

Αριθμός Απόφασης
2022/05 (ΑΠ)

Αρ. Φακ. 8.13.1.28.4.2.3.6

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(I)/2021) -

Μέρος II: Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή, κατόπιν υποβολής καταγγελίας από καταναλωτή για χρήση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από την εταιρεία

LENORCA CORPORATION PUBLIC COMPANY LTD.

ΑΠΟΦΑΣΗ

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

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελεί η εμπορική πρακτική της εταιρείας LENORCA CORPORATION PUBLIC COMPANY LTD – αποκλειστικός αντιπρόσωπος των κοσμηματοπωλείων Γ.Α. ΤΣΑΝΚΑΡΑΚΗΣ Ελλάδας στην Κύπρο – (στο εξής ο «Εμπορευόμενος») να διαφημίζει ή/και δημοπρατεί σε συγκεκριμένο τηλεοπτικό σταθμό στην Κύπρο την πώληση του δαχτυλιδιού με τον κωδικό K065171, με τον ισχυρισμό ότι το συγκεκριμένο δαχτυλίδι φέρει ως πολύτιμο λίθο μαύρο διαμάντι και συνοδεύεται από πιστοποιητικό.

Συγκεκριμένα στις 07 Σεπτεμβρίου 2021, ο Εμπορευόμενος δημοπράτησε, σε ζωντανή τηλεοπτική εκπομπή στην Κύπρο, το δαχτυλίδι με κωδικό K065171, κατόπιν γραπτού αιτήματος από καταναλωτή όπως δημοπρατηθεί ένα μονόπετρο μαύρο διαμάντι, όπως αναφέρεται και στην εκπομπή. Κατόπιν αυτού, ο Εμπορευόμενος προέβαλε τον εν λόγω κωδικό με την περιγραφή «Δαχτυλίδι από Λευκό Χρυσό K18 με ένα μονόπετρο μαύρο Μπριγιάν 5.23ct» και το περιέγραψε λεκτικά ως

«Μπριγιάν 5.23ct πολύ μεγάλο μαύρο Μπριγιάν πολυεδρικό σύγχρονο δεμένο στο δικό του δαχτυλίδι των 18ct Λευκός Χρυσός αξίας €7,500». Προέβαλε επίσης πιστοποιητικό με τον αριθμό K52701 λέγοντας ότι σε αυτό αναγράφονται όλα τα στοιχεία του συγκεκριμένου διαμαντιού 5.23ct. Αφορμή για την έναρξη της έρευνας αποτέλεσε σχετική γραπτή καταγγελία που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία από καταναλωτή.

2. ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σε συνέχεια των πιο πάνω, ο καταναλωτής ισχυρίστηκε ότι αγόρασε το συγκεκριμένο δαχτυλίδι στην τιμή των €2.800 πιστεύοντας πως πρόκειται για μαύρο διαμάντι, όπως λέχθηκε και στην εκπομπή, και πως όταν το παρέλαβε το πήρε για πιστοποίηση σε έναν ειδικό γεμολόγο, ο οποίος αφού το εξέτασε του δήλωσε πως αντί μαύρο διαμάντι του δόθηκε bozon cazbide, δηλαδή απομίμηση μαύρου διαμαντιού, που το μήκος του δε συνάδει με το γεμολογικό πιστοποιητικό που του δόθηκε από την Εταιρεία. Εν τέλει, ο καταναλωτής επέστρεψε το προϊόν στην Εταιρεία, καθώς έκρινε, σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς του, πως στο πιστοποιητικό που του δόθηκε δεν περιλαμβάνονταν όλα τα στοιχεία του διαμαντιού, όπως λέχθηκε στην εκπομπή, και κυρίως οι λεπτομέρειες/στοιχεία σχετικά με την αξιολόγηση του διαμαντιού και ο μοναδικός αριθμός που είναι γραμμένος μέσα στο ίδιο το διαμάντι. Στις 21 Ιανουαρίου 2022, υπέβαλε εγγράφως καταγγελία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία μέσω δικηγορικού γραφείου, η οποία λήφθηκε στις 28 Ιανουαρίου 2022.

3. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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 στα πλαίσια 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 καταγράφει 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 παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα και των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων, υπό οποιανδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσης 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 παρόντος Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής 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 εύλογα 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 απόφασης του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη 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 υγεία 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

(ι) 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 συνδέονται 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 πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά 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 δεν αφορά μόνο υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική.

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.

4. ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

4.1. Έναρξη διερεύνησης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 02 Μαρτίου 2022, απέστειλε επιστολή στην Εταιρεία με την οποία την ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, κατόπιν υποβολής σχετικής καταγγελίας από καταναλωτή, και της ζητούσε, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- α) παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με την ανωτέρω πρακτική, με αποστολή σχετικών εγγράφων,
- β) αποστείλει αντίγραφα εκπομπών της Εταιρείας που να αφορούν προβολές του συγκεκριμένου κωδικού - προϊόντος,

γ) αποστέλλει έγγραφα - πιστοποιητικά που να αποδεικνύουν πως πρόκειται για αυθεντικό διαμάντι παρέχοντας και τον μοναδικό αριθμό του διαμαντιού για σκοπούς πιστοποίησης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία,

δ) δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων που να αφορά το συγκεκριμένο προϊόν.

4.2. Θέσεις εταιρείας

Στις 14 Μαρτίου 2022, σε ηλεκτρονική απαντητική επιστολή της η Εταιρεία αναφέρει μεταξύ άλλων τις θέσεις της αναφορικά με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή και παρέχει ένα USB με το βίντεο κατά την στιγμή της πώλησης του συγκεκριμένου κωδικού και σχετικό πιστοποιητικό πρωτοτυπίας. Η συγκεκριμένη επιστολή λήφθηκε επίσης με το χέρι στις 17 Μαρτίου 2022 μαζί με όλα τα συνημμένα.

4.3. Περαιτέρω διερεύνηση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνά της και αφού έλαβε υπόψη τα όσα αναφέρονταν στην επιστολή της Εταιρείας με ημερομηνία 14 Μαρτίου 2022, απέστειλε εκ νέου επιστολή ημερομηνίας 06 Απριλίου 2022, με την οποία την ενημέρωνε πως, διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως, χρήση των ακόλουθων αθέμιτων εμπορικών πρακτικών:

- i. **Εμπορική πρακτική:** Διαφήμιση δαχτυλιδιού προς πώληση με τον κωδικό K065171, κάνοντας συγκεκριμένα αναφορά σε «Δαχτυλίδι από Λευκό Χρυσό K18 με ένα μονόπτερο μαύρο Μπριγιάν 5.23ct», χωρίς ωστόσο να προσκομιστούν σχετικά αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με την αυθεντικότητα του μαύρου διαμαντιού.

Είδος παράβασης: Παραπλανητική πράξη - Άρθρο 6(1)(2)(β)

Αιτιολογία: (α) Παροχή της εσφαλμένης πληροφορίας ότι το διαφημιζόμενο δαχτυλίδι διαθέτει μαύρο διαμάντι, καθιστώντας την εμπορική πρακτική αναληθή και (β) εξαπάτηση ή ενδεχόμενο εξαπάτησης του μέσου καταναλωτή, όσον αφορά στα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, οδηγώντας ή με το

ενδεχόμενο να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

- ii. **Εμπορική πρακτική:** Κατά τη δημοπρασία του δαχτυλιδιού με κωδικό K065171, παρουσιάστηκε ένα έντυπο ως πιστοποιητικό στο οποίο αναγράφονται όλα τα στοιχεία του συγκεκριμένου μαύρου διαμαντιού. Ωστόσο, στο έντυπο που προσκόμισε η Εταιρεία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία φαίνεται να υπάρχει μια απλή αναφορά («GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report»), στην οποία διευκρινίζεται μάλιστα το γεγονός ότι αυτό, αποτελεί εγγύηση, αποτίμηση ή εκτίμηση και ότι περιέχει μόνο τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου διαμαντιού.

Είδος παράβασης: Παραπλανητική πράξη - Άρθρο7(1)(2)(4)(α)

Αιτιολογία: Παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών ή/και παροχή πληροφοριών με τρόπο ασαφή και ακατάληπτο, σε σχέση με την ποιότητα του διαφημιζόμενου διαμαντένιου δαχτυλιδιού, με αποτέλεσμα να δημιουργείται κίνδυνος στρέβλωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, διότι ευλόγως ο καταναλωτής αναμένει πως σε περίπτωση που αγοράσει το εν λόγω προϊόν θα λάβει σχετικό πιστοποιητικό αυθεντικότητας, το οποίο πράγματι να πιστοποιεί ότι πρόκειται για μαύρο διαμάντι.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία πως στη συγκεκριμένη περίπτωση, της είχε συγκεκριμένα ζητηθεί όπως προσκομίσει/αποστείλει έγγραφα - πιστοποιητικά που να δεικνύουν πως πρόκειται για αυθεντικό διαμάντι παρέχοντας και το μοναδικό αριθμό του διαμαντιού για σκοπούς πιστοποίησης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, προκειμένου να διαπιστωθεί η ακρίβεια του πραγματικού ισχυρισμού της Εταιρείας σε σχέση με το είδος του πολύτιμου λίθου το οποίο διαφήμιζε. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ότι η αναφορά που απέστειλε η Εταιρεία ως αποδεικτικό στοιχείο είναι ανεπαρκής, καθώς σε αυτήν διευκρινίζεται το γεγονός ότι δεν αποτελεί εγγύηση, αποτίμηση ή εκτίμηση και ότι περιέχει μόνο τα χαρακτηριστικά του διαμαντιού και κάλεσε την εταιρεία όπως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- α) παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με την ανωτέρω πρακτική, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- β) αποστέλλει έγγραφα – πιστοποιητικά που να δεικνύουν πως πρόκειται για αυθεντικό διαμάντι, παρέχοντας και το μοναδικό αριθμό του διαμαντιού για σκοπούς πιστοποίησης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία,
- γ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο και αφορά στη συγκεκριμένη υπόθεση.

4.4. Θέσεις εταιρείας

Στις 08 Απριλίου 2022, το δικηγορικό γραφείο το οποίο εκπροσωπεί την Εταιρεία σε ηλεκτρονικό μήνυμα ζήτησε όπως της παραχωρηθεί παράταση μέχρι τις 04/05/2022 για την αποστολή των στοιχείων που ζητήθηκαν αίτημα το οποίο έγινε αποδεκτό.

Συγκεκριμένα, η Εταιρεία μέσω των δικηγόρων της ζήτησε παράταση δεκατεσσάρων (14) ημερών με σκοπό την αποστολή του υπό εξέταση διαμαντιού στην Αμερική, στο Gemmological Institute of America (GIA) για να εξασφαλίσει το πιο αξιόπιστο πιστοποιητικό το οποίο θα χαιρεί αμφισβήτησης από την GIA, και ανέφερε πως θεωρεί ότι η επιβάρυνση των εξόδων για την εξασφάλιση και ανάλυση του αναφερόμενου διαμαντιού από την GIA θα βοηθήσει στο μέγιστο βαθμό το έργο της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Λόγω του ότι δε λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση στην αναφερόμενη επιστολή από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή υπενθύμισης ημερομηνίας 12 Μαΐου 2022 με χρονικό περιθώριο απάντησης πέντε (5) ημερών χωρίς ωστόσο τη λήψη οποιασδήποτε εμπρόθεσμης απάντησης.

Στις 13 Μαΐου 2022, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε τηλεφωνική επικοινωνία με τον νομικό σύμβουλο της Εταιρείας ενημερώθηκε, μεταξύ άλλων, ότι το υπό εξέταση δαχτυλίδι είχε πωληθεί.

4.5. Θέσεις εταιρείας

Στις 20 Μαΐου 2022, το δικηγορικό γραφείο το οποίο εκπροσωπεί την εταιρεία ζήτησε με ηλεκτρονικό μήνυμα όπως δοθεί επιπρόσθετη παράταση για αποστολή

των στοιχείων που τους ζητήθηκαν στην επιστολή - υπενθύμισης -ημερομηνίας 12 Μαΐου 2022. Στο εν λόγω ηλεκτρονικό μήνυμα αναφερόταν, μεταξύ άλλων, πως το υπό εξέταση προϊόν θα επιστραφεί στην Εταιρεία για να αποσταλεί στο **GIA** στην Αμερική για τη λήψη του πιστοποιητικού αυθεντίας του διαμαντιού. Το δικηγορικό γραφείο ζήτησε εκ νέου παράταση μέχρι τις 27 Μαΐου 2022, αίτημα το οποίο εγκρίθηκε γραπτώς στις 20 Μαΐου 2022. Την ίδια ημέρα, το δικηγορικό γραφείο ενημέρωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία πως το προϊόν εντέλει θα σταλεί στην IGI στο Βέλγιο και όχι στην GIA Αμερικής, για λόγους επίσπευσης της διαδικασίας.

4.6. Περαιτέρω διερεύνηση

Στις 25 Μαΐου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε ηλεκτρονικό μήνυμα από το δικηγορικό γραφείο το οποίο εκπροσωπεί την Εταιρεία με επισυναπτόμενο το πιστοποιητικό αυθεντικότητας του υπό εξέταση μαύρου διαμαντιού. Περαιτέρω, το δικηγορικό γραφείο ανέφερε πως το εν λόγω πιστοποιητικό προέρχεται από το **IGI INTERNATIONAL GEMOLOGICAL INSTITUTE** στο Βέλγιο. Την ίδια ημέρα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαλήθευσε πως το πιστοποιητικό που απέστειλε η εταιρεία είναι έγκυρο μέσω της ιστοσελίδας της **IGI**.

Από την εξέταση που διενήργησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία επί των προσκομισθέντων στοιχείων που απέστειλε η εταιρεία, διαφάνηκαν τα ακόλουθα:

Κατά την σύγκριση των δυο εγγράφων που προσκόμισε η Εταιρεία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, δηλαδή της **GIA** και της **IGI**, για το ίδιο δαχτυλίδι, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει διαφορά στις διαστάσεις και στο βάρος, άρα δημιουργείται εύλογη υποψία πως πρόκειται για δυο διαφορετικά προϊόντα, ή τουλάχιστο δεν αποδεικνύεται ότι αφορά το ίδιο προϊόν:

Αναφορά GIA 11.11 mm – 11.01mm – 7.33mm με βάρος 5.235 carats και

Πιστοποιητικό IGI 11.16 – 11.26mm X 6.19mm και βάρος 5.22 carats

Η Διεθνής Ομοσπονδία Κοσμημάτων – C.I.B.J.O ξεκαθαρίζει ότι:

Το βάρος του Διαμαντιού

«Το βάρος του διαμαντιού εκφράζεται πάντοτε σε καράτια (διεθνής συντομογραφία “ct”) μέχρι δύο δεκαδικών ψηφίων. Μπορεί να γίνει στρογγυλοποίηση μόνο όταν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι εννέα.»

Επομένως το τρίτο δεκαδικό από το βάρος του δαχτυλιδιού του πιστοποιητικού της **IGI** δεν είναι εννέα γιατί το βάρος θα γινόταν από 5.22 σε 5.23 carats.

Για σκοπούς πληρέστερης έρευνας, την 1^η Ιουνίου 2022 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην GIA Αμερικής με το οποίο τους ζητήθηκε όπως ενημερώσουν την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατά πόσο το πιστοποιητικό που προσκόμισε η εταιρεία είναι αυθεντικό.

Στις 02 Ιουνίου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε ηλεκτρονική απάντηση από την GIA Αμερικής, σύμφωνα με την οποία το πιστοποιητικό με αριθμό K52701 δεν θεωρείται έγκυρο και ζήτησαν όπως αποσταλεί αντίγραφο του πιστοποιητικού για περαιτέρω εξέταση.

Την ίδια ημέρα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου ηλεκτρονικό μήνυμα στην GIA Αμερικής, επισυνάπτοντας αντίγραφο του εν λόγω πιστοποιητικού με αριθμό K52701 και κάλεσε όπως πιστοποιήσουν κατά πόσο το σχετικό έγγραφο εκδόθηκε από την GIA ή όχι.

Στις 03 Ιουνίου 2022, λήφθηκε ηλεκτρονική απάντηση από την GIA Αμερικής με την οποία ενημέρωναν την Υπηρεσία, μεταξύ άλλων, πως το προσκομισθέν πιστοποιητικό δεν αποτελεί έγκυρη έκθεση εργαστηρίου της GIA και πως το εν λόγω έγγραφο δημιουργήθηκε σε μια ηλεκτρονική εφαρμογή που ονομάζεται «Cut Estimator», η οποία επιτρέπει στους πελάτες να εισαγάγουν πληροφορίες της πέτρας για να εκτιμήσουν οι ίδιοι τον βαθμό κοπής.

4.7. Ολοκλήρωση διερεύνησης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στα πλαίσια της έρευνάς της και αφού έλαβε υπόψη το περιεχόμενο των επιστολών της Εταιρείας, απέστειλε εκ νέου επιστολή με ημερομηνία 16 Ιουνίου 2022 στην Εταιρεία με την οποία την ενημέρωνε ότι ολοκλήρωσε την έρευνα της κρίνοντας την εξής εμπορική πρακτική ως αθέμιτη:

«Την τηλεοπτική διαφήμιση και τηλεοπτική δημοπρασία του δαχτυλιδιού με τον κωδικό K065171, στις 07 Σεπτεμβρίου 2021, στην οποία ακουγόταν ο πραγματικός ισχυρισμός ότι το συγκεκριμένο δαχτυλίδι φέρει ως πολύτιμο λίθο μαύρο διαμάντι.»

5) Νομική Ανάλυση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία ότι από την έρευνα της διαπιστώθηκαν οι ακόλουθες παραβάσεις του Νόμου από την Εταιρεία:

- i. **Παράβαση του άρθ. 6(1)(2)(β) του Νόμου**, καθότι δεν προσκομίσθηκαν σχετικά αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με την ακρίβεια του πραγματικού ισχυρισμού τα οποία να αποδεικνύουν την αυθεντικότητα του μαύρου διαμαντιού. Τα πιστοποιητικά που προσκόμισε η εταιρεία έχουν κριθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ως ανεπαρκή και δεν αποδεικνύουν την αυθεντικότητα του υπό εξέταση προϊόντος, ότι δηλαδή ο πολύτιμος λίθος του δακτυλιδιού ήταν αυθεντικό μαύρο διαμάντι, καθιστώντας την εμπορική πρακτική αναληθή με αποτέλεσμα να εξαπατά ή να υπάρχει ενδεχόμενο εξαπάτησης του μέσου καταναλωτή, όσον αφορά στα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι οι προδιαγραφές του, οδηγώντας ή με το ενδεχόμενο να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Οι λόγοι που οδήγησαν την Εντεταλμένη Υπηρεσία στο να κρίνει ως ανεπαρκή τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκόμισε η Εταιρεία είναι οι ακόλουθοι:

Κατά την σύγκριση των δυο εγγράφων που προσκόμισε η Εταιρεία από τα εργαστήρια **GIA** και **IGI** διαπιστώθηκε ότι υπάρχει διαφορά στις διαστάσεις και στο βάρος, και ως εκ τούτου κρίθηκε ότι δεν αποδεικνύεται ότι πρόκειται για το ίδιο αγαθό.

Επίσης, μετά από επικοινωνία με την GIA η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημερώθηκε, μεταξύ άλλων, πως το προσκομισθέν έγγραφο δεν αποτελεί έγκυρη έκθεση εργαστηρίου της GIA και πως αυτό δημιουργήθηκε σε μια ηλεκτρονική εφαρμογή που ονομάζεται «Cut Estimator», η οποία επιτρέπει στους πελάτες να εισαγάγουν πληροφορίες του πολύτιμου λίθου για να εκτιμήσουν οι ίδιοι τον βαθμό κοπής.

- ii. **Παράβαση του άρθ. 7(1)(2)(4)(α) του Νόμου**, καθώς διαπιστώνεται να υπήρξε παραπλανητική παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών ή/και παροχή πληροφοριών με τρόπο ασαφή και ακατάληπτο, σε σχέση με την ποιότητα ή/και τα χαρακτηριστικά του διαφημιζόμενου διαμαντένιου δαχτυλιδιού, με αποτέλεσμα να δημιουργείται κίνδυνος στρέβλωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, αφού δεν διευκρινιζόταν στον καταναλωτή ότι το έγγραφο που παρουσιαζόταν στη διαφήμιση δεν αποτελούσε πιστοποιητικό αυθεντικότητας. Όπως αναφέρεται και πιο πάνω, διαπιστώθηκε ότι επρόκειτο για μια εκτίμηση και όχι πιστοποιητικό («GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report»), στο οποίο διευκρινίζεται μάλιστα το γεγονός ότι αυτό δεν αποτελεί εγγύηση, αποτίμηση ή εκτίμηση και ότι περιέχει μόνο τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου διαμαντιού.
- iii. **Παράβαση του άρθρου 5.(4) σε συνδυασμό με το σημείο 4 του Παραρτήματος I** στο οποίο αναφέρεται ότι ο ισχυρισμός ότι ο εμπορευόμενος (συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πρακτικών του) ή ένα προϊόν έχει την έγκριση, την επικύρωση ή την άδεια δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα, ενώ δεν την έχει, ή παρόμοιος ισχυρισμός ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στους όρους της έγκρισης, της επικύρωσης ή της άδειας», αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική η οποία κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Κατά τη δημοπρασία του δαχτυλιδιού, η Εταιρεία παρουσίασε ένα έγγραφο περιγράφοντας το λεκτικά και προβάλλοντας το τηλεοπτικά ως πιστοποιητικό, ωστόσο, το εν λόγω έγγραφο, όπως αναφέρεται και πιο πάνω, διαφάνηκε ότι αποτελεί εκτίμηση («GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report») και όχι πιστοποιητικό ή επίσημο έγγραφο της GIA και ως εκ τούτου η Εταιρεία δεν είχε την έγκριση του συγκεκριμένου εργαστηρίου να το παρουσιάζει και να το κατονομάζει ως πιστοποιητικό.

Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κάλεσε την εταιρία, εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής, όπως:

- 1) Παραθέσει τις απόψεις της σε σχέση με τα πιο πάνω προφορικά ή/ και γραπτώς,
- 2) εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις τις οποίες προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής,
- 3) παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- 4) ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία σχετικά με την ποσότητα των προϊόντων τα οποία πώλησε η Εταιρεία, με την χρήση της υπό εξέταση εμπορικής πρακτικής, δηλαδή την παρουσίαση ως πιστοποιητικού αυθεντικότητας της GIA, την αναφορά της GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report, καθώς επίσης και το σύνολο των εισπράξεων από τις σχετικές πωλήσεις,
- 5) αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Εταιρείας για το έτος 2020.

6) Θέσεις εταιρείας

Στις 21 Ιουνίου 2022, η Εταιρεία, μέσω των δικηγόρων της, ζήτησε με ηλεκτρονικό μήνυμα όπως της παραχωρηθεί παράταση επτά (7) εργάσιμων ημερών για αποστολή των απαιτούμενων στοιχείων, αίτημα το οποίο εγκρίθηκε γραπτώς. Στις 30 Ιουνίου 2022, η Εταιρεία ζήτησε εκ νέου παράταση 15 ημερών, αίτημα το οποίο ωστόσο απορρίφθηκε.

7) Θέσεις εμπορευόμενου

Η Εταιρεία υπέβαλε τις πιο κάτω θέσεις σε επιστολή της ημερομηνίας 05/07/2022.

- i. Το πιστοποιητικό από το INTERNATIONAL GEMOLOGICAL INSTITUTE του υπό εξέταση διαμαντιού αποτελεί διεθνώς αναγνωρισμένο πιστοποιητικό απογεμολογικό ινστιτούτο, χωρίς να δημιουργείται οποιαδήποτε αμφιβολία για την αυθεντικότητα του προϊόντος.

- ii. Έχουν επισημάνει προφορικώς ότι η μικρή διαφοροποίηση στο βάρος και στις διαστάσεις του προϊόντος μεταξύ των δυο εγγράφων από το GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT και από το INTERNATIONAL GEMOLOGICAL INSTITUTE οφείλεται στο διαφορετικό τρόπο υπολογισμού των δυο ινστιτούτων και όχι στην εξέταση δυο διαφορετικών προϊόντων και ότι οι διαφοροποιήσεις είναι ελάχιστες και αμελητέες.
- iii. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία εντελώς λανθασμένα κατέληξε στη διαπίστωση παράβασης του Νόμου χωρίς να έχει προηγηθεί επαρκής και δέουσα έρευνα και χωρίς να αξιολογηθούν στο σύνολο όλα τα προσκομισθέντα στοιχεία. Περαιτέρω η Εταιρεία ισχυρίζεται ότι κατά την πώληση του επίδικου διαμαντιού, παρέδωσε το πιστοποιητικό από το GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR και το πιστοποιητικό από την GALERIE TSANGARAKIS και πως ακολούθως εξασφάλισαν επιπλέον πιστοποιητικό από το Διεθνές Γεμολογικό Ινστιτούτο (IGI), χωρίς να δημιουργείται οποιαδήποτε αμφιβολία σε σχέση με την αυθεντικότητα του υπό εξέταση προϊόντος.
- iv. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, χωρίς να επιβεβαιώσει κατά πόσο το IGI επιβεβαιώνει ή όχι την αυθεντικότητα του διαμαντιού, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν έχουν υποβληθεί σχετικά αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με την αυθεντικότητα του μαύρου διαμαντιού.
- v. Το έγγραφο της GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR αποτυπώνεται ξεκάθαρα ότι αυτό αποτελεί ESTIMATOR και ότι κατά την τηλεοπτική εκπομπή αναφέρθηκε ότι αυτό αποτελεί πιστοποιητικό των χαρακτηριστικών του διαμαντιού με βάρος 5.23 καράτια και 11mm διάσταση. Σύμφωνα με την Εταιρεία, το λεκτικό στο έγγραφο της GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR, όσο και η τηλεοπτική περιγραφή του διαμαντιού, συνάδουν κατά τρόπο που το καταναλωτικό κοινό να μην παραπλανάται, ενώ θεωρεί ότι λανθασμένα κρίθηκε η συγκεκριμένη περιγραφή και το συγκεκριμένο έγγραφο ότι αποτελεί αθέμιτη εμπορική πρακτική.
- vi. Η Υπηρεσία λανθασμένα διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 6(1)(2)(β), καθότι δεν αιτιολόγησε επαρκώς ότι δόθηκαν εσφαλμένες και αναληθείς πληροφορίες προς το καταναλωτικό κοινό ή πως συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασης του προϊόντος ότι εξαπάτησαν τον μέσο καταναλωτή.

- vii. Η Εταιρεία ουδέποτε παρουσίασε το πιστοποιητικό της GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT ως πιστοποιητικό αυθεντικότητας της GIA, αλλά παρουσιάστηκε ξεκάθαρα ως εκτίμηση και πιστοποιητικό των χαρακτηριστικών που προήλθε από την GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR και από τους ειδικούς της Galerie Tsangarakis Diamonds Experts.
- viii. Κατόπιν εξέτασης του συγκεκριμένου μαύρου διαμαντιού, ζητήθηκε από το Διεθνές Γεμολογικό Ινστιτούτο όπως εξασφαλίσει πιστοποιητικό αυθεντικότητας όλων των εναπομείναντων διαμαντιών, που προτίθενται να θέσουν προς πώληση στο καταναλωτικό κοινό.

Περαιτέρω η Εταιρεία, κατά την ακρόαση, προσκόμισε έγγραφα σε σχέση με τον κύκλο εργασιών κατά το έτος 2020, όπως είχε ζητηθεί, ενώ ενημέρωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τον αριθμό των προϊόντων τα οποία πωλήθηκαν με την περιγραφή GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT.

8) Σχολιασμός θέσεων Εταιρείας κατά την ακρόαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποδέχεται και λαμβάνει υπόψη στην Απόφασή της, τις ακόλουθες θέσεις της Εταιρείας:

- i. Τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί προς άρση της παράβασης και μη επανάληψή της.
- ii. Τη θέση ότι η παράβαση δεν ήταν αποτέλεσμα δόλου ή πρόθεσης καθώς από την έρευνα δεν προέκυψε κάτι τέτοιο.
- iii. Το γεγονός ότι η Εταιρεία ο εμπορευόμενος επέδειξε πνεύμα συνεργασίας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας.

Σε σχέση με τις αναφορές του εμπορευόμενου για τα οικονομικά κριτήρια προς υπολογισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη της τα κριτήρια που θέτει η παράγραφος (1) του εδαφίου (ια) του άρθρου 57 του Νόμου.

Αναφορικά με τους ισχυρισμούς της Εταιρείας όπως αυτές διατυπώνονται στην επιστολή ημερομηνίας 05 Ιουλίου 2022, οι θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχουν ως ακολούθως:

- i. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει προβεί σε αξιολόγηση του κατά πόσο στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή ήταν ξεκάθαρο, πριν λάβει απόφαση συναλλαγής, ότι το υπό εξέταση δαχτυλίδι που δημοπρατήθηκε, δεν συνοδεύεται από πιστοποιητικό αυθεντικότητας. Στην υπό κρίση περίπτωση, η Εταιρεία κατά τη δημοπρασία του δαχτυλιδιού με κωδικό K065171, παρουσίασε ένα έγγραφο το οποίο περιέγραψε αυτολεξεί ως: «πιστοποιητικό στο οποίο αναγράφονται όλα τα στοιχεία του συγκεκριμένου μαύρου διαμαντιού». Ωστόσο, το έντυπο που προσκόμισε η Εταιρεία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία φαίνεται να αποτελεί μια απλή αναφορά («GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report»), στην οποία διευκρινίζεται μάλιστα το γεγονός ότι δεν αποτελεί εγγύηση, αποτίμηση ή εκτίμηση και ότι περιέχει μόνο τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου διαμαντιού. Από την εν λόγω πρακτική δημιουργείται κίνδυνος στρέβλωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, διότι ευλόγως ο καταναλωτής αναμένει πως σε περίπτωση που αγοράσει το εν λόγω προϊόν θα λάβει σχετικό πιστοποιητικό αυθεντικότητας, το οποίο πράγματι να πιστοποιεί ότι πρόκειται για μαύρο διαμάντι.
- ii. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο ισχυρισμός της Εταιρείας σύμφωνα με τον οποίο ουδέποτε παρουσίασε το πιστοποιητικό GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT ως πιστοποιητικό αυθεντικότητας της GIA, αλλά παρουσιάστηκε ξεκάθαρα ως εκτίμηση και πιστοποιητικό των χαρακτηριστικών που προήλθε από την GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR και από τους ειδικούς της Galerie Tsangarakis Diamonds Experts δεν ευσταθεί, εφόσον η Εταιρεία κατά τη δημοπρασία περιέγραψε το δαχτυλίδι αναφέροντας ότι στο : «πιστοποιητικό αναγράφονται όλα τα στοιχεία του συγκεκριμένου μαύρου διαμαντιού» παρουσιάζοντας το έγγραφο GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT. Η ίδια η Εταιρεία αναφέρει την πιο πάνω θέση της, καθώς εν συνεχεία ισχυρίζεται, μεταξύ άλλων, «ότι διαβάζοντας κανείς το έγγραφο της GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR

αποτυπώνεται ξεκάθαρα ότι αποτελεί ESTIMATOR και ότι τηλεοπτικά αναφέρθηκε ότι αποτελεί πιστοποιητικό των χαρακτηριστικών του διαμαντιού με βάρος 5.23 καράτια και 11mm διάσταση».

- iii. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η χρήση της λέξης «πιστοποιητικό» ήταν αρκετή, ώστε να δημιουργήσει ή να υπήρχε ενδεχόμενο να δημιουργήσει στον μέσο καταναλωτή την εσφαλμένη εντύπωση ότι το έγγραφο που παρουσιάστηκε ήταν αυθεντικό πιστοποιητικό, ενώ στην ουσία δεν ήταν. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι δεν ήταν ξεκάθαρο στο μυαλό του μέσου καταναλωτή ότι το εν λόγω έγγραφο δεν αποτελούσε πιστοποιητικό της GIA, αλλά μια απλή αναφορά («GIA Facetware Cut Estimator Diamond Report»).
- iv. Σε σχέση με τον ισχυρισμό της Εταιρείας ότι προφορικώς έχει επισημάνει ότι η μικρή διαφοροποίηση στο βάρος και στις διαστάσεις του υπό εξέταση προϊόντος, μεταξύ των δυο εγγράφων του GIA FACETWARE CUT ESTIMATOR DIAMOND REPORT και του INTERNATIONAL GEMOLOGICAL INSTITUTE οφείλεται στο διαφορετικό τρόπο υπολογισμού των δυο ινστιτούτων και όχι στην εξέταση δυο διαφορετικών προϊόντων, ως αναφέρεται από την Εταιρεία οι διαφοροποιήσεις είναι ελάχιστες και ως εκ τούτου αμελητέες. Η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι εφόσον δυο έγγραφα δεικνύουν διαφορετικό βάρος ή/και διαφορετικές διαστάσεις, έστω και με μια «μικρή διαφοροποίηση» όπως ισχυρίζεται ο εμπορευόμενος, η διαφορά εξακολουθεί να υφίσταται. Ειδικά στα κοσμήματα, η πιο μικρή διαφοροποίηση στο βάρος ή/και στις διαστάσεις, είναι ουσιώδους σημασίας όσον αφορά το κόστος και επηρεάζει άμεσα την κρίση του μέσου καταναλωτή ώστε να λάβει απόφαση συναλλαγής. Ο καταναλωτής πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνει ορθές και τεκμηριωμένες πληροφορίες, είτε αυτές δίδονται προφορικά ή/και γραπτά αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του διαφημιζόμενου προϊόντος.
- v. Επιπλέον, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι εφόσον ο μέσος καταναλωτής, έλαβε απόφαση συναλλαγής αντιλαμβανόμενος ότι αγόραζε προϊόν με «πιστοποιητικό», ενώ στην ουσία λάμβανε «απλή αναφορά», αυτός υπέστη ζημιά.

9) Επιβολή κυρώσεων

Στην παρούσα υπόθεση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση των διατάξεων των άρθρων 6(1)(2)(β), 7(1)(2)(4)(α) καθώς και του Άρθρου 5(4) σε συνδυασμό με το σημείο 4 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

Εξάλλου, για λόγους αποτρεπτικότητας και αποτελεσματικότητας των κυρώσεων, κρίνεται σκόπιμη η επιβολή διοικητικού προστίμου για τη χρήση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα που έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει επιπλέον και με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα γεγονότα.

Η φύση της παράβασης αφορούσε διαφημίσεις κοσμημάτων, τα οποία αποτελούν αντικείμενα αξίας.

Αναφορικά με τη βαρύτητα των παραβάσεων, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η εν λόγω πρακτική επηρέασε ή είχε τη δυνατότητα να επηρεάσει μεγάλο αριθμό καταναλωτών, εφόσον η εκπομπή/δημοπρασία προβλήθηκε ζωντανά σε δημοφιλές μέσο επικοινωνίας, ήτοι στην τηλεόραση.

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

- η συμπερίληψη ή όχι της παράβασης στον κατάλογο με τις εμπορικές πρακτικές που θεωρούνται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, στο Παράρτημα Ι του άρθρου 4(4) του Νόμου,
- η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση, δόλος ή αμέλεια από τον παραβάτη,

- αν στοχεύονταν ευάλωτες ομάδες καταναλωτών,
- η γεωγραφική έκταση χρήσης της αθέμιτης πρακτικής, όπως και το μέσο προβολής που χρησιμοποιήθηκε,
- το οικονομικό όφελος που αποκόμισε, ή που θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο παραβάτης από τη χρήση της πρακτικής, εάν αυτό μπορεί να υπολογιστεί,
- η ζημιά που υπέστη, ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από τη χρήση της πρακτικής, εάν αυτή θα μπορούσε να υπολογιστεί.

Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται λαμβάνοντας υπ' όψιν την ημερομηνία κατά την οποία η εμπορική πρακτική τέθηκε σε ισχύ, μέχρι την ημέρα που αυτή τερματίστηκε, εφόσον αυτή μπορεί να υπολογιστεί.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη η αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του εμπορευόμενου, για το έτος που προηγήθηκε της παράβασης, δηλαδή για το έτος 2020.

Επίσης λαμβάνονται υπόψη άλλοι ελαφρυντικοί ή/και επιβαρυντικοί παράγοντες, σε περίπτωση που αυτοί υπάρχουν.

Περαιτέρω, συνυπολογίζεται το γεγονός ότι η εταιρεία έχει εκδηλώσει πρόθεση συμμόρφωσης ή/και έχει προβεί σε λήψη διορθωτικών μέτρων, όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία την ενημέρωσε γραπτώς ότι η υπό αναφορά εμπορική πρακτική κρίνεται ως αθέμιτη.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας, λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι κατά το έτος 2021, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει λάβει οποιεσδήποτε καταγγελίες από καταναλωτές εναντίον της Εταιρείας.

10. Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που

χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παραβάσεις των άρθρων 6(1)(2)(β), 7(1)(2)(4)(α) καθώς και του Άρθρου 5(4) σε συνδυασμό με το σημείο 4 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, όπως αναλυτικά έχουν εκτεθεί ανωτέρω.

Ως εκ τούτου και σύμφωνα με το άρθρο 57(1) του Νόμου **διατάσσει την εταιρεία LENORCA CORPORATION PUBLIC COMPANY LTD όπως τερματίσει τις πρακτικές οι οποίες κρίθηκαν ως αθέμιτες και όπως αποφύγει την επανάληψή τους στο μέλλον και επιβάλλει στην εταιρεία LENORCA CORPORATION PUBLIC COMPANY LTD διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους πέντε χιλιάδων ευρώ (€5.000).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 16 Αυγούστου 2022.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή