



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

**Αριθμός Απόφασης:**  
2023/02 (ΠΚ)

**Αρ. Φακέλου:**  
08.13.001.028.005

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

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του**  
**περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 από την εταιρεία**  
**V.E. DESIGN PLUS 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 Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, Ν. 112(I)/2021 (εφεξής «ο Νόμος»).

Σκοπός του Μέρους IV του Νόμου με τίτλο «ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΕ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ» είναι η ρύθμιση ορισμένων πτυχών σε συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, οι οποίες συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων εντός εμπορικού καταστήματος, εκτός εμπορικού καταστήματος και εξ αποστάσεως.

## 1. Αντικείμενο εξέτασης

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

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε καταγγελία η οποία υποβλήθηκε από καταναλωτή, ο οποίος προέβη σε αγορά επίπλων από την κατάσταση της εταιρείας «V.E. DESIGN PLUS LTD» (εφεξής «η Εταιρεία»), χωρίς ωστόσο αυτά να του παραδοθούν εντός τριάντα ημερών από την ημέρα σύναψης της σύμβασης. Περαιτέρω, η Εταιρεία παρέλειψε να επιστρέψει στον καταναλωτή το αντίτιμο της αγοράς, κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή.

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

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

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

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

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

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

αναγκαία για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων του παρόντος Νόμου.

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

γ) να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου τον οποίο αφορά η έρευνα να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να 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 παροχών υπηρεσιών πληρωμών, των παροχών υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα των παροχών υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων υπό οποιαδήποτε 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 η 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 οιοδήποτε εύλογο χρόνο, να εισέλθει σε υποστατικά, χωρίς ειδοποίηση και χωρίς δικαστικό ένταλμα.».

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

(α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του 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 απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή

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

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

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

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

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

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

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

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

Νοείται περαιτέρω ότι, για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις

παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(i) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 62 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν πρόνοιες του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπο του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος σε περίπτωση δε κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, δύναται να επιβληθεί πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα τρία εκατομμύρια ευρώ (€3,000,000):

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· και/ή

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

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

Επομένως, ο έλεγχος που διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται μόνο σε διερευνήσεις καταγγελιών από καταναλωτές, αλλά επεκτείνεται και στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως και σε οποιαδήποτε άλλη ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου.

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

### **3. Υποβολή καταγγελιών και σχετική διερεύνηση**

Με αφορμή την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την παράδοση επίπλων, που αγοράστηκαν από καταναλωτή, 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 την παράδοση των προϊόντων σε καταναλωτές.



### **3.1. Καταγγελία ημερομηνίας 8 Ιουνίου 2022**

Στις 8 Ιουνίου 2022 υποβλήθηκε καταγγελία, σύμφωνα με την οποία, ο καταναλωτής στις 6 Οκτωβρίου 2021 προέβη σε παραγγελία επίπλων (10 καρέκλες KARTELL LOUIS GHOST ARMCHAIR SMOKE GREY) από το φυσικό κατάστημα της Εταιρείας στη Λεμεσό. Στην συνέχεια, στις 11 Ιανουαρίου 2022 ο καταναλωτής προέβη σε εξόφληση του ποσού των €3.727,50 και σύμφωνα με την προσφορά που δόθηκε στον καταναλωτή, θα γινόταν παράδοση των προϊόντων ή εντός τεσσάρων εβδομάδων.

Λόγω μη έγκαιρης παράδοσης των προϊόντων εντός της καθορισμένης προθεσμίας, ο καταναλωτής απέστειλε, μέσω του δικηγόρου του επιστολή στην Εταιρεία, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας η Εταιρεία όφειλε να παραδώσει τα προϊόντα εντός 7 ημερών από τη λήψη της υπό αναφορά επιστολής, ενώ σε αντίθετη περίπτωση όφειλε να επιστρέψει στον καταναλωτή το αντίτιμο της αγοράς των προϊόντων. Ωστόσο η Εταιρεία παρέλειψε να παραδώσει τα προϊόντα εντός της καθορισθείσας προθεσμίας ή να επιστρέψει στον καταναλωτή το αντίτιμο της αγοράς, ως το σχετικό αίτημα του.

### **3.2 Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας**

Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης της πιο πάνω καταγγελίας και εφόσον αυτή κρίθηκε ικανοποιητική για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε σχετική επιστολή στην Εταιρεία με ημερομηνία 7 Ιουλίου 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 (α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή, και (β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες η ίδια έκρινε χρήσιμα για σκοπούς διερεύνησης της υπό εξέταση υπόθεσης.

Καθώς δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε στις 15 Σεπτεμβρίου 2022 εκ νέου επιστολή στην Εταιρεία, με την οποία την ενημέρωνε σχετικά με την εκ πρώτης όψεως διαπίστωση παράβαση του άρθρου 28 του Νόμου, ενώ παράλληλα ζητήθηκε από την Εταιρεία, βάσει των προνοιών του Νόμου όπως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών (α) παραθέσει τις θέσεις της και (β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία κρίνει χρήσιμα.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξήγησε ότι, μελετώντας όλα τα στοιχεία που προέκυψαν από την εν λόγω έρευνα, διαφάνηκε ότι τα αγαθά δεν παραδόθηκαν ποτέ στον καταναλωτή, με αποτέλεσμα αυτός να έχει υποβάλει αίτημα επιστροφής των χρημάτων του, χωρίς ωστόσο οποιαδήποτε ανταπόκριση από την Εταιρεία σε σχέση με το εν λόγω αίτημα.

Στις 21 Δεκεμβρίου 2022 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία με επιστολή της ενημέρωσε την τελευταία ότι διαπιστώθηκαν οι ακόλουθες παραβάσεις:

- i. Παράλειψη παράδοσης των αγαθών με την μεταβίβαση της φυσικής κατοχής των αγαθών ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή, εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, κατά παράβαση του Άρθρου 28 του Νόμου.
- ii. Παράλειψη επιστροφής χρημάτων που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης, κατά παράβαση του Άρθρου 28 του Νόμου.

Περαιτέρω, ζητήθηκε από την Εταιρεία σύμφωνα και με τις πρόνοιες του Νόμου όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών (α) εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής, (β) παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου και (γ) αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020.

Η Εταιρεία, μέσω του δικηγόρου της, απέστειλε επιστολή με ημερομηνία 5 Ιανουαρίου 2023, αναφέροντας, μεταξύ άλλων, ότι τα όσα κατήγγειλε ο καταναλωτής δεν ευσταθούν καθ' ότι όπως ισχυρίζεται η Εταιρεία από την αρχή της παραγγελίας, εξηγήθηκε στον καταναλωτή ότι λόγω του Κορωνοϊού αλλά κυρίως λόγω του πολέμου Ρωσίας-Ουκρανίας, τα παραγγελθέντα εμπορεύματα, η παράδοση των προϊόντων, θα γινόταν με πολύμηνη αν όχι και 2-3 χρόνια καθυστέρηση κάτι που η παραπονούμενη το αποδέχτηκε και προχώρησε στην παραγγελία της

Η Εταιρεία ισχυρίζεται επίσης ότι δεν της κοινοποιήθηκε το παράπονο του καταναλωτή και ως εκ τούτου δεν μπορούσε να απαντήσει σε κάθε σημείο ή αναφορά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και να θέσει τις δικές της θέσεις.

Επιπλέον, η Εταιρεία στην επιστολή της εκφράζει την θέση ότι λόγω του ότι, ο καταναλωτής προχώρησε σε αγωγή στο δικαστήριο για το ίδιο θέμα, επιβάλλεται και

είναι δίκαιο η Εντεταλμένη Υπηρεσία να αναμένει την απόφαση του Δικαστηρίου πριν προχωρήσει στην λήψη μέτρων. Η Εταιρεία εκφράζει την θέση ότι η αγωγή του καταναλωτή αποδυνάμωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία από την εξουσία που έχει για επέμβαση και επίλυση της διαφοράς αυτής και ότι αποκλειστική αρμοδιότητα έχει το Δικαστήριο στο οποίο προσέφυγε ο καταναλωτής.

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

Η Εταιρεία, σε απαντητική της επιστολή ημερομηνίας 5 Ιανουαρίου 2023, υποστηρίζει ότι εξηγήθηκε και διευκρινίστηκε στον καταναλωτή ότι, η παράδοση αναμένεται να ολοκληρωθεί κατόπιν πολύμηνης αν όχι και μακροχρόνιας (2-3 χρόνια) καθυστέρησης, λόγω των συνεπειών του κορωνοϊού και του πολέμου στην Ουκρανία, γεγονός που αποδέχτηκε ο καταναλωτής προχωρώντας στην παραγγελία των επίπλων.

Ο εν λόγω ισχυρισμός της Εταιρείας ωστόσο δεν ευσταθεί, καθώς όπως εμφανίζεται στην επιβεβαίωση της παραγγελίας, με ημερομηνία 6 Οκτωβρίου 2021, η παράδοση των επίπλων θα λάμβανε χώρα εντός 4 εβδομάδων από την ημερομηνία καταβολής της προκαταβολής από τον καταναλωτή. Στις 11 Ιανουαρίου 2022 ο καταναλωτής προέβη σε εξόφληση του οφειλόμενου ποσού των €3.727,50. και βάσει της συμφωνίας, τα αγαθά θα του παραδίδονταν εντός τεσσάρων εβδομάδων. Σημειώνεται επίσης το γεγονός πως δεν ήταν δυνατό να είχε ενημερωθεί ο καταναλωτής για καθυστέρηση στην παράδοση των επίπλων, λόγω του πολέμου στην Ουκρανία, καθώς η εισβολή της Ρωσίας στην Ουκρανία έγινε στις 24 Φεβρουαρίου 2022, αρκετές ημέρες δηλαδή μετά την προαναφερθείσα εξόφληση του οφειλόμενου ποσού των €3.727,50. .

Η Εταιρεία, επίσης υποστηρίζει ότι δεν της κοινοποιήθηκε η καταγγελία του καταναλωτή, ούτως ώστε να είναι σε θέση να υποβάλει τις θέσεις της στην Εντεταλμένη Υπηρεσία. Ο εν λόγω ισχυρισμός της Εταιρείας, δεν ευσταθεί καθώς στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 7 Ιουλίου 2022, γίνεται συγκεκριμένη αναφορά στην υποβληθείσα καταγγελία, ενώ επίσης ζητούνται και οι θέσεις / απόψεις της Εταιρείας επ 'αυτής.

Περαιτέρω, στην απαντητική της επιστολή η Εταιρεία, ισχυρίζεται ότι λόγω του ότι υπάρχει εν εξελίξει δικαστική διαδικασία μεταξύ της Εταιρείας και του καταναλωτή, αποκλειστική αρμοδιότητα, έχει το Δικαστήριο στο οποίο η παραπονούμενη προσέφυγε. Ισχυρίζεται επίσης ότι η προσφυγή του καταναλωτή στο Δικαστήριο

αποδυνάμωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία από την εξουσία που έχει για επέμβαση και επίλυση της διαφοράς αυτής.

Ο εν λόγω ισχυρισμός της Εταιρείας, δεν ευσταθεί καθώς 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. Όσον αφορά τον ισχυρισμό της Εταιρείας, ότι η προσφυγή του καταναλωτή στο Δικαστήριο αποδυνάμωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία από την εξουσία που έχει για επέμβαση και επίλυση της διαφοράς αυτής, δεν ευσταθεί καθώς το νομικό πλαίσιο που εφαρμόζει η Εντεταλμένη Υπηρεσία της παρέχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή. Το εν λόγω νομικό πλαίσιο δεν μετατρέπει ιδιωτικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων, σε διαφορές δημόσιου ενδιαφέροντος στις οποίες παρεμβαίνει ή μπορεί να παρέμβει το κράτος. Κατά συνέπεια, ο ρόλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και όχι η επίλυση ατομικών διαφορών.

Περαιτέρω, στην προαναφερθείσα επιστολή της Εταιρείας (α) δεν έχει εκφραστεί οποιαδήποτε πρόθεση για ανάληψη δέσμευσης από την Εταιρεία, (β) η Εταιρεία δεν υπέβαλε οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου και (γ) η Εταιρεία παρέλειψε να αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020.

#### **4.1 Παράβαση**

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της επιστολής της Εταιρείας ημερομηνίας 5 Ιανουαρίου 2023, καθώς και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της, κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 28 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία δεν παρέδωσε τα αγαθά με την μεταβίβαση της φυσικής κατοχής των αγαθών ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης και επίσης παράλειψε να επιστρέψει τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

## 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 28 του Νόμου, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το ότι αυτό 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 κατά πόσο υπήρχε πρόθεση της εταιρείας να συμμορφωθεί με το Νόμο και να τερματίσει την παράβαση, καθώς από τις θέσεις τις οποίες υπέβαλε ε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν διαπιστώθηκε οποιαδήποτε τέτοια πρόθεση.

(β) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από την πιο πάνω διαπιστωθείσα παράβαση. Ο καταναλωτής υπέστη μεγάλη ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση, λόγω της μη ανταπόκρισης της Εταιρείας σε σχέση με το αίτημά του για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος λόγω μη παράδοσης των παραγγελθέντων προϊόντων .

Ως επιβαρυντικοί παράγοντες λαμβάνονται υπ' όψιν οι ακόλουθοι:

(α) το γεγονός ότι η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 7 Ιουλίου 2022 και 15 Σεπτεμβρίου 2022, καθώς επίσης και το γεγονός ότι αυτή ουδέποτε πέβαλε τα απαιτούμενα έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020.

(β) το γεγονός ότι έχει υποβληθεί στην Εντεταλμένη Υπηρεσία αριθμός παραπόνων από καταναλωτές σε σχέση με παρόμοια εμπορική πρακτική της Εταιρείας.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, ή πρόστιμο ύψους μέχρι τριών εκατομμυρίων ευρώ (€3.000.000), επιβάλλει στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους **πέντε χιλιάδων ευρώ (€5.000)** και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 57(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη της ανωτέρω παράβασης στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: **25/4/2023**



Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή