 Δεκεμβρίου 2021, όπως υποβάλει τις οποιεσδήποτε θέσεις ή/και απόψεις της αναφορικά με τα εν λόγω ευρήματα της παράβασης και όπως εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση ή/και μη επανάληψη της παράβασης, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 57(1)(ια) του Νόμου, το οποίο δίδει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπό του να ακουστεί προφορικά ή/και γραπτά, πριν την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου. Επίσης, η Καθ' ης η Προσφυγή κάλεσε την Προσφεύγουσα όπως αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για τα έτη 2019 και 2020.
8. Η Προσφεύγουσα σε ηλεκτρονικό της μήνυμα ημερομηνίας 11 Ιανουαρίου 2022, ανέφερε συγκεκριμένα ότι εξετάζει θετικά την υπογραφή ανάληψης δέσμευσης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 58 του Νόμου, με τις ανάλογες προσθήκες ή αφαιρέσεις, ώστε να μπορεί η ίδια να ανταπεξέλθει στους όρους που θα αναφέρονται σε αυτήν, χωρίς να ελλοχεύει ο κίνδυνος για τη βιωσιμότητά της. Επίσης, ανέφερε ότι

με την υπογραφή της εν λόγω ανάληψης δέσμευσης ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή δύναται να αναστείλει τη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων και ότι εξυπακούεται πως για κάθε εταιρεία η επιβολή διοικητικού προστίμου δεν είναι επιθυμητή. Όσον αφορά στην αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Προσφεύγουσας, η τελευταία δήλωσε ότι οι συνολικές εισπράξεις της για τα έτη 2019 και 2020 ανέρχονται στο ποσό των €1.054.080 και €1.706.760 αντίστοιχα.

9. Η Καθ' ης η Προσφυγή, σε απαντητική της επιστολή με ημερομηνία 1 Φεβρουαρίου 2022, αναφέρει ότι, σύμφωνα με τα άρθρα 58(1) και 58(4) του Νόμου, τυχόν γραπτή ανάληψη δέσμευσης από τον εμπορευόμενο, δύναται να γίνει αποδεκτή από το Διευθυντή για αναστολή λήψης οποιωνδήποτε μέτρων με βάση τις διατάξεις του άρθρου 57(1) του Νόμου εναντίον του εμπορευόμενου. Συμπλήρωσε επίσης ότι, ο Διευθυντής, κατά την κρίση του και λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της εκάστοτε παράβασης, δύναται να προχωρήσει στη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων με βάση τις διατάξεις του άρθρου 57(1) του Νόμου εναντίον του εμπορευόμενου, συμπεριλαμβανομένης και της επιβολής διοικητικού προστίμου και σε μια τέτοια περίπτωση, ο Διευθυντής, σύμφωνα με το άρθρο 57(2) του Νόμου, δύναται να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης από τον παραβάτη.
10. Σε σχέση με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Προσφεύγουσας για τα έτη 2019 και 2020, η Καθ' ης η Προσφυγή επισήμανε ότι θα πρέπει να αποσταλούν σχετικά έγγραφα, προς τεκμηρίωση των ποσών τα οποία η Προσφεύγουσα έχει δηλώσει. Περαιτέρω, με την εν λόγω επιστολή υποβλήθηκε προσχέδιο προτεινόμενης «Συμφωνίας Ανάληψης Δέσμευσης», σύμφωνα με το Παράρτημα V του Νόμου, ενώ η Προσφεύγουσα κλήθηκε όπως παραθέσει τις θέσεις της.
11. Η Προσφεύγουσα παρέλειψε να απαντήσει στην πιο πάνω επιστολή της Καθ' ης η Προσφυγή, με αποτέλεσμα την έκδοση, από την Καθ' ης η Προσφυγή, της Απόφασης με αριθμό 2022/03 (ΠΚ) και ημερομηνία 28 Απριλίου 2022 εναντίον της Προσφεύγουσας, με την οποία της επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000).
12. Η Προσφεύγουσα άσκησε το δικαίωμά της για ιεραρχική προσφυγή ενώπιον της Υπουργού, στις 27 Μαΐου 2022, μέσω των δικηγόρων της Κατερίνα Ευαγγέλου και Άννα Κκέλη, 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 ιεραρχική προσφυγή ημερομηνίας 27 Μαΐου 2022 η Προσφεύγουσα, μέσω των δικηγόρων της, προβάλλει τους εξής λόγους ακυρότητας της Απόφασης:

Ισχυρισμοί σε σχέση με την έρευνα και την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή

1. Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν προέβη σε επαρκή προκαταρκτική έρευνα, με αποτέλεσμα οι πληροφορίες που έχει συλλέξει να είναι ανεπαρκείς.
2. Η Υπηρεσία δεν προέβη σε επιτόπια έρευνα, αλλά ούτε σε δοκιμαστική αγορά για να διαπιστώσει τον τρόπο λειτουργίας και εξυπηρέτησης των αγοραστών της Προσφεύγουσας, καθώς και το ότι διατίθεται μέσω του ηλεκτρονικού της καταστήματος επιλογή για άμεση υπαναχώρηση και επιστροφή χρημάτων χωρίς να εξετάζεται ο λόγος.
3. Δεν λήφθηκαν υπόψιν οι ιδιάζουσες συνθήκες του κορωνοϊού για το εύλογο του χρόνου. Οι συνεργάτες της Προσφεύγουσας και/ή οι προμηθευτές των προϊόντων και ανταλλακτικών βρίσκονται σε Ελλάδα, Πολωνία, Γαλλία και Μαλαισία. Όπως είναι γνωστό, στο χρονικό διάστημα των καταγγελιών υπήρχαν πρωτόγνωρες και ιδιάζουσες συνθήκες ανά το παγκόσμιο. Πολλές χώρες βρίσκονταν σε μερικό και/ή καθολικό lockdown, με αποτέλεσμα η οικονομία ανά το παγκόσμιο να υπολειτουργεί και/ή να παραλύσει. Τόσο η Κύπρος όσο και η Ελλάδα, αλλά και οι χώρες από τις οποίες προμηθευόταν η Προσφεύγουσα τα προϊόντα της βρίσκονταν σε αυτό το καθεστώς. Υπήρχαν κλειστά εργοστάσια ανά τον πλανήτη, είτε γιατί οι εργαζόμενοι ήταν σε lockdown, είτε γιατί η χώρα ήταν σε lockdown (πχ η Μαλαισία, από τον Ιούνιο του 2021 μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2021 ήταν σε καθολικό lockdown). Επίσης, σε περίπτωση θετικών κρουσμάτων, τα εργοστάσια και οι υπόλοιπες υπηρεσίες υπολειτουργούσαν, είτε αυτές ήταν δημόσιες είτε ιδιωτικές.
4. Μετά την επιβολή των lockdown και καθόλη τη διάρκειά του, παρουσιάστηκε εκπληκτικά αυξημένος αριθμός παραγγελιών σε όλα τα ηλεκτρονικά καταστήματα, μεταξύ αυτών και της Προσφεύγουσας, με συνέπεια τον αυξημένο όγκο διανομών από τις εταιρείες μεταφορών/διανομών, τόσο στην Κύπρο, όσο και ανά το παγκόσμιο, με αποτέλεσμα την πρόκληση μεγάλων καθυστερήσεων στις παραγγελίες που απέστειλε η Προσφεύγουσα στους προμηθευτές της και κατ' επέκταση στις παραγγελίες που

δεχόταν η Προσφεύγουσα από καταναλωτές. Σε όλες τις περιπτώσεις του 2021, η Προσφεύγουσα παρείχε χωρίς χρέωση ανταλλακτικά και δωρεάν after sales service, ανεξαρτήτως ευθύνης.

5. Η Καθ' ης η Προσφυγή, πέραν των καταγγελιών που είχε ενώπιον της, όφειλε αυτεπάγγελτα να προχωρήσει και να ερευνήσει και άλλους παράγοντες που προκαλούσαν τις καθυστερήσεις, όπως και αυτή της πανδημίας, και να το προσμετρήσει ως ελαφρυντικό για την Προσφεύγουσα.
6. Η Προσφεύγουσα αρνείται τον ισχυρισμό ότι δεν έγινε αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή και, εν πάση περιπτώσει, θεωρεί ότι η Απόφαση του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή είναι υπέρμετρα αυστηρή και δεν έλαβε υπόψιν σημαντικούς παράγοντες που γνώριζε και/ή όφειλε να γνωρίζει και/ή όφειλε να ερευνήσει πιο διεξοδικά.
7. Μετά τη δημοσίευση της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγή και του επιβληθέντος προστίμου εναντίον της Προσφεύγουσας, η τελευταία έχει δυσφημιστεί σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με αποτέλεσμα οι παραγγελίες της να μειωθούν αισθητά.
8. Η Απόφαση είναι ελαττωματική και/ή εσφαλμένη για τους ακόλουθους λόγους:
 - (α) πάσχει ως προϊόν ανεπαρκούς έρευνας αφού δεν έχουν διερευνηθεί δεόντως όλα τα πραγματικά δεδομένα που περιβάλλουν την υπόθεση,
 - (β) συνιστά αποτέλεσμα κακής και/ή ελαττωματικής άσκησης διακριτικής έρευνας και/ή είναι προϊόν πλάνης περί τα πράγματα και/ή το νόμο,
 - (γ) δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη και/ή η αιτιολογία που έχει δοθεί πάσχει ως αντίθετη με τα στοιχεία του φακέλου και/ή τα εν γένει δεδομένα που επενέργησαν στην λήψη της Απόφασης.
 - (δ) έρχεται σε αντίθεση με τις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου και, ειδικότερα, τις αρχές της αμεροληψίας, της χρηστής διοίκησης και της καλής πίστης,
 - (ε) έρχεται σε αντίθεση με την αρχή της αναλογικότητας, όπως αυτή θεσμοθετείται με το άρθρο 52 του περί Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου 158/1999 που, μεταξύ άλλων, επιβάλλει ότι κάθε πειθαρχικό ή διοικητικό μέτρο που λαμβάνει η διοίκηση πρέπει να έχει αντικειμενική συνάφεια με την υποχρέωση που παραβιάστηκε και να βρίσκεται σε εύλογη σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό, και οι δυσμενείς για έναν ή περισσότερους διοικουμένους από τις συνέπειες μιας

διοικητικής πράξης, δεν πρέπει να είναι δυσανάλογες με τον επιδιωκόμενο με την πράξη σκοπό.

Ισχυρισμοί σε σχέση με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, που αποτέλεσαν τη βάση για τη διενέργεια της εν λόγω έρευνας

9. Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλεγξε ότι η παραλαβή των προϊόντων έγινε χωρίς επιφύλαξη από τους πελάτες/καταγγέλλοντες.
10. Η ανταπόκριση της Προσφεύγουσας ήταν άμεση και αυτό φαίνεται και από το αναλυτικό ιστορικό που παρατίθεται στην ιεραρχική προσφυγή της Προσφεύγουσας.
11. Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλεγξε και/ή δεν εξέτασε ότι η καθυστέρηση, στην μια εκ των καταγγελιών, οφειλόταν στην καταγγέλλουσα, η οποία λόγω των συνθηκών που επικρατούσαν εξαιτίας της πανδημίας, αρνείτο την επίσκεψη του μονταδόρου για αρκετό καιρό.
12. Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι η Προσφεύγουσα, τουλάχιστον στην μια εκ των καταγγελιών, πρότεινε τη λύση υπαναχώρησης από τη σύμβαση και την πλήρη επιστροφή του αντιτίμου, κάτι που η παραπονούμενη δεν αποδέχθηκε, δηλώνοντας στην Προσφεύγουσα ότι θα ανέμενε όσο καιρό χρειαστεί.
13. Η Καθ' ης η Προσφυγή απέφυγε να παραχωρήσει οποιαδήποτε στοιχεία στην Προσφεύγουσα σχετικά με τους καταγγέλλοντες και/ή για τις καταγγελίες και/ή τα παράπονα αυτών, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να εφοδιάσουν έγκαιρα την Καθ' ης η Προσφυγή με τα απαιτούμενα στοιχεία, αναγκάζοντας την Προσφεύγουσα να ψάχνει από μόνη της να εντοπίσει τα πιθανά λάθη. Αυτό φαίνεται από το ηλεκτρονικό μήνυμα που έχει αποσταλεί στην Καθ' ης η Προσφυγή.

Ισχυρισμός σε σχέση με τη νομική βάση της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγή

14. Η Καθ' ης η Προσφυγή για την έκδοση της Απόφασης δεν έλαβε υπόψη το χρόνο τέλεσης της παραγγελίας, αλλά το χρόνο υποβολής της καταγγελίας, με αποτέλεσμα η έρευνα να διενεργηθεί στη βάση άλλου Νόμου.

Ισχυρισμοί σε σχέση με την υποβολή, στην Καθ' ης η Προσφυγή, σημαντικού αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές για την ίδια πρακτική εναντίον της Προσφεύγουσας και σε σχέση με την ανταπόκριση της Προσφεύγουσας στην εν λόγω έρευνα

15. Η Προσφεύγουσα αρνείται και διαμαρτύρεται έντονα στον ισχυρισμό του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή ότι υπήρχε μεγάλος αριθμός καταγγελιών οι οποίες υποβλήθηκαν από καταναλωτές και ότι υπήρχε επανειλημμένα θέμα με την αντικατάσταση

ελαττωματικών αγαθών και πρόκληση σημαντικής ενόχλησης. Όλες οι καταγγελίες ανέρχονταν σε τρεις (3) εντός της χρονικής περιόδου 2020-2021. Η Προσφεύγουσα λειτουργεί ως ηλεκτρονικό κατάστημα από τον Αύγουστο του 2015 και ως φυσικό κατάστημα από το 2019. Επίσης, για το έτος 2022 δεν έχει υποβληθεί οποιαδήποτε καταγγελία. Συνολικά η Προσφεύγουσα έχει μέχρι σήμερα διεκπεραιώσει 7.323 παραγγελίες, ενώ προέκυψαν μόνο τρεις (3) καταγγελίες εν καιρώ πανδημίας. Αυτό καταρρίπτει και τον ισχυρισμό για μεγάλο αριθμό καταγγελιών και/ή οποιασδήποτε πρόθεσης από πλευράς της Προσφεύγουσας. Σε σχέση με τη μία (1) καταγγελία επιβλήθηκε πρόστιμο από την Καθ' ης η Προσφυγή. Εντούτοις, η Προσφεύγουσα δεν κατάφερε να ασκήσει τα έννομά της δικαιώματα εντός της ισχύουσας προθεσμίας, αν και ο καταναλωτής εξυπηρετήθηκε πλήρως παρά τις ιδιάζουσες συνθήκες. Σημειώνεται ότι, η παραγγελία σε σχέση με την προαναφερθείσα καταγγελία πραγματοποιήθηκε εντός του ίδιου χρονικού πλαισίου που πραγματοποιήθηκαν και οι άλλες. Ως εκ τούτου, είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι δεν έπρεπε να επιβληθεί πρόστιμο σε σχέση με τις άλλες δύο (2) καταγγελίες, μέσω της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγή, αφού είχε ήδη επιβληθεί ένα αρκετά μεγάλο πρόστιμο για την πρώτη καταγγελία όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, το οποίο αγγίζει τα όρια της διπλής τιμωρίας για κάτι που αφορά το ίδιο χρονικό διάστημα και της ίδιας φύσης ισχυριζόμενες καταγγελίες.

16. Η Καθ' ης η Προσφυγή επικαλείται ότι, ασχέτως του αποτελέσματος έρευνας, έχει την εξουσία του γενικού ελέγχου νομιμότητας. Ενώπιον της δεν είχε σωρεία καταγγελιών, αλλά τρεις (3) καταγγελίες που αφορούσαν στην ίδια περίοδο και, στα πλαίσια αυτά, έπρεπε ίσως να ζυγίσει το κόστος/όφελος σεβόμενη πάντα τον καταναλωτή που άλλωστε είναι το μέλημα και της Προσφεύγουσας.
17. Η Προσφεύγουσα αρνείται τον ισχυρισμό της Καθ' ης η Προσφυγή, σύμφωνα με τον οποίο δεν ανταποκρίθηκε στις επιστολές της ημερομηνίας 24 Νοεμβρίου 2021 και 1 Φεβρουαρίου 2022, ούτε υπέβαλε τα απαιτούμενα έγγραφα, ενώ απασχόλησε στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή, σχετικά με μη συμμόρφωση προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών. Προς υπεράσπισή της η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι υπήρχε επικοινωνία με την Καθ' ης η Προσφυγή. Όσον αφορά στις επιστολές που αναφέρονται πιο πάνω, υποστηρίζει ότι υπήρξε ανταπόκριση από μέρους της αποκαλύπτοντας το συνολικό κύκλο εργασιών της για τα έτη 2019 και 2020. Δυστυχώς, δεν μπορούσε να έχει τότε τις οικονομικές καταστάσεις λόγω των καθυστερήσεων που

υπήρχαν στις διάφορες υπηρεσίες. Στην κατοχή της αυτή τη στιγμή έχει τις οικονομικές καταστάσεις του 2019, τις οποίες επισυνάπτει και βεβαίωση/ισολογισμό για το έτος 2020 από το λογιστή της γιατί ακόμη δεν έχουν υποβληθεί. Ως προς την αναφορά ότι η Προσφεύγουσα έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή, η Προσφεύγουσα διαμαρτύρεται έντονα γιατί, ως αναφέρθηκε πιο πάνω, η προηγούμενη καταγγελία υποβλήθηκε εντός της ίδιας χρονικής περιόδου, ενώ ισχύουν και επαναλαμβάνονται τα ανωτέρω. Η Προσφεύγουσα αρνείται και επαναλαμβάνει ότι ουδέποτε έχει επιδείξει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, τουναντίον, πάντα το κύριο μέλημα της είναι να έχει ένα πλήρως ικανοποιημένο καταναλωτικό κοινό, γιατί ο ιδιοκτήτης, αν και μη Κύπριος επιχειρηματίας ο οποίος διαμένει στο εξωτερικό, γνώριζε και γνωρίζει ότι το κυπριακό καταναλωτικό κοινό είναι απαιτητικό και για αυτό έχει ως σκοπό και στόχο την άψογη εξυπηρέτησή του, όσο και τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων της.

Ισχυρισμός σε σχέση με την πρόκληση σημαντικής ενόχλησης στους καταναλωτές

18. Ως προς τον ισχυρισμό πρόκλησης σημαντικής ενόχλησης, η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι, τόσο οι μονταδόροι, όσο και οι τεχνικοί οι οποίοι είναι εξωτερικοί συνεργάτες, είναι πολύ διακριτικοί και προσεχτικοί όταν βρίσκονται εντός του χώρου των καταναλωτών – πελατών.
19. Για τους προαναφερθέντες λόγους, η Προσφεύγουσα ζητά με την παρούσα ιεραρχική προσφυγή, την ακύρωση της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγή και του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου.

Δ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ' ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

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

Ισχυρισμοί σε σχέση με την έρευνα και την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή

1. Σε απάντηση των ισχυρισμών της Προσφεύγουσας σχετικά με την έρευνα και την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή, η τελευταία επισημαίνει ότι είχε προβεί σε δέουσα έρευνα, ενώ κάλεσε την Προσφεύγουσα τέσσερις (4) φορές, μέσω επιστολών, να υποβάλει τις απόψεις της. Η Προσφεύγουσα, ωστόσο, ανταποκρίθηκε μόνο στις δύο εκ των επιστολών, δίδοντας εξηγήσεις σε σχέση με την ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, που αφορούσαν στις συγκεκριμένες καταγγελίες οι οποίες αποτέλεσαν

τη βάση για τη διενέργεια, από την Καθ' ης η Προσφυγή, της εν λόγω έρευνας, ενώ εξέφρασε την πρόθεσή της για υπογραφή ανάληψης δέσμευσης, δηλώνοντας ότι η επιβολή διοικητικού προστίμου είναι για κάθε εταιρεία ανεπιθύμητη.

2. Οι εν λόγω εξηγήσεις της Προσφεύγουσας, ωστόσο, δεν επηρέασαν το αποτέλεσμα της έρευνας, αφού η Καθ' ης η Προσφυγή έχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, ήτοι να ελέγχει τη γενικότερη πολιτική και/ή πρακτική της Προσφεύγουσας, όπως εν προκειμένω. Ειδικότερα, όπως αναφέρθηκε και στην Απόφαση, η Καθ' ης η Προσφυγή έχει λάβει αριθμό καταγγελιών εναντίον της Προσφεύγουσας, για την πρακτική και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.
3. Επιπρόσθετα, όπως φαίνεται από το περιεχόμενο της Απόφασης και κυρίως από την τεκμηρίωση της παράβασης, η Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησε αντικειμενικά και αμερόληπτα τα ευρήματα, τα οποία προέκυψαν από την πιο πάνω έρευνα και από τα στοιχεία που είχε ενώπιόν της, κατά το χρόνο εξέτασης της εν λόγω υπόθεσης. Σε σχέση με την τεκμηρίωση της παράβασης, λήφθηκε υπόψη και το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή μέσω της υποβολής αριθμού καταγγελιών εναντίον της, αναφορικά με την πρακτική και/ή πολιτική και/ή τη διαχείριση των αιτημάτων των καταναλωτών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα αγαθά παρουσιάζουν έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.
4. Διευκρινίζεται ότι, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Καθ' ης η Προσφυγή, εντός του πλαισίου εφαρμογής των διατάξεων του Νόμου, διαθέτει εύρος εξουσιών έρευνας, τις οποίες μπορεί να ασκεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Κατά την εν λόγω έρευνα, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν θεώρησε αναγκαίο να προβεί σε επιτόπια έρευνα ή/και σε δοκιμαστική αγορά. Ο αριθμός καταγγελιών που δέχθηκε η Καθ' ης η Προσφυγή από διάφορους καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, για την πρακτική και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, αποτελούσε μια εκ πρώτης όψεως ένδειξη της πρακτικής της Προσφεύγουσας. Εξάλλου, μέσω των επιστολών της Καθ' ης η Προσφυγή ζητήθηκε από την Προσφεύγουσα όπως ενημερώσει την πρώτη για τη γενικότερη πολιτική της σε περίπτωση που καταναλωτής την ενημερώνει ότι τα προϊόντα που προμηθεύτηκε από αυτήν παρουσιάζουν έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης

αγαθών· ωστόσο, η Προσφεύγουσα ουδέποτε ανταποκρίθηκε σε αυτό το ερώτημα. Το γεγονός ότι διατίθεται επιλογή για άμεση υπαναχώρηση και επιστροφή χρημάτων χωρίς να εξετάζεται ο λόγος, δεν επηρεάζει τα ευρήματα της Καθ' ης η Προσφυγή, σε σχέση με τη μη αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.

5. Η Καθ' ης η Προσφυγή υποστηρίζει ότι η Προσφεύγουσα είχε την ευκαιρία να επικαλεστεί τον παράγοντα της πανδημίας του κορωνοϊού εν τη εξελίξει της εν λόγω έρευνας, αντικρούοντας τους ισχυρισμούς της Καθ' ης η Προσφυγή για καθυστέρηση στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών και για σημαντική ενόχληση των καταναλωτών. Επίσης, δεν προκύπτει από τα ευρήματα της έρευνας η Προσφεύγουσα να είχε αναφέρει τον παράγοντα αυτό στους καταναλωτές για να δικαιολογήσει οποιαδήποτε καθυστέρηση είχε προκληθεί. Η Καθ' ης η Προσφυγή σε καμία περίπτωση δε θα ήταν σε θέση να προβλέψει κατά πόσο και σε ποιο βαθμό είχε επηρεαστεί η λειτουργία της Προσφεύγουσας και η διεκπεραίωση των παραγγελιών της από τις συνθήκες της πανδημίας του κορωνοϊού, ούτε και ήταν σε θέση να γνωρίζει όλους τους συνεργάτες και προμηθευτές των προϊόντων και ανταλλακτικών της Προσφεύγουσας. Εξάλλου, αν όντως ίσχυε κάτι τέτοιο, θα μπορούσε η Προσφεύγουσα να ενημερώνει τους πελάτες της για την κατάσταση αυτή και για την ενδεχόμενη καθυστέρηση που πιθανόν να μπορούσε να προκληθεί στην εξυπηρέτηση και στην ικανοποίηση των αιτημάτων τους, ώστε να υπάρχει μεγαλύτερη κατανόηση.
6. Για την παράβαση των γενικών αρχών του διοικητικού δικαίου και ειδικότερα των αρχών της αμεροληψίας, της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της αναλογικότητας που ισχυρίζεται η Προσφεύγουσα, δεν παρέχεται κάποια επιχειρηματολογία που να στηρίζει τους ισχυρισμούς αυτούς και, ως εκ τούτου, δεν τεκμηριώνονται.

Ισχυρισμοί σε σχέση με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, που αποτέλεσαν τη βάση για τη διενέργεια της εν λόγω έρευνας

7. Αναφορικά με τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας σε σχέση με το ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλεγξε ότι η παραλαβή των προϊόντων έγινε χωρίς επιφύλαξη από τους καταναλωτές, η Καθ' ης η Προσφυγή τονίζει ότι ο ρόλος της Καθ' ης η Προσφυγή είναι να εξετάζει ενδεχόμενες παραβάσεις του Νόμου για την προστασία των καταναλωτών. Η οποιαδήποτε αντίδραση του καταναλωτή κατά την παραλαβή προϊόντων δεν προσμετρά όσον αφορά στη διαπίστωση παράβασης του Νόμου. Εξάλλου, στις

συγκεκριμένες περιπτώσεις, η Εταιρεία παρέδιδε τα προϊόντα σε κλειστά κιβώτια, ενώ σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τα όσα προβλέπει το άρθρο 38 του Νόμου, ο καταναλωτής, προκειμένου να ασκήσει τα δικαιώματά του, ενημερώνει τον πωλητή για την έλλειψη συμμόρφωσης εντός δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία διαπίστωσε την έλλειψη συμμόρφωσης.

8. Όσον αφορά στους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας σε σχέση με την άμεση ανταπόκρισή της απέναντι στους καταναλωτές και το γεγονός ότι η καθυστέρηση στη μια εκ των καταγγελιών οφειλόταν στην καταγγέλλουσα, είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι γενικότερα και με βάση τα στοιχεία που είχε ενώπιόν της για τις συγκεκριμένες καταγγελίες και λαμβάνοντας υπόψη το αποτέλεσμα, δηλαδή ότι στην πρώτη περίπτωση η αποκατάσταση της συμμόρφωσης έγινε περίπου τέσσερις (4) μήνες μετά την παραλαβή των προϊόντων, ενώ στη δεύτερη περίπτωση περίπου ενάμιση χρόνο μετά την παραλαβή των προϊόντων, η Καθ' ης η Προσφυγή κατέληξε αντικειμενικά στο συμπέρασμα ότι η Προσφεύγουσα δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των καταναλωτών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Η θέση αυτή διατυπώθηκε μέσω των επιστολών της Καθ' ης η Προσφυγή και μπορούσε να αμφισβητηθεί από την Προσφεύγουσα κατά τη διάρκεια της εν λόγω έρευνας, ωστόσο κάτι τέτοιο δεν έγινε.
9. Συμπληρωματικά, επαναλαμβάνεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έχει λάβει αριθμό καταγγελιών εναντίον της Προσφεύγουσας, για την πρακτική και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, σύμφωνα με τις οποίες υπήρχε μεγάλη καθυστέρηση στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών από την Προσφεύγουσα, η οποία δεν ανταποκρινόταν στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή επέδειχνε αδιαφορία και γενικότερα φαίνεται να υπήρχε δυσκολία στην επικοινωνία των καταναλωτών με την Προσφεύγουσα, με αποτέλεσμα να προκαλείται σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές.
10. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που είχε ενώπιόν της η Καθ' ης η Προσφυγή, δηλαδή την αλληλογραφία που επισύναψαν με τις καταγγελίες τους οι καταναλωτές, αλλά και το ηλεκτρονικό μήνυμα της Προσφεύγουσας ημερομηνίας 10 Νοεμβρίου 2021, το οποίο στάλθηκε ως απάντηση στην επιστολή της Καθ' ης η Προσφυγή, δε φαίνεται να αποδίδεται η οποιαδήποτε καθυστέρηση στον καταναλωτή. Αντιθέτως, στο εν λόγω μήνυμά της η Προσφεύγουσα αναφέρει χαρακτηριστικά ότι «για

την δεύτερη υπόθεση στην οποία υφίσταται έλλειψη μέρους της ντουλάπας δυστυχώς δεν καταφέραμε ακόμη να εξυπηρετήσουμε την πελάτισσα με το συγκεκριμένο ανταλλακτικό...».

11. Για το γεγονός ότι στη μια περίπτωση προτάθηκε από την Προσφεύγουσα υπαναχώρηση από τη σύμβαση και πλήρης επιστροφή χρημάτων, είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι αυτό, ούτως ή άλλως, αποτελεί δικαίωμα του καταναλωτή, το οποίο μπορούσε να ασκήσει στη συγκεκριμένη περίπτωση. Σύμφωνα με το άρθρο 36(7) του Νόμου, ο καταναλωτής δύναται να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εάν ο πωλητής δεν ολοκληρώσει την επανόρθωση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή εάν ο πωλητής δεν ολοκληρώσει την επανόρθωση χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή. Ως εκ τούτου, η πρόταση της Προσφεύγουσας δε θα μπορούσε να προσμετρήσει ως ελαφρυντικός παράγοντας, από τη στιγμή που αυτό αποτελεί κεκτημένο δικαίωμα του καταναλωτή και συνάμα υποχρέωση της Προσφεύγουσας με βάση το Νόμο.
12. Σε απάντηση των ισχυρισμών της Προσφεύγουσας σχετικά με το ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν της παρείχε οποιαδήποτε στοιχεία για τις καταγγελίες, η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι αντικείμενο της έρευνάς της αποτελεί η γενικότερη πολιτική/πρακτική που εφαρμόζει η Προσφεύγουσα και όχι η διαμεσολάβηση για επίλυση των συγκεκριμένων παραπόνων, βάσει των οποίων διεξήχθη η παρούσα έρευνα. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται και στην Απόφαση, αυτή εκδόθηκε με αφορμή την υποβολή δύο (2) συγκεκριμένων καταγγελιών εναντίον της Προσφεύγουσας από καταναλωτές, οι οποίες αποτέλεσαν τη βάση για έναρξη έρευνας. Η έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή επεκτάθηκε στην εξέταση συγκεκριμένων πρακτικών και/ή της πολιτικής της Προσφεύγουσας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών. Σε κάθε περίπτωση, η Προσφεύγουσα ουδέποτε ζήτησε περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις συγκεκριμένες καταγγελίες. Το ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 28 Ιουλίου 2021, στο οποίο η Προσφεύγουσα αναφέρεται, αφορά άλλη έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή εναντίον της Προσφεύγουσας.

Ισχυρισμός σε σχέση με τη νομική βάση της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγή

13. Σε σχέση με τη νομική βάση της Απόφασης, η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι λήφθηκε υπόψη το νομοθετικό πλαίσιο που ίσχυε κατά την έναρξη της συγκεκριμένης διοικητικής

έρευνας. Η έναρξη διοικητικής έρευνας από μέρους της Καθ' ης η Προσφυγή γίνεται με τη λήψη καταγγελίας ή/και με την έναρξη αυτεπάγγελτης έρευνας μέσω της αποστολής της πρώτης επιστολής γνωστοποίησης της έρευνας προς τον εκάστοτε έμπορο. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, οι καταγγελίες με αφορμή τις οποίες διεξήχθη η παρούσα έρευνα (καταγγελίες ημερομηνίας 16 Σεπτεμβρίου 2021 και 5 Οκτωβρίου 2021) και η έναρξη της εν λόγω έρευνας (επιστολή ημερομηνίας 26 Οκτωβρίου 2021) έγιναν σε χρονική περίοδο κατά την οποία ευρισκόταν σε ισχύ ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021, Ν. 112(Ι)/2021 (με έναρξη ισχύος στις 12 Μαΐου 2021).

Ισχυρισμοί σε σχέση με την υποβολή, στην Καθ' ης η Προσφυγή, σημαντικού αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές για την ίδια πρακτική εναντίον της Προσφεύγουσας και σε σχέση με την ανταπόκριση της Προσφεύγουσας στην εν λόγω έρευνα

14. Σε απάντηση των όσων αναφέρει η Προσφεύγουσα για τον αριθμό των καταγγελιών εναντίον της, η Καθ' ης η Προσφυγή επαναλαμβάνει τα όσα αναφέρονται χαρακτηριστικά στην Απόφαση, ότι «με αφορμή την υποβολή αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια επίπλων, στρωμάτων και ειδών διακόσμησης για χρήση σε οικιακό ή επαγγελματικό χώρο, η Καθ' ης η Προσφυγή προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου». Συγκεκριμένα και σύμφωνα με τα στοιχεία της Καθ' ης η Προσφυγή, από το 2019 μέχρι το 2021 υποβλήθηκαν εναντίον της Προσφεύγουσας περίπου δεκατρείς (13) καταγγελίες, αναφορικά με την πολιτική της Προσφεύγουσας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.
15. Επίσης, το γεγονός ότι, κατά το έτος 2022, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έχει λάβει οποιεσδήποτε καταγγελίες από καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, έχει ληφθεί υπόψη από την Καθ' ης η Προσφυγή ως ελαφρυντικός παράγοντας, όπως αναφέρεται και στην Απόφαση.
16. Εν συνεχεία, η Καθ' ης η Προσφυγή διευκρινίζει ότι, η πρώτη καταγγελία για την οποία γίνεται λόγος από την Προσφεύγουσα, η οποία αποτέλεσε τη βάση για διεξαγωγή έρευνας σε σχέση με συγκεκριμένες πρακτικές της Προσφεύγουσας και η επακόλουθη επιβολή διοικητικού προστίμου, αφορούν περίπτωση που εξετάστηκε στη βάση άλλης νομοθεσίας που εφάρμοζε η Καθ' ης η Προσφυγή και δη τον περί των Δικαιωμάτων των

Καταναλωτών Νόμο του 2013, Ν. 133(Ι)/2013. Επομένως, οι δύο αποφάσεις αφορούν σε διαφορετικές νομοθεσίες και δεν τίθεται οποιοδήποτε θέμα διπλής τιμωρίας.

17. Η Καθ' ης η Προσφυγή διευκρινίζει επίσης ότι, σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντική μεν η ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, ωστόσο αυτό δεν αναιρεί την όποια σημαντική ενόχληση μπορεί να έχει δημιουργηθεί στους καταναλωτές, μέχρι την αποκατάσταση της συμμόρφωσης και κατ' επέκταση μέχρι την ικανοποίηση των αιτημάτων τους, με βάση το Νόμο.
18. Η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας σε σχέση με την ανταπόκριση της τελευταίας στην εν λόγω έρευνα. Είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι, παρόλο που υπήρξε κάποια ανταπόκριση από την Προσφεύγουσα, εντούτοις, η τελευταία δεν ανταποκρίθηκε συγκεκριμένα στις επιστολές της Καθ' ης η Προσφυγή ημερομηνίας 24 Νοεμβρίου 2021 και 01 Φεβρουαρίου 2022, μέσω των οποίων καλείτο να υποβάλει τις θέσεις της και στοιχεία σε σχέση με τα ευρήματα της Καθ' ης η Προσφυγή.

Ισχυρισμός σε σχέση με την πρόκληση σημαντικής ενόχλησης στους καταναλωτές

19. Η Καθ' ης η προσφυγή επαναλαμβάνει ότι, η ολοκλήρωση επανόρθωσης χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή εξαρτάται από τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης και κρίνεται ενίοτε σε συνδυασμό με το κατά πόσο η επανόρθωση ολοκληρώθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Η Καθ' ης η Προσφυγή υποστηρίζει ότι, από την εν λόγω έρευνα, διαφαίνεται ότι υπήρξε μεγάλη καθυστέρηση στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών από την Προσφεύγουσα, η οποία δεν ανταποκρινόταν στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή επέδειχνε αδιαφορία και γενικότερα διαφαίνεται ότι υπήρχε δυσκολία στην επικοινωνία των καταναλωτών με την Προσφεύγουσα. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω προκλήθηκε σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές, οι οποίοι στερούνταν της χρήσης των αγαθών.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

1. Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, την Απόφαση και το διοικητικό φάκελο της υπόθεσης. Καλούμαι με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 59(4) του Νόμου όπως:

- (α) επικυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (β) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (γ) τροποποιήσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (δ) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση και προβώ σε έκδοση νέας απόφασης σε αντικατάσταση της προσβαλλόμενης.

2. Έχω μελετήσει επίσης τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας όπως αυτές αναπτύχθηκαν με την επιστολή της, ημερομηνίας 27 Μαΐου 2022, με την οποία αιτήθηκε της ιεραρχικής προσφυγής και στην οποία διατυπώνονται οι λόγοι προσβολής της Απόφασης.
3. Είναι η θέση μου ότι η Προσφεύγουσα δεν υποστήριξε δεόντως τις θέσεις της, καθώς δεν ανταποκρίθηκε επαρκώς στην έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή και προσκόμισε ελλιπή ή/και ανεπαρκή στοιχεία, τόσο κατά τη διάρκεια της εν λόγω έρευνας, όσο και με την επιστολή της ημερομηνίας 27 Μαΐου 2022, μέσω της οποίας προσβάλλει την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή. Ειδικότερα, τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η Προσφεύγουσα, δεν αναιρούν με οποιονδήποτε τρόπο το περιεχόμενο των καταγγελιών ή/και δεν ενισχύουν την υπεράσπισή της. Υπενθυμίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, ήτοι να ελέγχει τη γενικότερη πολιτική και/ή πρακτική του εκάστοτε εμπορευόμενου, όπως και στην προκείμενη περίπτωση, όπου οι συγκεκριμένες καταγγελίες αποτέλεσαν τη βάση για έναρξη έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Καθ' ης η Προσφυγή για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική της Προσφεύγουσας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.
4. Αναφορικά με τις θέσεις της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν προέβη σε επαρκή έρευνα, είναι η άποψή μου ότι οι θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή τεκμηριώνονται δεόντως και είναι αποτέλεσμα ορθής αξιολόγησης των ευρημάτων που είχαν προκύψει και επαρκούς έρευνας αφού επέδωσε τέσσερις (4) επιστολές στην Προσφεύγουσα, με τις οποίες ζήτησε την υποβολή στοιχείων και θέσεων, ενώ της έδωσε και την ευκαιρία για ακρόαση προγενέστερα της επιβολής διοικητικού προστίμου.
5. Με βάση τα γεγονότα και λαμβάνοντας υπόψη όλα τα προσκομισθέντα στοιχεία, ιδιαίτερα το γεγονός ότι, με βάση τα στοιχεία της Καθ' ης η Προσφυγή, έχει υποβληθεί

αριθμός καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, για την πρακτική και/ή για την πολιτική της Προσφεύγουσας σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, τεκμηριώνεται παράβαση των προνοιών του Νόμου. Συγκεκριμένα, διαφάνηκε ότι η Προσφεύγουσα καθυστέρωσε αρκετά στην αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών, δεν ανταποκρινόταν στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή επέδειχνε αδιαφορία και γενικότερα υπήρχε δυσκολία στην επικοινωνία της με τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα την πρόκληση σημαντικής ενόχλησης στους καταναλωτές, οι οποίοι στερούνταν της χρήσης των αγαθών. Εντούτοις, αποδέχομαι ως ελαφρυντικό-μετριαστικό παράγοντα το γεγονός ότι, με βάση και τα στοιχεία της Καθ' ης η Προσφυγή, κατά το έτος 2022, δεν έχει ληφθεί οποιαδήποτε καταγγελία από καταναλωτή εναντίον της Προσφεύγουσας.

6. Περαιτέρω, η εξέταση της ύπαρξης της πανδημίας κατά τον επίδικο χρόνο είναι ένας λόγος που θα μπορούσε ενδεχομένως να εξεταστεί. Σημειώνεται ότι η πανδημία δεν περιλαμβάνεται στους λόγους τους οποίους έλαβε υπόψη της η Καθ' ης η Προσφυγή, καθώς η συγκεκριμένη θέση δεν είχε υποβληθεί από την Προσφεύγουσα εν τη εξελίξει της εν λόγω έρευνας και περιέρχεται εις γνώση της Καθ' ης η Προσφυγή για πρώτη φορά με την άσκηση της παρούσας ιεραρχικής προσφυγής. Μεταξύ των επιπτώσεων στους επαγγελματίες που ασχολούνται με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια αγαθών και οι οποίοι συνεργάζονται με εμπόρους που εδρεύουν στο εξωτερικό, όπως η Προσφεύγουσα, ήταν και η πρόκληση καθυστερήσεων στη διεκπεραίωση των παραγγελιών τους, λόγω των περιοριστικών μέτρων που ίσχυαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας ανά το παγκόσμιο, επηρεάζοντας την οικονομία. Ως εκ τούτου, είμαι της άποψης ότι οι συνθήκες της πανδημίας θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη για τον καθορισμό του ύψους του προστίμου.
7. Η θέση της Προσφεύγουσας ότι έχει δυσφημιστεί από την ενέργεια της Καθ' ης η Προσφυγή να δώσει στη δημοσιότητα την Απόφαση θα πρέπει να αξιολογηθεί υπό τις πρόνοιες του Νόμου. Σύμφωνα με το άρθρο 57(1)(β) του Νόμου, ανάμεσα στις άλλες εξουσίες που παρέχει στην Καθ' ης η Προσφυγή ο Νόμος, είναι και η δημοσίευση της απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο. Η πράξη της δημοσίευσης είναι δηλαδή σύννομη και ουδέν μεμπτό εντοπίζω.

8. Κλείνοντας, λαμβάνω υπόψη μου το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα παρέλειψε να καταβάλει το διοικητικό πρόστιμο που της έχει επιβληθεί με την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή, το οποίο, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 61 του Νόμου, καθίσταται άμεσα πληρωτέο και η διαδικασία είσπραξής του δεν αναστέλλεται λόγω της ενδεχόμενης άσκησης ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον της Υπουργού, ούτε λόγω καταχώρησης προσφυγής στο Διοικητικό Δικαστήριο ή καταχώρησης έφεσης στο Ανώτατο Δικαστήριο κατά της απόφασης του Διευθυντή της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή.

Έχοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της προσβληθείσας Απόφασης, καθώς και όλα τα σχετικά αυτής έγγραφα και κατόπιν εξέτασης των πιο πάνω θέσεων της Προσφεύγουσας και της Καθ' ης η Προσφυγή, που οδήγησαν στις πιο πάνω αναφερόμενες διαπιστώσεις, κρίνω ότι δεν έχουν υποβληθεί οποιοδήποτε βάσιμοι λόγοι ένστασης, οι οποίοι να συνηγορούν υπέρ της ακύρωσης της προσβληθείσας Απόφασης.

Με βάση τα όσα αναφέρθηκαν πιο πάνω, αποφασίζω όπως λάβω σοβαρά υπόψη μου τις συνθήκες της πανδημίας κατά τον επίδικο χρόνο, καθώς και το γεγονός ότι, κατά το έτος 2022, δεν έχει ληφθεί από την Καθ' ης η Προσφυγή οποιαδήποτε καταγγελία εναντίον της Προσφεύγουσας. Ως εκ τούτου, προκειμένου το διοικητικό πρόστιμο να ανταποκρίνεται στους εν λόγω μετριαστικούς παράγοντες, όπως έχουν γίνει αποδεκτοί, και επισημαίνοντας το γεγονός ότι η μείωση του διοικητικού προστίμου δε θα αποδυναμώσει το επιδιωκόμενο επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, αποφασίζω όπως, δυνάμει του άρθρου 59(4)(γ) του Νόμου, τροποποιήσω την προσβαλλόμενη Απόφαση με τη μείωση του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου από €10.000 σε €6.000.

.....
Νατάσα Πηλείδου
Υπουργός