

Αριθμός Απόφασης: 2022/07 (ΟΠ)

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις  
για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος  
(Ν.154(Ι)/2021)**

**NOVARIO HOLDING LTD**

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 29/11/2022 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 22/2/2023 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης  
2022/07 (ΟΠ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.034.005

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις  
για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος  
(Ν.154(Ι)/2021)**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του περί  
Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις  
για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου  
από την εταιρεία NOVARIO HOLDING LTD  
υπό τις εμπορικές της επωνυμίες SCANDIA και MEGA ELECTRIC.**

## ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου του 2021 Ν.154(Ι)/2021 (εφεξής «ο Νόμος»).

### 1. Αντικείμενο εξέτασης

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

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε συγκεκριμένες καταγγελίες καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν σε αγορά ελαττωματικών προϊόντων, από τα

καταστήματα SCANDIA και MEGA ELECTRIC της εταιρείας «NOVARIO HOLDING LTD» (εφεξής «η Εταιρεία»).

Ειδικότερα και σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των καταναλωτών, οι εν λόγω καταγγελίες αφορούν σε αγορές συγκεκριμένων συσκευών από την Εταιρεία. Οι καταναλωτές ισχυρίζονται ότι, ενώ έγινε σχετική ενημέρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με την έλλειψη συμμόρφωσης που παρουσίασαν τα προϊόντα που προμηθεύτηκαν από αυτή, εντούτοις η Εταιρεία δεν ικανοποίησε τα αίτημα των καταναλωτών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου.

## **2. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας**

Η εξουσία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει παραβάσεις του Νόμου καθορίζεται στο άρθρο 20(1) του Νόμου ως εξής:

*«20.-(1) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου, από έναν ή περισσότερους πωλητές, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.»*

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τόσο κατά τη διεξαγωγή έρευνας, όσο και κατά τη διαπίστωση παράβασης, καθορίζονται στα άρθρα 21(1) και 23(1) του Νόμου ως εξής:

*«21.-(1) Κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έχει τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου, τις ακόλουθες εξουσίες-*

*(α) Να διενεργεί επιτόπιες επιθεωρήσεις και έρευνες, 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 ενεργούν στα πλαίσια ενάσκησης των δικών τους αρμοδιοτήτων, εφόσον η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τέτοια συνδρομή εύλογη και αναγκαία για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων των διατάξεων του παρόντος Νόμου.*

(β) να κατάσχει κάθε πληροφορία, δεδομένο ή έγγραφο για το χρονικό διάστημα και στον βαθμό που απαιτείται για την έρευνα.

(γ) να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του πωλητή, 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 λαμβάνει αντίγραφα, σε οποιαδήποτε μορφή, φωτοτυπίες και αποσπάσματά τους, ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους.

(ε) να ζητεί από τον πωλητή να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του πωλητή 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 πωλητή δύναται 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 οποιαδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχουν παραβιαστεί ή

παραβιάζονται οι διατάξεις του παρόντος Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης:

Νοείται ότι, τα εν λόγω στοιχεία 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 δύναται να αρνηθούν την παροχή των αιτούμενων πληροφοριών σε περίπτωση που η παροχή θα προσέκρουε 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, με καλυμμένη ταυτότητα ή μη, ώστε να εντοπίζει τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου και να συγκεντρώνει αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας να επιθεωρεί, να παρατηρεί, να μελετά, να αποσυναρμολογεί ή να υποβάλλει 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 οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου,

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

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

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

«23.-(1) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπόρου, ο Διευθυντής έχει εξουσία να προβαίνει στις ακόλουθες 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 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 του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή

(γ) να απαιτεί επιπλέον 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 την έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 28· 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 24· 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 24· και/ή

(ζ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τον πωλητή 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, τη διαγραφή από μητρώα τομέα ενός πλήρως εγκεκριμένου ονόματος τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώριση:

Νοείται 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 28 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπό 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 που δεν υπερβαίνει τις 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 ασφαλιστρών, 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 ασφαλιστρών που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών:

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

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

(ιγ) να διατάσσει τον παραβάτη να καταβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία οποιαδήποτε διοικητική επιβάρυνση, που δεν υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ (€3.000), 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 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 ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων τους, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την πώληση και/ή προμήθεια αγαθών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται με αφορμή την υποβολή πέντε (5) 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. Καταγγελίες καταναλωτών**

Παρατίθενται πιο κάτω τα περιστατικά έκαστη εκ των πέντε (5) καταγγελιών:

##### **1<sup>η</sup> καταγγελία: ΕΣΤΙΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ DE DIETRICH ΚΑΙ ΦΟΥΡΝΟΣ WHIRLPOOL**

Ο καταναλωτής στις 07 Φεβρουαρίου 2022 αγόρασε από το κατάστημα Scandia εστία κουζίνας μάρκας De Dietrich και φούρνο μάρκας Whirlpool και ισχυρίζεται ότι αντιμετώπισε πρόβλημα με την εστία (συγκεκριμένα τα μάτια δεν καθαρίζονταν καθόλου, τα πόμολα του γκαζιού είχαν σπάσει, ότι διορθώθηκαν, αλλά έσπασαν ξανά) και αποτάθηκε στην Εταιρεία αρκετές φορές χωρίς αποτέλεσμα. Στις 20 Μαΐου 2022 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Εταιρεία και ζήτησε υπαναχώρηση από τη σύμβαση, χωρίς ωστόσο οποιαδήποτε ανταπόκριση.

##### **2<sup>η</sup> περίπτωση: ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΨΥΓΕΙΟ BOSCH**

Οι καταναλωτές, κατά το μήνα Φεβρουάριο 2022, αγόρασαν από το κατάστημα Megaelectric στεγνωτήριο και ψυγείο μάρκας Bosch, χρηματικής αξίας €680.00 και €845.00 αντίστοιχα. Ισχυρίστηκαν ότι αντιμετώπισαν πρόβλημα με το στεγνωτήριο από την αρχή της χρήσης του (συγκεκριμένα με διαρροή νερού) ενώ όταν έγινε η επιδιόρθωση του προϊόντος, αυτό τους επιστράφηκε κτυπημένο και γδαρμένο. Όσον αφορά στο ψυγείο, οι καταναλωτές ισχυρίστηκαν ότι αυτό τους παραδόθηκε εξ αρχής με κτυπημένη την πόρτα του. Προσπάθησαν να επικοινωνήσουν με το κατάστημα της Εταιρείας πολλές φορές, εκφράζοντας το παράπονό τους και για τα δυο προϊόντα, χωρίς αποτέλεσμα. Στις 16 Ιουνίου 2022, ότι έστειλαν ηλεκτρονικό μήνυμα στην

Εταιρεία, ζητώντας άμεση αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων, όμως μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας, δεν είχαν λάβει οποιαδήποτε απάντηση.

### **3<sup>η</sup> περίπτωση: ΨΥΓΕΙΟ WHIRLPOOL 9W-W7911OOX**

Οι καταναλωτές αγόρασαν στις 09 Φεβρουαρίου 2022 από το κατάστημα της Megaelectric στη Λάρνακα ψυγείο μάρκας Whirlpool. Ισχυρίστηκαν ότι κατά ή περί τα τέλη Ιουνίου, τέσσερις περίπου μήνες μετά την αγορά του, το ψυγείο υπολειπορούσε και/ή δεν συντηρούσε, ούτε πάγωνε τα τρόφιμα κτλ. Ως εκ τούτου, στις 28 Ιουνίου 2022, οι καταναλωτές επικοινωνήσαν με την Εταιρεία, με αποτέλεσμα να διευθετηθούν και να πραγματοποιηθούν δύο κατ' οίκον συναντήσεις, κατά τις οποίες έγινε επιδιόρθωση του εν λόγω ψυγείου με την αντικατάσταση συγκεκριμένου εξαρτήματός του. Ωστόσο, παρά την αντικατάσταση του εξαρτήματος, το ψυγείο συνέχισε να υπολειποργεί. Οι καταναλωτές αιτήθηκαν την αντικατάσταση του ελαττωματικού ψυγείου, την οποία η Εταιρεία αρνήθηκε. Στη συνέχεια, διευθετήθηκε νέα κατ' οίκον συνάντηση, κατά την οποία ο τεχνικός την Εταιρείας εισηγήθηκε στους καταναλωτές προληπτική αντικατάσταση του εγκεφάλου του ψυγείου. Οι καταναλωτές ισχυρίστηκαν ότι ζήτησαν να τους δοθεί γραπτώς το πόρισμα για την κατάσταση του ψυγείου, κάτι το οποίο ο τεχνικός της Εταιρείας αρνήθηκε. Οι καταναλωτές ισχυρίστηκαν ότι το ψυγείο είναι ελαττωματικό, ότι έχουν υποστεί σημαντική ενόχληση και επιμένουν στο αίτημά τους για αντικατάσταση του ελαττωματικού ψυγείου με νέο, χωρίς ανταπόκριση από την εταιρεία μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας.

### **4<sup>η</sup> περίπτωση: ΨΥΓΕΙΟ WHIRLPOOL 9W-W7821OOX**

Ο καταναλωτής κατά τον Οκτώβριο του 2021 αγόρασε από το κατάστημα Scandia ψυγείο μάρκας Whirlpool για το εξοχικό του στον Πρωταρά. Το Μάιο, όταν άρχισε να επισκέπτεται το εξοχικό του, διαπίστωσε ότι το ψυγείο ήταν ελαττωματικό. Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής ισχυρίστηκε ότι δεν πάγωνε ο καταψύκτης και η θερμοκρασία στο ψυγείο ήταν +15 βαθμούς με αποτέλεσμα να καταστρέφονται τα τρόφιμα. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, οι τεχνικοί του καταστήματος είχαν ελέγξει ήδη τέσσερις φορές το ψυγείο αντικαθιστώντας διάφορα εξαρτήματα, χωρίς ωστόσο να καταφέρουν να το επιδιορθώσουν. Ως αποτέλεσμα, ο καταναλωτής αιτήθηκε την αντικατάσταση του ελαττωματικού ψυγείου, χωρίς οποιαδήποτε ανταπόκριση από την εταιρεία μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας.

### **5<sup>η</sup> περίπτωση: ΨΥΓΕΙΟ LIEBHERR 02-SBSES8483-21**

Οι καταναλωτές αγόρασαν τον Απρίλιο του 2021 από το κατάστημα Scandia ένα ψυγείο μάρκας Liebherr. Το ψυγείο παραδόθηκε στην οικία τους το Νοέμβριο του 2021. Οι καταναλωτές ισχυρίστηκαν ότι από την πρώτη κιόλας μέρα λειτουργίας του εν λόγω

ψυγείου παρουσιάστηκε πρόβλημα στη μηχανή που φτιάχνει παγάκια. Παρά τις επισκέψεις του τεχνικού του καταστήματος της Εταιρείας, το πρόβλημα δεν έχει επιδιορθωθεί. Ως αποτέλεσμα, οι καταναλωτές αιτήθηκαν την αντικατάσταση του ελαττωματικού ψυγείου και κατόπιν μη ανταπόκρισης της εταιρείας, προχώρησαν και σε αίτημα για υπαναχώρηση από τη σύμβαση και καταβολή του αντίτιμου αγοράς. Ωστόσο, η Εταιρεία μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας δεν ανταποκρίθηκε.

#### **4. 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 22 Αυγούστου 2022. 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 εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- (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 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 30 Αυγούστου 2022, η Εταιρεία ανέφερε συγκεκριμένα τα εξής:

*«...για να μπορέσουμε να διερευνήσουμε και να αξιολογήσουμε τις περιπτώσεις αυτές χρειαζόμαστε στοιχεία των πελατών όπως – ονοματεπώνυμο στο οποίο αγοράστηκε η συσκευή – τηλέφωνο το οποίο δηλώθηκε στο τιμολόγιο αγοράς – κωδικό – μάρκα συσκευής – κατάσταση αγοράς.*

*Μόλις λάβουμε τα στοιχεία αυτά δεσμευόμαστε σε πολύ γρήγορη ανταπόκριση. Με την ευκαιρία αυτή θα θέλαμε να διαβεβαιώσουμε την υπηρεσία σας, ότι εμείς εδώ στη NOVARIO HOLDING LTD, έχουμε κτίσει και την υποδομή και τη κουλτούρα της εξυπηρέτησης των πελατών μας, κάτι για το οποίο είμαστε και πολύ ευαίσθητοι και περήφανοι.*

*Πληροφοριακά σας αναφέρουμε ότι εργοδοτούμε στο τεχνικό τμήμα, 25 άτομα εκ των οποίων οι 18 είναι τεχνικοί, εκπαιδευμένοι στα εργαστήρια, διασφαλίζοντας ψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Εξυπηρετούμε μέσον όρο 2200 πελάτες μηνιαίως (1300 στα σπίτια των πελατών, 900 στα εργαστήρια μας..»*

Την 1<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σε εκ νέου επιστολή της προς την Εταιρεία και αφού εξασφάλισε τη ρητή συγκατάθεσή των καταναλωτών ως προς την κοινοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων στην Εταιρεία για σκοπούς εξέτασης των καταγγελιών, παρέθεσε λεπτομερή στοιχεία των καταγγελιών, προκειμένου να καταστεί εφικτή η διερεύνηση ή/και εξέταση των καταγγελιών.

Στις 02 Σεπτεμβρίου 2022, η Εταιρεία σε ηλεκτρονικό της μήνυμα ζήτησε όπως της παραχωρηθεί παράταση μέχρι τις 12/09/2022 για την αποστολή των στοιχείων που ζητήθηκαν, αίτημα το οποίο έγινε αποδεκτό.

Στις 15 Σεπτεμβρίου 2022 λήφθηκε επιστολή από την Εταιρεία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με αναγραφόμενη ημερομηνία 12 Σεπτεμβρίου 2022, σύμφωνα με την οποία παρέθεσε τις θέσεις της ανά συγκεκριμένη περίπτωση. Αναλυτικά:

1<sup>η</sup> περίπτωση: Να αντικαταστήσει τα κεφάλια των εστιών παρόλο που η ζημιά είναι από μη σωστή χρήση.

2<sup>η</sup> περίπτωση: Τα εξαρτήματα τώρα είναι διαθέσιμα και θα αντικατασταθούν και όσον αφορά το ψυγείο αναμένουν ανταλλακτικό από το εργοστάσιο για να γίνει αντικατάσταση.

3<sup>η</sup> περίπτωση: Διευθετήθηκε ραντεβού για να εξεταστεί η λειτουργία και να εντοπιστεί η βλάβη.

4<sup>η</sup> περίπτωση: Το ψυγείο έγινε αλλαγή.

5<sup>η</sup> περίπτωση: Έχει διευθετηθεί ραντεβού με το Γενικό Διευθυντή με στόχο να κλείσει το παράπονο.

Ωστόσο η Εταιρεία παρέλειψε να ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τη γενικότερη πολιτική της σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

Στις 20 Σεπτεμβρίου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στην Εταιρεία, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, ενημέρωνε ότι αφού μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της και αφού έλαβε υπόψη τα όσα αναγράφονται στην επιστολή ημερ. 12 Σεπτεμβρίου 2022, διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου.

#### Άρθρο 14(1)

**Είδος παράβασης:** Ο πωλητής δεν ολοκλήρωσε την επανόρθωση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς την σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβανομένης υπόψη της φύσης του αγαθού και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό.

**Αιτιολογία:** Σύμφωνα με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, οι καταναλωτές προχώρησαν σε γραπτό αίτημα προς την εταιρεία ζητώντας επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση χωρίς ωστόσο η εταιρεία να έχει ανταποκριθεί εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος, προκαλώντας σε αυτούς αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και σημαντική ενόχληση.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε από την εταιρεία όπως εντός **δεκατεσσάρων (14) ημερών** από τη λήψη της επιστολής:

- α) παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τα ανωτέρω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για σκοπούς διερεύνησης της παρούσας υπόθεσης,
- γ) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου όπως της είχε ζητηθεί στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 22 Αυγούστου 2022.

Στις 18 Οκτωβρίου 2022 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή της ενημέρωσε την Εταιρεία, σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας για ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου και επιπλέον την ενημέρωσε για την παράβαση που διαπιστώθηκε δυνάμει του εδαφίου (1) του άρθρου 14 του Νόμου. Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 23(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,
- (γ) αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021 ή/και 2020,

(δ) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου, όπως της είχε ζητηθεί σε προγενέστερη επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 22 Αυγούστου 2022 και

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

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

#### **4. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας**

Η Εταιρεία, μέσω του απαντητικού ηλεκτρονικού της μηνύματος 12 Σεπτεμβρίου 2022, παρέθεσε τις θέσεις της και τα σχόλια της και για τις πέντε (5) περιπτώσεις, χωρίς ωστόσο να ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

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 προαναφέρθηκε, 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, η Εταιρεία δεν έχει προβεί σε καμία ανάληψη δέσμευσης, δεν έχει υποβάλει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, και παρέλειψε να αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021 ή/και 2020.

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 ολοκλήρωσε την επανόρθωση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς την σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβανομένης υπόψη της φύσης του αγαθού και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό κατά παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου.

#### 4.1 Παράβαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Εταιρείας ημερομηνίας 30 Αυγούστου 2022 και 12 Σεπτεμβρίου 2022, καθώς και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία δεν ολοκλήρωσε την επανόρθωση των αγαθών, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο να μην υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) ημέρες, από τη στιγμή που ο πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης, λαμβανομένης υπόψη της φύσης του αγαθού και το σκοπό για τον οποίο προόριζε το αγαθό. Σύμφωνα με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, οι καταναλωτές προχώρησαν σε γραπτό αίτημα προς την Εταιρεία ζητώντας επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση, χωρίς ωστόσο η Εταιρεία να έχει ανταποκριθεί, εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος, προκαλώντας σε αυτούς αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και σημαντική ενόχληση.

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.

Ειδικότερα, στις υπό εξέταση περιπτώσεις, 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 αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης, προκαλώντας ενόχληση και δυσανασχέτηση σε αυτούς, κατά παράβαση του εδαφίου (1)(γ) του άρθρου 14 του Νόμου, το οποίο προνοεί ότι *«η επισκευή ή η αντικατάσταση διενεργείται χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό»*.

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.

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 αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης 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 του άρθρου 14 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 δυνητικά 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 αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης 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 20 Σεπτεμβρίου 2022 και 18 Οκτωβρίου 2022, καθώς επίσης και το γεγονός ότι αυτή δεν υπέβαλε τα απαιτούμενα έγγραφα, τα οποία της ζητήθηκαν αναφορικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021 ή/και 2020 ούτε και ενημέρωσε για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου, όπως της είχε ζητηθεί στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

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. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού ολοκλήρωσε τη διερεύνηση προγενέστερης έρευνας, απέστειλε σχετική προειδοποιητική επιστολή στην Εταιρεία με αναγραφόμενη ημερομηνία 31 Μαΐου 2022 σύμφωνα με την οποία την ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, πως διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου, και την πληροφόρησε πως στο μέλλον αν παρατηρηθούν παρόμοιες ή/και ίδιες παραβάσεις, θα ληφθούν, χωρίς άλλη προειδοποίηση όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα που προβλέπονται από τον Νόμο.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας, λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι κατά το έτος 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει λάβει αριθμό καταγγελιών 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 23(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 23(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη της ανωτέρω παράβασης στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: **29/11/2022**

.....

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ**

*Γραφείο Υπουργού*

Υ.Ε.Ε.Β.

**Ιεραρχική Προσφυγή  
αρ.2022/07 (ΙΠ)**

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας  
στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την εταιρεία Novario Holding Ltd  
κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή υπ'αρ.2022/07 (ΟΠ)  
για την επιβολή διοικητικού προστίμου**

Μεταξύ:

Novario Holding Ltd

*Προσφεύγουσα*

και

Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή  
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

*Καθ' ης η Προσφυγή*

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 22 Φεβρουαρίου, 2023

## **A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ**

Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή που ασκήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 25 του περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου του 2021 Ν.154(Ι)/2021 (στο εξής ο «Νόμος»), αφορά στην Απόφαση υπ' αριθμό 2022/07 (ΟΠ) της Καθ' ης η προσφυγή (στο εξής «η Απόφαση»), η οποία εκδόθηκε σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου.

## **B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ**

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

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 πώληση και/ή προμήθεια αγαθών, η Καθ' ης η Προσφυγή προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η επίδικη απόφαση εκδόθηκε, στη βάση υποβολής πέντε (5) συγκεκριμένων καταγγελιών εναντίον της Προσφεύγουσας από καταναλωτές, οι οποίες 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.

Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης των πιο πάνω καταγγελιών και εφόσον αυτές κρίθηκαν ικανοποιητικές για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε σχετική επιστολή στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 22 Αυγούστου 2022. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Καθ' ης η Προσφυγή, γνωστοποιώντας στην Προσφεύγουσα τους ισχυρισμούς των καταναλωτών και εφιστώντας την προσοχή της σε συγκεκριμένα άρθρα του Νόμου, ζήτησε από την τελευταία όπως εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

(α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή,

(β) θέσει σε γνώση της την πολιτική της σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ενημερώσει την Καθ'ης η Προσφυγή σχετικά με προϊόν το οποίο παρουσιάζει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης,

(γ) θέσει υπ' όψιν της Καθ'ης η Προσφυγή οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, χρήσιμες για σκοπούς διερεύνησης των υπό εξέταση περιπτώσεων.

Σε απαντητικό της ηλεκτρονικό μήνυμα με ημερομηνία 30 Αυγούστου 2022, η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι για να μπορέσει να διερευνήσει και να αξιολογήσει τις περιπτώσεις που αναφέρεται η Καθ'ης η Προσφυγή, χρειάζεται να της αποσταλούν τα στοιχεία των πελατών που υπόβαλαν καταγγελία. Διαβεβαίωσε περαιτέρω την Καθ'ης η Προσφυγή, ότι έχει κτίσει την υποδομή και τη κουλτούρα της εξυπηρέτησης των πελατών της, κάτι για το οποίο δήλωσε πολύ ευαίσθητη και περήφανη. Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι απασχολεί στο τεχνικό της τμήμα, 25 άτομα εκ των οποίων οι 18 είναι τεχνικοί, εκπαιδευμένοι στα εργαστήρια, που διασφαλίζουν υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών της. Σημείωσε τέλος ότι εξυπηρετεί κατά μέσο όρο 2200 πελάτες μηνιαίως, 1300 στα σπίτια των πελατών της και 900 στα εργαστήρια της.

Την 1<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2022, η Καθ'ης η Προσφυγή αποστέλλει εκ νέου επιστολή στην Προσφεύγουσα σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, η Καθ'ης η Προσφυγή με τη ρητή συγκατάθεσή των καταναλωτών ως προς την κοινοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων στην Προσφεύγουσα για σκοπούς εξέτασης των καταγγελιών, υποβάλλει στην Προσφεύγουσα λεπτομερή στοιχεία των καταγγελιών, προκειμένου να καταστεί εφικτή η διερεύνηση ή/και εξέταση των.

Στις 02 Σεπτεμβρίου 2022, η Προσφεύγουσα σε ηλεκτρονικό της μήνυμα ζήτησε όπως της παραχωρηθεί παράταση μέχρι τις 12/09/2022 για την υποβολή των στοιχείων που της ζητήθηκαν από την Καθ'ης η Προσφυγή, αίτημα το οποίο έγινε αποδεκτό.

Στις 15 Σεπτεμβρίου 2022, λήφθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιστολή από την Προσφεύγουσα, με αναγραφόμενη ημερομηνία 12

Σεπτεμβρίου 2022, με την οποία παραθέτει τις θέσεις της αναφορικά με τις 5 υποβληθείσες καταγγελίες ενώ παραλείπει να ενημερώσει την Καθ' ης η Προσφυγή για τη γενικότερη πολιτική της Προσφεύγουσας, σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής επικαλεστεί έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

Στις 20 Σεπτεμβρίου 2022, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία την ενημέρωνε ότι κατόπιν μελέτης όλων των σχετικών στοιχείων ως προέκυψαν από τη διεξαχθείσα έρευνα και αφού έλαβε υπόψη τα όσα αναφέρονται στην επιστολή της Προσφεύγουσας με ημερ. 12 Σεπτεμβρίου 2022, διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 14 (1) του Νόμου.

Περαιτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα όπως εντός **δεκατεσσάρων (14) ημερών** από τη λήψη της επιστολής:

(α) παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τα ανωτέρω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,

(β) θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η Προσφυγή κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για σκοπούς διερεύνησης της υπό εξέταση υπόθεσης,

(γ) γνωστοποιήσει της γενικότερη πολιτική της σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής επικαλείται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, όπως της είχε ζητηθεί σε προηγούμενη επιστολή της Καθ' ης η Προσφυγή με ημερομηνία 22 Αυγούστου 2022.

Στις 18 Οκτωβρίου 2022 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Προσφεύγουσα, η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε με επιστολή της, σχετικά με την ολοκλήρωση της διεξαχθείσας έρευνας και για τη διαπιστωθείσα παράβαση του εδαφίου (1) του άρθρου 14 του Νόμου. Περαιτέρω, και δυνάμει του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, η Εντεταλμένη Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα αναφορικά 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,

(γ) αποστείλει έγγραφο σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021 ή/και 2020,

(δ) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Προσφεύγουσας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής επικαλείται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, και

(ε) οποιαδήποτε περαιτέρω παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

Η Προσφεύγουσα ωστόσο παρέλειψε να απαντήσει στην πιο πάνω επιστολή της Καθ' ής η Προσφυγή, με αποτέλεσμα την έκδοση της επίδικης Απόφασης.

### **Γ. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ**

Η Προσφεύγουσα στην επιστολή της με ημερομηνία 5 Δεκεμβρίου 2022 αναφέρει τις ενέργειες της μέχρι και την 15 Σεπτεμβρίου 2022. Υποστηρίζει δε, ότι διαφώνησε με το περιεχόμενο της επιστολής της Καθ' ής η Προσφυγή με ημερομηνία 20/9/2022, και επικοινωνήσε με το τηλέφωνο 22200940, ζητώντας να μιλήσει με κάποιο υπεύθυνο κάτι που δεν έγινε κατορθωτό.

Περαιτέρω, αναφέρει ότι στις 07 Νοεμβρίου 2022 απέστειλε επιστολή στην οποία αναφέρονταν στο θέμα και ζητούσαν είτε τηλεφωνικά είτε με προσωπική συνάντηση να μιλήσει με την Καθ' ής η Προσφυγή για τις περιπτώσεις, μία προς μία, πρακτική που όπως αναφέρει ακολουθήθηκε με την Καθ' ής η Προσφυγή και στο παρελθόν, με πολύ καλή επικοινωνία και συνεργασία. Συνεχίζοντας αναφέρει ότι δεν υπήρξε ανταπόκριση από την Καθ' ής η Προσφυγή, και αντί αυτού έλαβε επιστολή με την οποία ενημερώθηκε για την επιβολή προστίμου ύψους €10.000.

Τέλος αναφέρει ότι οι 5 πελάτες που αποτάθηκαν στην Καθ' ής η Προσφυγή υποβάλλοντας καταγγελία, από τους 26.400 που εξυπηρετεί ετησίως, δεν είναι σοβαρός λόγος για της επιβληθεί πρόστιμο, θεωρώντας ότι αδικείται.

## **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***

**Σχολιασμός 1 :** Ο ισχυρισμός αυτός είναι αναληθής. Λειτουργός της Καθ' ης η Προσφυγή αντιθέτως, ισχυρίζεται ότι σε περισσότερες από μια περιπτώσεις προσπάθησε να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς με το Διευθυντή της Προσφεύγουσας, αφήνοντας και σχετικό μήνυμα στην ιδιαίτερα του, αφού η τελευταία δεν ανταποκρινόταν στις επιστολές της Καθ' ης η Προσφυγή. Περαιτέρω, ουδεμία γραπτή επιστολή της Προσφεύγουσας λήφθηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή, στην οποία να εκφράζεται η διαφωνία της με το περιεχόμενο της επιστολής της τελευταίας με ημερομηνία 20 Σεπτεμβρίου 2022.

### **Σχολιασμός 2 :**

Η Καθ' ης η Προσφυγή σε επιστολή της προς την Προσφεύγουσα με ημερομηνία 15 Νοεμβρίου 2022 επιβεβαιώνει ότι έλαβε την επιστολή της με ημερομηνία 7 Νοεμβρίου 2022, αναφέροντας περαιτέρω τα ακόλουθα:

(α) ότι η επιστολή της Προσφεύγουσας με ημερομηνία 12 Σεπτεμβρίου 2022 είχε παραληφθεί κανονικά από την Καθ' ης η Προσφυγή και λήφθηκε υπόψη στην έρευνα που βρισκόταν υπό εξέλιξη.

(β) ότι στις 20 Σεπτεμβρίου 2022 απέστειλε δεύτερη επιστολή στην Προσφεύγουσα, στην οποία παρέλειψε να ανταποκριθεί στο καθορισμένο χρονικό περιθώριο.

(γ) ότι στις 18 Οκτωβρίου επιδόθηκε τρίτη επιστολή στην Προσφεύγουσα, στην οποία και πάλι παρέλειψε να ανταποκριθεί στο καθορισμένο χρονικό περιθώριο.

(δ) ότι ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή προχωρά σε σύνταξη της τελικής του Απόφασης, η οποία θα κοινοποιηθεί την Προσφεύγουσα σύντομα.

**Σχολιασμός 3:** Η Προσφεύγουσα έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή 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. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή αφού



ολοκλήρωσε τη διερεύνηση προγενέστερης έρευνας, απέστειλε σχετική προειδοποιητική επιστολή στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 31 Μαΐου 2022, σύμφωνα με την οποία την ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 14(1) του Νόμου, με την προειδοποίηση ότι σε μελλοντική περίπτωση κατά την οποία διαπιστωθεί παρόμοια ή/και πανομοιότυπη παράβαση, θα ληφθούν, χωρίς καμία περαιτέρω προειδοποίηση όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα, τα οποία προβλέπονται από το Νόμο.

Επιπλέον, τονίζεται ότι ο έλεγχος που διενεργείται από την Καθ' ης η Προσφυγή, δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε διερεύνηση καταγγελιών από καταναλωτές, αλλά επεκτείνεται και στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος.

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, μέσω επιστολών, να υποβάλει τις απόψεις της. Η Προσφεύγουσα, ωστόσο, ανταποκρίθηκε μόνο στη μια 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.

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 επίδικη 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.

Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει από το περιεχόμενο της επίδικης Απόφασης και κυρίως από την τεκμηρίωση της παράβασης, η Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησε

αντικειμενικά και αμερόληπτα τα ευρήματα, τα οποία προέκυψαν από την διεξαχθείσα έρευνα της, καθώς και από τα στοιχεία που είχε ενώπιόν της, κατά το χρόνο εξέτασης της εν λόγω υπόθεσης. Σε σχέση με τη βαρύτητα της παράβασης, λήφθηκε υπόψη και το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή, με την υποβολή 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 παρουσίασαν έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

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 δύναται να ασκεί κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Εντός του πλαισίου της παρούσας έρευνας, η Καθ' ης η Προσφυγή δε θεώρησε αναγκαίο να προβεί σε επιτόπια έρευνα ή/και σε δοκιμαστική αγορά. Ο αριθμός καταγγελιών ο οποίος υποβλήθηκε στην Καθ' ης η Προσφυγή, από διάφορους καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας σχετικά με 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, είχε ζητηθεί από την Προσφεύγουσα όπως ενημερώσει την Καθ' ης η Προσφυγή σχετικά με τη γενικότερη πολιτική της, σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής την ενημερώνει ότι συγκεκριμένο προϊόν παρουσιάζει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, ωστόσο, η Προσφεύγουσα ουδέποτε ανταποκρίθηκε σε αυτό το ερώτημα.

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 διαπιστώνεται ύπαρξη δυσκολίας στην επικοινωνία μεταξύ των καταναλωτών και της Προσφεύγουσας, με αποτέλεσμα να προκαλείται σημαντική ενόχληση στους πρώτους.

## **E. 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 25(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. Επιπρόσθετα έχω μελετήσει, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως αυτές αναπτύχθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 5 Δεκεμβρίου 2022, με την οποία υποβάλλεται η παρούσα ιεραρχική προσφυγή 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, ενώ προσκόμισε ελλιπή ή/και ανεπαρκή στοιχεία, τόσο κατά τη διεξαγωγή της εν λόγω έρευνας, όσο και με το περιεχόμενο της επιστολής της ημερομηνίας 05 Δεκεμβρίου 2022, μέσω της οποίας προσβάλλει την επίδικη Απόφαση, στην οποία δεν καταγράφεται οποιοσδήποτε νομικός λόγος, επί του οποίου θα μπορούσε να στηριχθεί η ακύρωση της επίδικης Απόφασης. Ειδικότερα, τα στοιχεία στα οποία αναφέρεται η Προσφεύγουσα στην προαναφερθείσα επιστολή ουδόλως αναιρούν το περιεχόμενο των καταγγελιών και/ή τη διαπίστωση παράβασης του Άρθρου 14(1) του Νόμου. 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 τη θέση της Προσφεύγουσας, ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν ανταποκρίθηκε στην επιστολή της με ημερομηνία 07/11/2022, είναι η άποψή μου ότι οι θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή τεκμηριώνονται δεόντως και αποτελούν

αποτέλεσμα ορθής αξιολόγησης των ευρημάτων τα οποία προέκυψαν από τη διεξαγωγή επαρκούς έρευνας, αφού η Καθ' ης η Προσφυγή είχα αποστείλει τέσσερις (4) επιστολές στην Προσφεύγουσα, με τις οποίες την καλούσε όπως υποβάλει οποιαδήποτε στοιχεία και/ή θέσεις της, ενώ επιπλέον της παρείχε το δικαίωμα ακρόασης, προγενέστερα της επιβολής του 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 σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών, τεκμηριώνεται παράβαση των προνοιών του Νόμου. Συγκεκριμένα, διαφάνηκε ότι η Προσφεύγουσα επιδείκνυε μεγάλη καθυστέρηση 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 σε αυτούς οι οποίοι στερούνταν της χρήσης των αγαθών.

6. Επιπλέον, ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Καθ' ης η Προσφυγή 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. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή, αφού ολοκλήρωσε τη διερεύνηση προγενέστερης έρευνας, απέστειλε σχετική προειδοποιητική επιστολή στην Προσφεύγουσα με αναγραφόμενη ημερομηνία 31 Μαΐου 2022, σύμφωνα με την οποία την ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 14(1) του Νόμου, ενώ την ενημέρωνε ότι σε μελλοντική περίπτωση κατά την οποία διαπιστωνόταν παρόμοια ή/και ίδια παράβαση, θα λαμβάνονταν, χωρίς οποιαδήποτε περαιτέρω προειδοποίηση όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα που προβλέπονται από τον Νόμο.

7. Ως επιβαρυντικοί παράγοντες, λαμβάνονται επίσης υπ' όψιν το γεγονός ότι κατά το έτος 2022, έχει υποβληθεί στην Καθ' ης η Προσφυγή περαιτέρω αριθμός καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Προσφεύγουσας, ενώ η τελευταία παρέλειψε να καταβάλει το διοικητικό πρόστιμο που της έχει επιβληθεί με την επίδικη Απόφαση, το οποίο, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 27 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.

8. Ως ελαφρυντικός παράγοντας, λαμβάνεται υπ όψιν το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα έλαβε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες με σκοπό την πλήρη ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, καθώς και η δέσμευση της για την εφεξής συμμόρφωση της με τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας.

9. Έχοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της προσβληθείσας Απόφασης και κατόπιν εξέτασης των πιο πάνω θέσεων της Προσφεύγουσας και της Καθ' ης η Προσφυγή, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η μείωση του διοικητικού προστίμου, δε θα αποδυναμώσει το επιδιωκόμενο επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, αποφασίζω όπως τροποποιήσω την προσβληθείσα απόφαση με τη μείωση του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου από €10,000 σε € 7,000.

.....

Νατάσα Πηλείδου

Υπουργός