



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:
2022/08 (ΟΠ)

Αρ. Φακέλου:
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
Red Wheels Motors Ltd

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 συγκεκριμένη καταγγελία καταναλωτή, ο οποίος περί τον Δεκέμβριο του 2021 προέβηκε σε αγορά μεταχειρισμένου αυτοκινήτου Jeep Wrangler από την εταιρεία Red Wheels Motors Ltd (εφεξής «η Εταιρεία»), για το ποσό των 50.000 Ευρώ.

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 απόφασης 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 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 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 καταγγελίας και σχετική διερεύνηση

Με αφορμή την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων του, 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 συγκεκριμένης καταγγελίας εναντίον της Εταιρείας από καταναλωτή, η οποία αποτέλεσε τη βάση για έναρξη έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική της Εταιρείας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

3.1. Καταγγελία καταναλωτή

Παρατίθενται πιο κάτω τα περιστατικά της καταγγελίας:

Ο καταναλωτής περί τον Δεκέμβριο του 2021 παράγγειλε και παράλαβε από την Εταιρεία μεταχειρισμένο αυτοκίνητο μάρκας Jeep Wrangler για το ποσό των 50.000 Ευρώ, το οποίο δύο μήνες μετά την παράδοση του παρουσίασε σοβαρό μηχανικό πρόβλημα και εκ τούτου βρίσκεται ακινητοποιημένο στην αντιπροσωπεία της JEEP στην οποία αποτάθηκε ο καταναλωτής για να εντοπίσουν το μηχανικό πρόβλημα του αυτοκινήτου. Σύμφωνα με τον καταναλωτή, αυτός αποτάθηκε στην Εταιρεία τόσο τηλεφωνικώς, όσο και μέσω του δικηγόρου του, ζητώντας να αποκατασταθεί η έλλειψη συμμόρφωσης αλλά αυτό δεν κατέστη δυνατό λόγω του ότι η Εταιρεία προέβαλε διάφορους ισχυρισμούς προς τον παραπονούμενο, όπως ότι το αυτοκίνητο δεν καλύπτεται από κάποια εγγύηση, και ότι η Εταιρεία έχει αναλάβει μόνο την μεταφορά και εγγραφή του αυτοκινήτου από την Αγγλία στην Κύπρο.

4. Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης των πιο πάνω ισχυρισμών και εφόσον αυτοί κρίθηκαν ικανοποιητικοί για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε σχετική επιστολή στην Εταιρεία με ημερομηνία 15 Ιουνίου 2022. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, γνωστοποιώντας στην Εταιρεία τους ισχυρισμούς του καταναλωτή 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 τους όρους της σύμβασης πώλησης σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και ειδικότερα για την διάρκεια της χρονικής εγγύησης που παρέχει,

(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 21 Ιουνίου 2022, η Εταιρεία επισύναψε την απαντητική επιστολή που η ίδια απέστειλε στους δικηγόρους του καταναλωτή ημερομηνίας 25 Μαΐου στην οποία αναφέρονται μεταξύ άλλων τα εξής:

«ο κ. ██████████. ανέλαβε ΜΟΝΟ την μεταφορά και εγγραφή συγκριμένου μεταχειρισμένου αυτοκινήτου JEEP WRANGLER από την Αγγλία στην Κύπρο πράγμα που έπραξε αντί του συμφωνηθέντος ποσού των €1.000 για τα έξοδα του»

« το αυτοκίνητο μεταφέρθηκε στη Κύπρο αφού ο πελάτης σας κατέλαβε μέσω του κ. ██████████ το τίμημα αγοράς και το έξοδο του ήτοι το συνολικό ποσό των €50.000 ως η μεταξύ τους συμφωνία»

« Κατά συνέπεια το αυτοκίνητο δεν επαραγγέλθηκε και δεν επωλήθηκε από την εταιρεία του κ. ██████████ αλλά εισήχθη και ενεγράφη μέσω του από την Αγγλία στην Κύπρο μεταχειρισμένο (imported second hand) κατ' επιλογή του πελάτη σας και ως εκ τούτου οι πελάτες μας καμία ευθύνη δεν έχουν για την μετά από 3 μήνες από την εισαγωγή του στην Κύπρο μηχανική βλάβη που κατ' ισχυρισμό υπέστη και την οποία αγνοούν»

Την 14^η Ιουλίου 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 στο ηλεκτρονικό μήνυμα της Εταιρείας με ημερομηνία 21 Ιουνίου 2022, διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 10(1) του Νόμου.

Άρθρο 10(1)

Είδος παράβασης: Μη τήρηση, από την Εταιρεία της νόμιμης περιόδου εγγύησης, με βάση τις πρόνοιες του Άρθρου 10(1) του Νόμου.

Αιτιολογία: Έχει διαπιστωθεί ότι η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει την ευθύνη που προβλέπεται από τον Νόμο, για την έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών που πωλεί στους καταναλωτές. Με βάση το Άρθρο 10(1) ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία υφίσταται κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών και η οποία διαπιστώνεται εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία παράδοσης: Νοείται ότι, στις περιπτώσεις πώλησης μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής δύναται να συμφωνούν συμβατικούς όρους

και/ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν χρονική περίοδο ευθύνης του πωλητή μικρότερη των δύο (2) ετών, η οποία όμως δεν δύναται να είναι μικρότερη του ενός (1) έτους.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έθεσε επίσης υπόψη της Εταιρείας το Άρθρο 2 του Νόμου, το οποίο ορίζει ως πωλητή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο, αναφορικά με τις συμβάσεις που διέπονται από τον παρόντα Νόμο, ενεργεί, ο ίδιος ή μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του και/ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του.

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,

Στις 14 Ιουλίου 2022 η Εταιρεία απάντησε μέσω του δικηγόρου της παραπέμποντας την Εντεταλμένη Υπηρεσία στο περιεχόμενο της απάντησης της Εταιρείας προς τους δικηγόρους του καταναλωτή με ημερομηνία 25/05/2022 και επανέλαβε την θέση της Εταιρείας ότι «ουδέποτε πωλήσαμε σ' αυτούς το συγκεκριμένο όχημα τύπου JEEP WRANGLER, αλλά απλά αναλάβαμε την μεταφορά του συγκεκριμένου αγορασθέντος από τον κ. ██████████ όχημα από την Αγγλία στην Κύπρο αντί του ποσού των €1.000». Στην ίδια απάντηση από τους δικηγόρους της Εταιρείας, προωθήθηκε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τιμολόγιο με Α/Α 1249 για το ποσό των €50.000 στο οποίο αναγράφεται ως πωλητής η Εταιρεία και ως αγοραστής ο κ. ██████████, και με σφραγίδα που ανέγραφε «ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΠΩΛΕΙΤΑΙ ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΤΟΠΙΝ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΑΓΟΡΑΣΤΗ». Σημειώνεται ότι κατά την υποβολή της καταγγελίας από τον καταναλωτή, μας παρουσίασε το τιμολόγιο με Α/Α 1216 και πάλι για το ποσό των €50.000 στο οποίο δεν υπήρχε η συγκεκριμένη σφραγίδα.

Στην συνέχεια, στις 11 Οκτωβρίου 2022 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 10 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 εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την λήψη της υπηρεσίας:

(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) αποστέλλει αντίγραφα των τιμολογίων πώλησης με A/A 1216 έως A/A 1249 (34 συνολικά τιμολόγια) και όπως αιτιολογήσει τον λόγο που εκδόθηκαν δυο διαφορετικά τιμολόγια για την ίδια πώληση,

(δ) αποστέλλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020,

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

4. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η Εταιρεία, μέσω απαντητικής επιστολής που απέστειλαν οι δικηγόροι της, ημερομηνίας 18 Οκτωβρίου 2022, παρέθεσε τις θέσεις της και τα σχόλια της για τα πιο πάνω, επαναλαμβάνοντας την θέση της Εταιρείας ότι δηλαδή δεν έχει πουλήσει το αυτοκίνητο Jeep Wrangler στον κ. ██████████, και ότι ο κ. ██████████ και η σύζυγός του βρήκαν το αυτοκίνητο μέσω του διαδικτύου, συμφώνησαν την αγορά του για το ποσό των €49.000 και ακολούθως αποτάθηκαν στην Εταιρεία και την παρακάλεσαν να παρέμβει για την μεταφορά και εγγραφή του αυτοκινήτου στην Κύπρο, διαδικασία για την οποία η Εταιρεία χρέωσε €1.000. Στην ίδια επιστολή η Εταιρεία μέσω του δικηγόρου της ανέφερε ότι ο κ. ██████████ ουδέποτε επισκέφτηκε το κατάστημα παρά μόνο για να παραλάβει το αυτοκίνητο όταν αυτό ενεγράφη στην Κύπρο, και ότι δεν έγινε καμία συμφωνία αγοράς του συγκεκριμένου αυτοκινήτου αλλά η μόνη συμφωνία που επετεύχθη ήταν για να μεταφερθεί το αυτοκίνητο στην Κύπρο για το ποσό των €1.000.

Οι εν λόγω εξηγήσεις της Εταιρείας ωστόσο, δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, καθώς μετά από επικοινωνία που είχε η Εντεταλμένη Υπηρεσία με τον κ. Πουρή στις 12/12/2022 ο ίδιος μας απέστειλε στιγμιότυπα οθόνης στα οποία φαίνεται η συνομιλία μέσω μηνυμάτων που είχε η Εταιρεία με τον παραπονούμενο και την σύζυγό του, στα οποία φαίνεται ότι η Εταιρεία έστειλε στον παραπονούμενο φωτογραφίες διαφόρων μεταχειρισμένων οχημάτων JEEP WRANGLER από την Αγγλία για να επιλέξει, μεταξύ των οποίων ήταν και το αυτοκίνητο το οποίο τελικά επέλεξε να αγοράσει ο κ. ██████████. Στα ίδια στιγμιότυπα οθόνης, φαίνεται επίσης ότι ο παραπονούμενος επικοινωνήσε με την Εταιρεία όταν παρουσιάστηκε το πρόβλημα

στο αυτοκίνητο ζητώντας πληροφορίες σχετικά με την εγγύηση χωρίς να λάβει ικανοποιητική απάντηση εκ μέρους της Εταιρείας.

Όσον αφορά την έκδοση δύο τιμολογίων για την ίδια αγορά, η θέση της Εταιρείας είναι ότι για να υλοποιηθεί η συμφωνία για μεταφορά του αυτοκινήτου, εκδόθηκε το πρώτο τιμολόγιο με A/A 1216 στο όνομα του αγοραστή (προτιμολόγιο – pro invoice) για να προχωρήσει η τράπεζα με την καταβολή της τιμής πώλησης για λογαριασμό του αγοραστή. Στην συνέχεια, με βάση τους ισχυρισμούς της Εταιρείας, μετά την παραλαβή του αυτοκινήτου εξέδωσε το τιμολόγιο με A/A 1249 για το ποσό των €50.000, στο οποίο τέθηκε σφραγίδα ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ **ΠΩΛΕΙΤΑΙ** ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΤΟΠΙΝ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΑΓΟΡΑΣΤΗ λόγω του ότι το αυτοκίνητο αγοράστηκε από τον ίδιο τον κ. Πουρή, και ότι δεν έδωσαν καμία εγγύηση για το συγκεκριμένο όχημα και αυτό ήταν σε γνώση του κ. Πουρή.

Περαιτέρω, η Εταιρεία δεν έχει προβεί σε καμία ανάληψη δέσμευσης, δεν έχει υποβάλει οποιοσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, παρέλειψε να αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020 και επίσης παρέλειψε να αποστείλει τα τιμολόγια με A/A 1216 έως A/A 1249 (34 συνολικά τιμολόγια).

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 τήρησε την νόμιμη περίοδο εγγύησης, κατά παράβαση του Άρθρου 10 (1) του Νόμου καθώς εγγράφως δεν αναλαμβάνει την ευθύνη που προβλέπεται από τον Νόμο για την έλλειψη συμμόρφωσης του αγαθού η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός έτους.

4.1 Παράβαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Εταιρείας ημερομηνίας 21 Ιουνίου 2022, 14 Ιουλίου 2022 και 18 Οκτωβρίου 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 10(1) του Νόμου, καθώς εγγράφως δεν αναλαμβάνει την ευθύνη που προβλέπεται από τον Νόμο.

Ειδικότερα, στην υπό εξέταση περίπτωση, η Εταιρεία προβάλλοντας τον ισχυρισμό ότι στην συγκεκριμένη πώληση ενέργησε μόνο για την μεταφορά και εγγραφή του

αυτοκινήτου, αρνείται να παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα που του παρέχει το Άρθρο 10(1) του Νόμου, με βάση το οποίο **«ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία υφίσταται κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών και η οποία διαπιστώνεται εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία παράδοσης: Νοείται ότι, στις περιπτώσεις πώλησης μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής δύναται να συμφωνούν συμβατικούς όρους και/ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν χρονική περίοδο ευθύνης του πωλητή μικρότερη των δύο (2) ετών, η οποία όμως δεν δύναται να είναι μικρότερη του ενός (1) έτους.»**

Ο ισχυρισμός της Εταιρείας ότι ο κ. ██████████ γνώριζε το ότι η Εταιρεία δεν αποδέχτηκε καμία ευθύνη και πως δεν θα παρείχε καμία εγγύηση για το συγκεκριμένο όχημα, και ότι αυτός ήταν ο λόγος που στο τιμολόγιο με Α/Α 1249 τέθηκε εν γνώση του κ. Πουρή η σφραγίδα ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ **ΠΩΛΕΙΤΑΙ** ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΤΟΠΙΝ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΑΓΟΡΑΣΤΗ, δεν επηρεάζει την έκβαση της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθώς με βάση το Άρθρο 19 του Νόμου **«οποιαδήποτε συμβατική συμφωνία, η οποία αποκλείει σε βάρος του καταναλωτή την εφαρμογή των μέτρων του παρόντος Νόμου και/ή παρεκκλίνει από αυτά και/ή μεταβάλλει την ισχύ τους προτού η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών περιέλθει σε γνώση του πωλητή από τον καταναλωτή, δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή.»**

Λαμβάνεται παράλληλα υπόψη η γενικότερη δυσκολία που φαίνεται να αντιμετώπισε ο καταναλωτής στην επικοινωνία του με την Εταιρεία μετά την διαπίστωση της έλλειψης συμμόρφωσης στο αυτοκίνητο, όπως αναλύθηκε πιο πάνω.

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 10(1) 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 συγκεκριμένη πρακτική είναι δυνητικά εφαρμόσιμη τόσο στους υφιστάμενους όσο και στους μελλοντικούς πελάτες της εταιρείας.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, λαμβάνονται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση ή όχι από την Εταιρεία και η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από την πιο πάνω διαπιστωθείσα παράβαση. Ο καταναλωτής υπέστη αρκετή ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση και/ή μεγάλη οικονομική ζημιά, λόγω της άρνησης της Εταιρείας να αναλάβει την ευθύνη που προβλέπεται από τον Νόμο για την έλλειψη συμμόρφωσης του ελαττωματικού αγαθού.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το ότι η Εταιρεία δεν υπέβαλε τα απαιτούμενα έγγραφα, τα οποία της ζητήθηκαν αναφορικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020 ούτε και τα τιμολόγια με Α/Α 1216 έως Α/Α 1249 (34 συνολικά τιμολόγια).

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 **πέντε χιλιάδων ευρώ (€5.000)** 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: **20/12/2022**

.....

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή