

Αριθμός Απόφασης: 2023/30 (ΠΚ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

SCB DIY Company Limited

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 29/9/2023 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 17/1/2024 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2023/30(ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του Νόμου από τον
εμπορευόμενο SCB DIY Company Limited

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (στο εξής ο «Νόμος») εξέτασε αυτεπάγγελα παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο SCB DIY Company Limited (στο εξής ο «εμπορευόμενος») στο υποστατικό που διατηρεί υπό την επωνυμία «Leroy Merlin» επί της οδού Καλαμών 16, στο Στρόβολο (στο εξής το «υποστατικό»).

1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης αποτελούν:

1. Η έννομη υποχρέωση του εμπορευόμενου, ως εμπορευόμενος ο οποίος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές, να διασφαλίζει ότι σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής ενός προϊόντος, υποδεικνύεται ως προγενέστερη τιμή η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.
2. Η έννομη υποχρέωση του εμπορευόμενου να διασφαλίζει ότι, σε μια εμπορική πρακτική κατά την οποία ανακοινώνει μείωση της τιμής ενός

προϊόντος, περιλαμβάνονται σε αυτή αληθείς πληροφορίες και δεν παραπλανάται ο καταναλωτής σε σχέση με την τιμή του προϊόντος.

2 ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ.

Το Μέρος III του Νόμου εφαρμόζεται στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, όπως αυτές καθορίζονται στο άρθρο 5, πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα προϊόν.

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 5 του Νόμου οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 5 του Νόμου μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι παραπλανητική, όπως αυτή καθορίζεται μεταξύ άλλων στο άρθρο 6.

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 6 του Νόμου μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται στις διατάξεις του εδαφίου (2), ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Σύμφωνα με την παράγραφο (δ) του εδαφίου 2 του άρθρου 6 του Νόμου τα στοιχεία που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1) αφορούν μεταξύ άλλων την τιμή.

Το Μέρος VI του Νόμου εφαρμόζεται, στις περιπτώσεις όπου εμπορευόμενος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές και αποσκοπεί στη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών και στη διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών.

Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 45 του Νόμου, σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής υποδεικνύεται η προγενέστερη τιμή που εφάρμοζε ο εμπορευόμενος για καθορισμένο χρονικό διάστημα πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Για τους σκοπούς του παρόντος εδαφίου, ως προγενέστερη τιμή θεωρείται η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.

3 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 53 του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου.

Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει μεταξύ άλλων την εξουσία για διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών κατά τις οποίες δύναται μεταξύ άλλων 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.

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 ενέργειες οι οποίες προνοούνται στο άρθρο 57 του Νόμου.

4 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με βάση στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της, διαπίστωσε ότι κατά τον μήνα Αύγουστο 2023 ο εμπορευόμενος ανακοίνωσε, εντός του υποστατικού, μείωση τιμής στο προϊόν «Στεγανωτικό Elastic Roof 12Kg Λευκό» με κωδικό 62077697 (στο εξής το «προϊόν»). Ως προγενέστερη τιμή αναγραφόταν η τιμή των €54,90 και ως τελική τιμή η τιμή των €32,90, αλλά η τελική τιμή, την οποία οι καταναλωτές καλούνταν να πληρώσουν στο ταμείο ανερχόταν στο ποσό των €34,90.

Με βάση τα πιο πάνω, στις 22 Αυγούστου 2023 η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία τον κάλεσε όπως:

1. Παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με την υπό διερεύνηση υπόθεση.
2. Δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων και τις οποιοσδήποτε διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούν το προϊόν για τη χρονική περίοδο από 01/06/2023 μέχρι 21/08/2023.

3. Δηλώσει επακριβώς τον αριθμό των τεμαχίων που πωλήθηκαν τόσο εντός καταστήματος, όσο και διαδικτυακά, κατά την προαναφερθείσα χρονική περίοδο παραθέτοντας και την τιμή χρέωσης ανά περίπτωση.
4. Θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιοδήποτε στοιχείο κρίνει χρήσιμο στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης.

Λόγω του ότι ο εμπορευόμενος δεν ανταποκρίθηκε εντός της καθορισθείσας προθεσμίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο, με ημερομηνία 11 Σεπτεμβρίου 2023, με την οποία τον ενημέρωνε ότι σε περίπτωση που δεν υποβληθούν οποιεσδήποτε θέσεις από πλευράς του, εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να θεωρήσει ότι ο εμπορευόμενος δεν έχει και/ή δεν επιθυμεί να υποβάλει οποιοδήποτε σχόλιο και/ή στοιχείο και ως εκ τούτου θα προχωρήσει με την ολοκλήρωση της έρευνας.

Στις 14 Σεπτεμβρίου 2023 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις του εμπορευόμενου. καθώς και τα στοιχεία που του είχε ζητήσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ημερομηνίας 22 Αυγούστου 2023.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής αναφέρονται , μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. Το προϊόν πωλείτο στο κατάστημα στη τιμή των €54,90.
2. Από την 01/06/2023 μέχρι τις 08/07/2023, η τιμή του προϊόντος μειώθηκε στο ποσό των €49,90.
3. Στις 09/07/2023 και μέχρι 10/8/2023 εφαρμόστηκε μείωση τιμής στο ποσό των €32,90.
4. Στις 11/08/2023 επήλθε αλλαγή στην τιμή από €32,90 στα €34,90 και ενώ συστημικά στο ταμείο είχε καταχωρηθεί επιτυχώς η αλλαγή, οι αρμόδιοι υπάλληλοι για την σήμανση στο κατάστημα καθυστέρησαν λόγω φόρτου εργασίας να διορθώσουν την σήμανση. Ωστόσο, σε έναν πελάτη, ο οποίος διαμαρτυρήθηκε κατά την συγκεκριμένη ημερομηνία , το προϊόν χρεώθηκε για το ποσό των €32,90
5. Αμέσως μετά διορθώθηκε και η σήμανση για το προϊόν.

Περαιτέρω, ο εμπορευόμενος υπέβαλε σχετικό αρχείο, στο οποίο παρουσιάζεται το σύνολο των τεμαχίων του προϊόντος που πωλήθηκαν από 01/06/2023 έως 21/08/2023 με την τιμή πώλησης ανά τεμάχιο.

Στις 21 Σεπτεμβρίου 2023, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του εμπορευόμενου, καθώς και τα υποβληθέντα στοιχεία (η σχετική αξιολόγηση παρατίθεται στο μέρος «Αξιολόγηση Θέσεων Εμπορευόμενου και Ευρημάτων»), απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωσε σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 5(1)(2)(γ) για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου και για παράβαση του άρθρου 45(2)(α)(β)του Νόμου και τον κάλεσε όπως:

1. Υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής.
2. Παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.
3. Υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022.
4. Υποβάλει οποιαδήποτε περαιτέρω σχόλια.

Ο εμπορευόμενος δεν ανταποκρίθηκε στην ευκαιρία που του έδωσε η Εντεταλμένη Υπηρεσία να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά και ως εκ τούτου προχώρησε με την ολοκλήρωση της έρευνας λαμβάνοντας ως δεδομένο ότι ο εμπορευόμενος δεν επιθυμεί να παραθέσει οποιοσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του ή/και οποιαδήποτε άλλη άποψη.

5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Σε σχέση με τη λανθασμένη τιμολόγηση του προϊόντος στο ταμείο, ο εμπορευόμενος ανάφερε στο ηλεκτρονικό του μήνυμα με ημερομηνία 14 Σεπτεμβρίου 2023, ότι μέχρι και τις 10 Αυγούστου 2023 το προϊόν πωλείτο με αναρτημένη τελική τιμή €32,90, η οποία ήταν και η τιμή που ο καταναλωτής καλείτο να πληρώσει το ταμείο. Στις 11 Αυγούστου 2023, όπως ισχυρίζεται ο εμπορευόμενος, η τιμή του προϊόντος αυξήθηκε στα €34,90, αλλά ενώ η αλλαγή στη τιμή καταχωρήθηκε στο ηλεκτρονικό σύστημα, οι αρμόδιοι υπάλληλοι για την σήμανση στο κατάστημα καθυστέρησαν, λόγω φόρτου εργασίας, να προβούν σε αλλαγή στην αναγραφή τιμής πώλησης με

αποτέλεσμα η αναρτημένη τελική τιμή να παρουσιάζεται λανθασμένα ως €32,90. Σύμφωνα με τον εμπορευόμενο, η σήμανση διορθώθηκε την ίδια ημέρα, κατόπιν παραπόνου που υπεβλήθη από καταναλωτή στο ταμείο, ο οποίος εντέλει χρεώθηκε για το ποσό των €32,90, και από εκείνη τη στιγμή η σήμανση διορθώθηκε.

Σύμφωνα με το αρχείο που υπέβαλε ο εμπορευόμενος, στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης και στο οποίο εμφανίζεται το σύνολο των τεμαχίων του προϊόντος τα οποία πωλήθηκαν από την 01/06/2023 μέχρι και την 21/08/2023 με την αντίστοιχη τιμή πώλησης ανά τεμάχιο, διαπιστώνεται ότι κατά τις 11 Αυγούστου 2023 η μοναδική πώληση του προϊόντος στην τιμή των €32,90 καταγράφεται στις 17:13. Αναμφισβήτητα, η συγκεκριμένη πώληση αφορούσε τον παραπονούμενο καταναλωτή, αφού σύμφωνα με τα λεγόμενα του εμπορευόμενου, στις 11 Αυγούστου 2023, το προϊόν τιμολογούνταν ηλεκτρονικά €34,90, πλην του παραπονούμενου. Λαμβάνοντας υπόψη την αναφορά του εμπορευόμενου ότι η σήμανση διορθώθηκε κατόπιν του παραπόνου από τον καταναλωτή, διαπιστώνεται ότι από το πρωί της 11^{ης} Αυγούστου 2023 μέχρι τις 17:13 της 11^{ης} Αυγούστου 2023 το προϊόν έφερε λανθασμένη σήμανση όσο αφορά την τελική του τιμή.

Σε σχέση με την ορθή χρήση της προγενέστερης τιμής στην υπό αναφορά ανακοίνωση περί μείωσης της τιμής του προϊόντος, θα πρέπει να εξεταστεί η διακύμανση της τιμής του προϊόντος, ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο ο εμπορευόμενος ενήργησε σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Νόμου.

Η διακύμανση της τιμής του προϊόντος, κατά την επίμαχη περίοδο, αποτυπώνεται στον πιο κάτω πίνακα, σύμφωνα με τα στοιχεία που υπέβαλε ο εμπορευόμενος στο ηλεκτρονικό του μήνυμα με ημερομηνία 14 Σεπτεμβρίου 2023:

Περίοδος	Μέχρι 31/05/2023	01/06/2023 – 08/07/0223	09/07/2023 – 10/08/0223	Από 11/08/2023
----------	---------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------

Αναρτημένη	€54,90	€49,90	€54,90	€34,90
Τιμή			€32,90	

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώνεται ότι στις 09/07/2023 ο εμπορευόμενος προέβη σε ανακοίνωση μείωσης της τιμής του προϊόντος. Διαπιστώνεται δε ότι η χαμηλότερη τιμή πώλησης, στην οποία επωλείτο το προϊόν, εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής στις 09/07/2023, ήταν στο ποσό των €49,90. Ως εκ τούτου τεκμαίρεται ότι ο εμπορευόμενος χρησιμοποίησε λανθασμένη προγενέστερη τιμή πώλησης στην ανακοίνωση μείωση τιμής του προϊόντος, αφού αυτή ανερχόταν στο ποσό των €49,90 και όχι στο ποσό των €54,90.

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώνεται ότι ο εμπορευόμενος για περίοδο τριάντα οκτώ (38) ημερών είχε στο υποστατικό του αναρτημένη ανακοίνωση για μείωση τιμής του προϊόντος με λανθασμένη προγενέστερη τιμή, **η οποία υποδήλωνε μείωση της τιμής στα είκοσι δύο (22) ευρώ, αντί στα δεκαεπτά (17) ευρώ.**

6 ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

Ως εκ των άνω, διαπιστώνεται **παράβαση του άρθρου 5(1)(2)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου**, αφού όπως διαπιστώθηκε, ο εμπορευόμενος από το πρωί της 11ης Αυγούστου 2023 μέχρι τις 17:13 της ίδιας ημέρας προέβη σε εμπορική πρακτική, η οποία περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, καθώς το υπό αναφορά προϊόν έφερε εσφαλμένη πληροφορία όσο αφορά την τελική του τιμή, αφού σε αυτό αναγραφόταν ως τελική τιμή, η τιμή των €32,90 ενώ στην πραγματικότητα η τελική του τιμή ήταν €34,90.

Συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής της, η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την τελική τιμή του προϊόντος και οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Επίσης, διαπιστώνεται **παράβαση του άρθρου 45(2)(α)(β) του Νόμου**, καθώς ο εμπορευόμενος από τις 09/07/2023 μέχρι τις 10/08/2023 προχώρησε σε ανακοίνωση

μείωσης τιμής του προϊόντος υποδεικνύοντάς λανθασμένα ως προγενέστερη τιμή, την τιμή των €54,90. Η συγκεκριμένη προγενέστερη τιμή πώλησης ήταν λανθασμένη, καθώς η χαμηλότερη τιμή πώλησης του προϊόντος τις τελευταίες τριάντα (30) ημέρες πριν την ανακοίνωση μείωσης της τιμής ήταν €49,90.

7 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις διατάξεις της παραγράφου (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 57 του Νόμου κρίνει ότι η συγκεκριμένη παράβαση είναι αρκετά σοβαρή και δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς εξετάζοντας τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, κατέληξε στα ακόλουθα:

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε ανακοίνωση για μείωση τιμής, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν, το οποίο ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του υποστατικού, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση.

Η διάρκεια της παράβασης του άρθρου 45 του Νόμου υπολογίζεται στις τριάντα οκτώ (38) ημέρες, ενώ η παράβαση του άρθρου 5 του Νόμου στη μία (1) ημέρα περίπου.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν, πέρα από τη φύση τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι στον εμπορευόμενο δεν επιβλήθηκε προηγουμένως οποιαδήποτε άλλη κύρωση για παράβαση του Νόμου.

8 ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον εμπορευόμενο SCB DIY Company Limited, για

την παράβαση του άρθρου 5 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000) και για την παράβαση του άρθρου 45 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδες ευρώ (€10.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 29 Σεπτεμβρίου 2023.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2023/30(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2023/30(ΠΚ), ημερομηνίας 29 Σεπτεμβρίου 2023**

Μεταξύ:

SCB DIY Company Limited
Διά του εκπροσώπου της
Chrysostomides Advocates and Legal Consultants

Προσφεύγουσα

ν.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 17 Ιανουαρίου 2024

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή, ασκήθηκε ενώπιον μου, ως Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας (στο εξής ο «Υπουργός»), σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (112(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).
2. Αντικείμενο προσφυγής αποτελεί η Απόφαση υπ' αριθμό 2023/30(ΠΚ), ημερομηνίας 29 Σεπτεμβρίου 2023, (στο εξής η «Απόφαση») της Καθ' ης η Προσφυγή, με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000) στην Προσφεύγουσα.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

3. Σύμφωνα με το Μέρος 4 της Απόφασης «Γεγονότα κατά την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας», τα ακόλουθα κρίσιμα γεγονότα οδήγησαν την Καθ' ης η Προσφυγή στην έκδοση της Απόφασης και στην επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Προσφεύγουσας:

Η Καθ' ης η Προσφυγή, όπως αναφέρει με βάση στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της, διαπίστωσε ότι κατά τον μήνα Αύγουστο 2023 η Προσφεύγουσα ανακοίνωσε, εντός του υποστατικού, μείωση τιμής στο προϊόν «Στεγανωτικό Elastic Roof 12Kg Λευκό» με κωδικό 62077697 (στο εξής το «προϊόν»). Ως προγενέστερη τιμή αναγραφόταν η τιμή των €54,90 και ως τελική τιμή η τιμή των €32,90, αλλά η τελική τιμή, την οποία οι καταναλωτές καλούνταν να πληρώσουν στο ταμείο ανερχόταν στο ποσό των €34,90.

Με βάση τα πιο πάνω, στις 22 Αυγούστου 2023 η Καθ' ης η Προσφυγή επέδωσε επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία τον κάλεσε όπως:

- I. Παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με την υπό διερεύνηση υπόθεση.
- II. Δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων και τις οποιοσδήποτε διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούν το προϊόν για τη χρονική περίοδο από 01/06/2023 μέχρι 21/08/2023.
- III. Δηλώσει επακριβώς τον αριθμό των τεμαχίων που πωλήθηκαν τόσο εντός καταστήματος, όσο και διαδικτυακά, κατά την προαναφερθείσα χρονική περίοδο παραθέτοντας και την τιμή χρέωσης ανά περίπτωση.
- IV. Θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η Προσφυγή οποιοδήποτε στοιχείο κρίνει χρήσιμο στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης.

Στην Απόφαση αναφέρεται ότι λόγω του ότι η Προσφεύγουσα δεν ανταποκρίθηκε εντός της καθορισθείσας προθεσμίας, η Καθ' ης η Προσφυγή επέδωσε εκ νέου επιστολή στην Προσφεύγουσα, με ημερομηνία 11 Σεπτεμβρίου 2023, με την οποία τον ενημέρωνε ότι σε περίπτωση που δεν υποβληθούν οποιεσδήποτε θέσεις από πλευράς του, εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών, η Καθ' ης η Προσφυγή δύναται να θεωρήσει ότι η Προσφεύγουσα δεν έχει και/ή δεν επιθυμεί να υποβάλει οποιοδήποτε σχόλιο και/ή στοιχείο και ως εκ τούτου θα προχωρήσει με την ολοκλήρωση της έρευνας.

Στις 14 Σεπτεμβρίου 2023 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις της Προσφεύγουσας καθώς και τα στοιχεία που του είχε ζητήσει η Καθ' ης η Προσφυγή με την επιστολή της ημερομηνίας 22 Αυγούστου 2023.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής η Προσφεύγουσα ανέφερε, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- I. Το προϊόν πωλείτο στο κατάστημα στη τιμή των €54,90.
- II. Από την 01/06/2023 μέχρι τις 08/07/2023, η τιμή του προϊόντος μειώθηκε στο ποσό των €49,90.
- III. Στις 09/07/2023 και μέχρι 10/8/2023 εφαρμόστηκε μείωση τιμής στο ποσό των €32,90.
- IV. Στις 11/08/2023 επήλθε αλλαγή στην τιμή από €32,90 στα €34,90 και ενώ συστημικά στο ταμείο είχε καταχωρηθεί επιτυχώς η αλλαγή, οι αρμόδιοι υπάλληλοι για την σήμανση στο κατάστημα καθυστέρησαν λόγω φόρτου εργασίας να διορθώσουν την σήμανση. Ωστόσο, σε έναν πελάτη, ο οποίος διαμαρτυρήθηκε κατά την συγκεκριμένη ημερομηνία, το προϊόν χρεώθηκε για το ποσό των €32,90
- V. Αμέσως μετά διορθώθηκε και η σήμανση για το προϊόν.

Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα υπέβαλε στην Καθ' ης η Προσφυγή σχετικό αρχείο, στο οποίο παρουσιάζονται το σύνολο των τεμαχίων του προϊόντος που πωλήθηκαν από 01/06/2023 έως 21/08/2023 με την τιμή πώλησης ανά τεμάχιο.

Στις 21 Σεπτεμβρίου 2023, η Καθ' ης η Προσφυγή, αφού όπως αναφέρει αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις της Προσφεύγουσας, καθώς και τα υποβληθέντα στοιχεία, απέστειλε εκ νέου επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία την ενημέρωσε σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 5(1)(2)(γ) για άσκηση

παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου και για παράβαση του άρθρου 45(2)(α)(β)του Νόμου και την κάλεσε όπως:

- I. Υποβάλει στην Καθ' ης η Προσφυγή τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής.
- II. Παραθέσει στην Καθ' ης η Προσφυγή τις απόψεις της σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.
- III. Υποβάλει στην Καθ' ης η Προσφυγή έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022.
- IV. Υποβάλει οποιαδήποτε περαιτέρω σχόλια.

Η Προσφεύγουσα, όπως αναφέρεται στην Απόφαση, δεν ανταποκρίθηκε στην ευκαιρία που της έδωσε η Καθ' ης η Προσφυγή προκειμένου να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά και ως εκ τούτου προχώρησε με την ολοκλήρωση της έρευνας λαμβάνοντας ως δεδομένο ότι η Προσφεύγουσα δεν επιθυμεί να παραθέσει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της ή/και οποιαδήποτε άλλη άποψη.

Γ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

4. Σύμφωνα με το σκεπτικό της Απόφασης και ειδικότερα του Μέρους 6 αυτής, το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε κατόπιν διαπίστωσης της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η Προσφεύγουσα προέβη στις ακόλουθες παραβάσεις του Νόμου:

Παράβαση του άρθρου 5(1)(2)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου, αφού όπως η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε, η Προσφεύγουσα από το πρωί της 11ης Αυγούστου 2023 μέχρι τις 17:13 της ίδιας ημέρας προέβη σε εμπορική πρακτική, η οποία περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, καθώς το υπό αναφορά προϊόν έφερε εσφαλμένη πληροφορία όσο αφορά την τελική του τιμή, αφού σε αυτό αναγραφόταν ως τελική τιμή, η τιμή των €32,90 ενώ στην πραγματικότητα η τελική του τιμή ήταν €34,90.

Η Καθ' ης η Προσφυγή εξηγεί στην Απόφαση ότι συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την τελική τιμή του προϊόντος και οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον

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

Για τη συγκεκριμένη παράβαση, η Καθ' ης η Προσφυγή επέβαλε στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000)

Επίσης, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε **παράβαση του άρθρου 45(2)(α)(β) του Νόμου**, από την Προσφεύγουσα καθώς η τελευταία από τις 09/07/2023 μέχρι τις 10/08/2023 προχώρησε σε ανακοίνωση μείωσης τιμής του προϊόντος υποδεικνύοντάς λανθασμένα ως προγενέστερη τιμή, την τιμή των €54,90. Η συγκεκριμένη προγενέστερη τιμή πώλησης σύμφωνα με την Απόφαση ήταν λανθασμένη, καθώς η χαμηλότερη τιμή πώλησης του προϊόντος τις τελευταίες τριάντα (30) ημέρες πριν την ανακοίνωση μείωσης της τιμής ήταν €49,90.

Για τη συγκεκριμένη παράβαση, η Καθ' ης η Προσφυγή επέβαλε στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδες ευρώ (€10.000).

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

5. Έχω εξετάσει την προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις τόσο της Προσφεύγουσας όσο και της Καθ' ης η Προσφυγή.
6. Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιόν μου τις απόψεις της με την επιστολή της με ημερομηνία 27 Οκτωβρίου 2023 δια του εκπροσώπου της και η Καθ' ης η Προσφυγή με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 14 Νοεμβρίου 2023.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

7. Κατά την άσκηση της ιεραρχικής προσφυγής, η προσφεύγουσα διατύπωσε τις ακόλουθες θέσεις:
 - a. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα θεώρησε ότι, επειδή το προϊόν ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του καταστήματος επηρεάστηκε μεγάλος αριθμός καταναλωτών από τις δύο παραβάσεις, αφού όπως αναφέρει το προϊόν δεν αποτελεί απαραίτητο αγαθό για τα νοικοκυριά.
 - b. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα υπολόγισε τη διάρκεια της παράβασης του άρθρου 45 στις τριάντα οκτώ ημέρες (38) καθώς όπως αναφέρει το σύνολο των ημερών ήταν τριάντα τρεις (33) ημέρες.

- c. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι οι παραβάσεις ήταν αποτέλεσμα λαθών λόγω φόρτου εργασίας.
- d. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη τη μικρή διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 η οποία διήρκησε από το πρωί της 11/8/2023 μέχρι τις 17:13 της ίδιας ημέρας.
- e. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι για την παράβαση του άρθρου 5, το οικονομικό όφελος της Προσφεύγουσας ήταν είκοσι δύο ευρώ (€22) και ως εκ τούτου, όπως αναφέρει το διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων ευρώ (€5000) είναι δυσανάλογο και υπερβολικό.
- f. Ότι για την παράβαση του άρθρου 45 η Καθ' ης η Προσφυγή δεν την κάλεσε να δώσει απόψεις, παρά μόνο με την επιστολή ημερομηνίας 21/09/2023.
- g. Ότι η Καθ' ης η Προσφυγή της έδωσε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να ανταποκριθεί στην κλήση για ακρόαση και ότι προέβη στην έκδοση απόφασης μόλις η προθεσμία αυτή εξέπνευσε.

Η Προσφεύγουσα ολοκλήρωσε τη διατύπωση των θέσεων της αιτούμενη, για τους πιο πάνω λόγους, ως θεραπεία την ακύρωση του διοικητικού προστίμου ή την μείωση αυτού.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ'ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

- 8. Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τους ισχυρισμούς και τις θέσεις της Προσφεύγουσας ανέπτυξε την ακόλουθη επιχειρηματολογία:
 - Ι. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα θεώρησε ότι, επειδή το προϊόν ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του καταστήματος επηρεάστηκε μεγάλος αριθμός καταναλωτών από τις δύο παραβάσεις, αφού όπως αναφέρει το προϊόν δεν αποτελεί απαραίτητο αγαθό για τα νοικοκυριά, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε:
Στη σελίδα 8 της Απόφασης αναφέρεται ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν, το οποίο ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του υποστατικού, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση. Ως εκ τούτου η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι η συγκεκριμένη θέση της δεν έχει να κάνει με το είδος του προϊόντος αλλά με την έκθεση του προϊόντος με τρόπο που

ήταν προσιτός σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι η θέση της όπως διατυπώνεται στην Απόφαση δεν είναι απόλυτη, ότι δηλαδή όντως επηρεάστηκε μεγάλος αριθμός καταναλωτών. Αυτό που αναφέρεται στην Απόφαση, σύμφωνα με την ίδια είναι ότι υπήρχε το ενδεχόμενο αυτό να συμβεί κάτι που σύμφωνα με το άρθρο 5 του Νόμου αποτελεί επίσης παράβαση αφού εκεί ο Νόμος αναφέρεται ακόμα και στο ενδεχόμενο παραπλάνησης ως παράβαση.

- II. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα υπολόγισε τη διάρκεια της παράβασης του άρθρου 45 στις τριάντα οκτώ ημέρες (38) καθώς όπως αναφέρει το σύνολο των ημερών ήταν τριάντα τρεις (33) ημέρες, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι εκ παραδρομής στην Απόφαση αναγράφηκε ως διάρκεια της παράβασης του άρθρου 45 η περίοδος των τριάντα οκτώ ημερών (38) αντί των τριάντα τριών (33) ημερών.

Διατύπωσε δε τη θέση ότι ο λανθασμένος υπολογισμός των πέντε (5) ημερών δεν είναι ικανός να μεταβάλει τη σοβαρότητα της παράβασης.

- III. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι οι παραβάσεις ήταν αποτέλεσμα λαθών λόγου φόρτου εργασίας, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι δεν είναι σε θέση να γνωρίζει τους λόγους οι οποίοι οδήγησαν την Προσφεύγουσα σε παράβαση του Νόμου. Ανεξάρτητα όμως από αυτό όπως αναφέρει, είναι η θέση της ότι η ύπαρξη ή όχι παράβασης δεν έχει να κάνει με τους λόγους διάπραξής της.

- IV. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη τη μικρή διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 η οποία διήρκεσε από το πρωί της 11/8/2023 μέχρι τις 17:13 της ίδιας ημέρας, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι απορρίπτει την πιο πάνω θέση της Προσφεύγουσας, αφού όπως αναφέρει στη σελίδα 8 της Απόφασης, κάτω από την ενότητα «Αξιολόγηση της παράβασης» αναφέρεται ότι η διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 του Νόμου υπολογίζεται στη μία (1) ημέρα περίπου.

- V. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη της ότι για την παράβαση του άρθρου 5, το οικονομικό όφελος της Προσφεύγουσας ήταν μόνο είκοσι δύο ευρώ (€22) και ως εκ τούτου, όπως αναφέρει το διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων

ευρώ (€5000) είναι δυσανάλογο και υπερβολικό, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου δεν πρέπει να καθορίζεται μόνο από το οικονομικό όφελος το οποίο αποκομίζει ο παραβάτης από την άσκηση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Μεταξύ άλλων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου θα πρέπει να είναι αποτελεσματικό και να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα.

- VI. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι για την παράβαση του άρθρου 45 δεν κλήθηκε να δώσει απόψεις, παρά μόνο με την επιστολή ημερομηνίας 21/09/2023, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι η έρευνά της ξεκίνησε μετά από διαπίστωση σε σχέση με τη διαφορετική τιμή του προϊόντος στο ράφι σε σχέση με την τιμή του στο ταμείο. Ως εκ τούτου, όπως αναφέρει, στις 22 Αυγούστου 2023 στάλθηκε επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία κλήθηκε να τοποθετηθεί επ' αυτού. Η Καθ' ης η Προσφυγή ισχυρίζεται ότι με την ίδια επιστολή αναφέρθηκαν στην Προσφεύγουσα επίσης και οι πρόνοιες του άρθρου 45 και ζητήθηκε από την Προσφεύγουσα να δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων και τις οποιεσδήποτε διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούσαν το προϊόν για τις ημερομηνίες από 01/06/2023 μέχρι 21/08/2023.

Στη συνέχεια, όπως συνεχίζει η Καθ' ης η Προσφυγή, διαπίστωσε, από τα στοιχεία που προσκόμισε η Προσφεύγουσα, παράβαση και του άρθρου 45 του Νόμου και ως εκ τούτου η Προσφεύγουσα κλήθηκε με την επιστολή ημερομηνίας 21 Σεπτεμβρίου 2023 να τοποθετηθεί και επί αυτής της παράβασης. Κλήθηκε επίσης να δώσει απόψεις σε σχέση με το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου καθώς η επιβολή διοικητικού προστίμου δεν είχε προαποφασισθεί και είχε δοθεί στην Προσφεύγουσα η ευκαιρία να εκθέσει τις απόψεις της.

Η Καθ' ης η Προσφυγή συνεχίζει αναφέροντας ότι ανεξάρτητα από τα πιο πάνω, είναι η θέση της ότι η παραδοχή της Προσφεύγουσας ότι η παράβαση έχει διαπραχθεί αποδεικνύει ότι η κρίση της Καθ' ης η Προσφυγή περί ύπαρξης παράβασης δεν ήταν αποτέλεσμα πλάνης. Η Προσφεύγουσα δεν ισχυρίζεται ότι δεν υπήρξε παράβαση αλλά ότι αυτή ήταν αποτέλεσμα φόρτου εργασίας. Ως εκ τούτου η συγκεκριμένη θέση θα μπορούσε να εκτεθεί κατά την ακρόαση σε σχέση με το ενδεχόμενο

επιβολής διοικητικού προστίμου και όχι σε σχέση με το αν υπήρξε ή όχι παράβαση.

- VII. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή της έδωσε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να ανταποκριθεί στην κλήση για ακρόαση και ότι προέβη στην έκδοση απόφασης μόλις η προθεσμία αυτή εξέπνευσε, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι στην Προσφεύγουσα δόθηκε χρονικό περιθώριο πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής με ημερομηνία 21 Σεπτεμβρίου 2023, η οποία επιδόθηκε με το χέρι, προκειμένου να τοποθετηθεί επί των παραβάσεων και σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι ο Νόμος δεν καθορίζει χρονικό περιθώριο για τέτοιες περιπτώσεις και ότι η συγκεκριμένη πρακτική ακολουθείται από την Καθ' ης η Προσφυγή σε όλες τις έρευνες που διεξάγει.

Όπως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή η Προσφεύγουσα δεν είχε ανταποκριθεί εντός της προθεσμίας που της δόθηκε προκειμένου να τοποθετηθεί ούτε στην πρώτη επιστολή που της είχε σταλεί με ημερομηνία 22 Αυγούστου 2023 και η οποία είχε παραληφθεί στις 23 Αυγούστου 2023. Σε εκείνη την περίπτωση, η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι ενεργώντας με καλή πίστη, και χωρίς να έχει υποχρέωση ως προς αυτό, έστειλε επιστολή ως υπενθύμιση στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 11 Σεπτεμβρίου 2023 και η Προσφεύγουσα έδωσε τις απόψεις της στις 14 Σεπτεμβρίου 2023. Η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι η Προσφεύγουσα απάντησε στην επιστολή της μετά από είκοσι δύο (22) ημέρες, χωρίς να ζητήσει παράταση χρόνου και αφού έλαβε υπενθύμιση από την Καθ' ης η Προσφυγή. Ως εκ τούτου η Καθ' ης η Προσφυγή διατύπωσε τη θέση ότι η μη ανταπόκριση της Προσφεύγουσας στις επιστολές της δεν είναι αποτέλεσμα μικρού χρονικού περιθωρίου, όπως η ίδια ισχυρίζεται, αλλά είναι αποτέλεσμα αμέλειας ή/και προβλήματος στις εσωτερικές της διαδικασίες.

Z. ΘΕΣΕΙΣ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

9. Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, την Απόφαση, τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης ως επίσης και τις θέσεις της Προσφεύγουσας και της Καθ' ης η Προσφυγή και έχω καταλήξει στα ακόλουθα:
10. Ο **πρώτος λόγος προσφυγής** τον οποίο η Προσφεύγουσα επικαλέστηκε είναι ότι, κατά την κρίση της, η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα θεώρησε ότι επειδή το προϊόν ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του καταστήματος επηρεάστηκε μεγάλος αριθμός καταναλωτών από τις δύο παραβάσεις, αφού όπως αναφέρει το προϊόν δεν αποτελεί απαραίτητο αγαθό για τα νοικοκυριά.
11. Μελετώντας την Απόφαση διακρίνω ότι η συγκεκριμένη αναφορά στη σελίδα 8 της Απόφασης έχει ως εξής:

«Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν, το οποίο ήταν εκτεθειμένο στα ράφια του υποστατικού, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση.»

12. Ως εκ τούτου ασπάζομαι τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η συγκεκριμένη θέση δεν είναι απόλυτη αλλά αναφέρεται στο ότι λαμβάνει υπόψη ακόμη και την πιθανότητα επηρεασμού μεγάλου αριθμού καταναλωτών. Διαβάζοντας κανείς τα άρθρα 6 και 7 του Νόμου γίνεται αντιληπτό ότι ο νομοθέτης δεν διαχωρίζει τις δύο περιπτώσεις, δηλαδή το γεγονός της παραπλάνησης και την πιθανότητα της παραπλάνησης αλλά τα θεωρεί εξίσου σοβαρά.
13. Επίσης, η αναφορά της Καθ' ης η Προσφυγή περί παραπλάνησης ή ενδεχομένου παραπλάνησης μεγάλου αριθμού καταναλωτών δεν πρέπει να ερμηνεύεται μόνο υπό την ευρεία έννοια του αριθμού καταναλωτών που επισκέπτονται το κατάστημα της Προσφεύγουσας γενικότερα, αλλά και υπό την έννοια των καταναλωτών οι οποίοι επισκέφθηκαν το κατάστημα της Προσφεύγουσας με σκοπό να αγοράσουν, ή στο πλαίσιο έρευνας που έκαναν προκειμένου να αγοράσουν ένα προϊόν της κατηγορίας του επίμαχου προϊόντος. Από τη στιγμή που το προϊόν ήταν αναρτημένο στα ράφια του καταστήματος και η παραπλανητική πληροφόρηση έφθανε στους συγκεκριμένους καταναλωτές, υιοθετώ την θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι μεγάλη μερίδα ενδιαφερόμενων καταναλωτών ήταν εκτεθειμένοι στην παράβαση.

14. Σε σχέση με τον **δεύτερο λόγο προσφυγής** στον οποίο αναφέρεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή λανθασμένα υπολόγισε τη διάρκεια της παράβασης του άρθρου 45 στις τριάντα οκτώ (38) ημέρες καθώς όπως αναφέρει το σύνολο των ημερών ήταν τριάντα τρεις (33) ημέρες, υιοθετώ την θέση της Προσφεύγουσας, καθώς άλλωστε είναι κάτι που ούτε η Καθ' ης η Προσφυγή απέρριψε. Αυτό που μένει να εξεταστεί στην προκειμένη περίπτωση είναι αν αυτός ο λάθος υπολογισμός είναι ικανός να μεταβάλει το ύψος του διοικητικού προστίμου.
15. Από το σκεπτικό στις σελίδες 8 και 9 της Απόφασης, όπου στην ουσία αναλύεται η αξιολόγηση της παράβασης προκειμένου να υπολογιστεί το ύψος του διοικητικού προστίμου, δεν προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη μαθηματικούς παράγοντες επιβάλλοντας ένα συγκεκριμένο ποσό ως διοικητικό πρόστιμο για κάθε ημέρα της παράβασης. Ως εκ τούτου η αναφορά στις ημέρες της παράβασης χρησιμοποιήθηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή ως ένδειξη ως προς τη σοβαρότητα της παράβασης σε σχέση με τον παράγοντα της «διάρκειας».
16. Με βάση τα πιο πάνω, υιοθετώ την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή ότι σε ένα εύρος τριάντα τριών (33) ημερών παράβασης η λανθασμένη αναφορά σε τριάντα οκτώ (38) ημέρες παράβασης δεν είναι ικανή να μεταβάλει τη σοβαρότητα της παράβασης σε σχέση με τον παράγοντα της «διάρκειας».
17. Ως **τρίτο λόγο προσφυγής** η Προσφεύγουσα επικαλέστηκε το ότι, σύμφωνα με την ίδια, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι οι παραβάσεις ήταν αποτέλεσμα λαθών λόγω φόρτου εργασίας. Μελετώντας τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, διαπιστώνω ότι η Προσφεύγουσα σε ηλεκτρονικό μήνυμά της προς την Καθ' ης η Προσφυγή με ημερομηνία 14 Σεπτεμβρίου 2023 ανέφερε ότι *«οι αρμόδιοι υπάλληλοι για την σήμανση στο κατάστημα καθυστέρησαν λόγω φόρτου εργασίας να διορθώσουν την σήμανση»*. Η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, είναι ότι δεν είναι σε θέση να γνωρίζει τους λόγους που οδήγησαν την Προσφεύγουσα στη διάπραξη της παράβασης.
18. Μελετώντας την Απόφαση διακρίνω ότι όντως η Καθ' ης η Προσφυγή δεν ασχολήθηκε με τους τους λόγους που οδήγησαν την Προσφεύγουσα στη διάπραξη της παράβασης και δεν απέδωσε ούτε ελαφρυντικό ούτε όμως και

επιβαρυντικό χαρακτήρα στην παράβαση με αφορμή τέτοιους λόγους. Η Καθ' ής η Προσφυγή ορθά, κατά την κρίση μου, ασχολήθηκε αποκλειστικά με την ύπαρξη της παράβασης και όχι με τους λόγους πίσω από την διάπραξή της αφού από τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης δεν προκύπτουν στοιχεία τα οποία να δικαιολογούν μια τέτοια αξιολόγηση, ούτε με ελαφρυντικό αλλά ούτε και με επιβαρυντικό φακό. Η απλή αναφορά της Προσφεύγουσας ότι «*οι αρμόδιοι υπάλληλοι για την σήμανση στο κατάστημα καθυστέρησαν λόγω φόρτου εργασίας να διορθώσουν την σήμανση*» κατά την κρίση μου δεν είναι ικανή να δικαιολογήσει τέτοια εξέταση αφού στερείται τεκμηρίωσης και επαρκούς αιτιολόγησης.

19. Η Προσφεύγουσα επικαλέστηκε ως **τέταρτο λόγο προσφυγής** το ότι, όπως αναφέρει, η Καθ' ής η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη τη μικρή διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 η οποία διήρκησε από το πρωί μέχρι τις 17:13 στις 11/8/2023. Ως προς αυτό η Καθ' ής η Προσφυγή διατύπωσε τη θέση ότι απορρίπτει τον τέταρτο λόγο προσφυγής αφού, όπως αναφέρει, στη σελίδα 8 της Απόφασης, κάτω από την ενότητα «Αξιολόγηση της παράβασης» αναφέρεται ότι η διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 του Νόμου υπολογίζεται στη μία (1) ημέρα περίπου.
20. Υιοθετώ τη θέση της Καθ' ής η Προσφυγή καθώς στη σελίδα 8 της Απόφασης η Καθ' ής η Προσφυγή αρχικά κάνει αναφορά στο ότι έχει εξετάσει τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης και ακολούθως αναφέρει ότι η διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5 του Νόμου υπολογίζεται στη μία (1) ημέρα περίπου. Ως εκ τούτου θεωρώ ότι η η Καθ' ής η Προσφυγή έλαβε υπόψη τη μικρή διάρκεια της παράβασης του άρθρου 5.
21. Η Προσφεύγουσα επικαλέστηκε ως **πέμπτο λόγο προσφυγής** το ότι, όπως αναφέρει, η Καθ' ής η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι για την παράβαση του άρθρου 5, το οικονομικό όφελος της Προσφεύγουσας ήταν είκοσι δύο ευρώ (€22) και ως εκ τούτου, όπως αναφέρει, το διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων ευρώ (€5000) είναι δυσανάλογο και υπερβολικό.
22. Σε σχέση με το πιο πάνω, συμφωνώ με την Καθ' ής η Προσφυγή η οποία στην αντίστοιχη θέση της αναφέρει ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου δεν πρέπει να καθορίζεται μόνο από το οικονομικό όφελος το οποίο αποκομίζει ο παραβάτης από την άσκηση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Διαβάζοντας

το σκεπτικό της Απόφασης κρίνω ότι οι παράγοντες της «φύσης» και της «βαρύτητας» της παράβασης που στάθμισε η Καθ' ής η Προσφυγή, δικαιολογούν το ύψος του διοικητικού προστίμου προκειμένου αυτό να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Κατά την εξέταση μιας παράβασης δεν εξετάζεται μόνο ο αντίκτυπος που μια πρακτική είχε στο καταναλωτικό κοινό αλλά και ο ενδεχόμενος αντίκτυπος που τυχόν να είχε. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, όπως η ίδια η Προσφεύγουσα αναφέρει στο ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 14 Σεπτεμβρίου 2023 το πρόβλημα διορθώθηκε κατόπιν διαμαρτυρίας καταναλωτή ο οποίος εντόπισε το πρόβλημα. Ως εκ τούτου η μικρή διάρκεια της παράβασης και το συνεπαγόμενο μικρό οικονομικό όφελος για την Προσφεύγουσα ήταν αποτέλεσμα παραπόνου από καταναλωτή. Η μείωση του ύψους του διοικητικού προστίμου με αφορμή τον πέμπτο λόγο προσφυγής θα αποδυνάμωνε τον αντικειμενικό σκοπό της επιβολής του διοικητικού προστίμου, ο οποίος είναι μεταξύ άλλων η αποτροπή επανάληψης της παράβασης στο μέλλον.

23. Ως **έκτο λόγο προσφυγής** η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι για την παράβαση του άρθρου 45 η Καθ' ής η Προσφυγή δεν την κάλεσε να δώσει απόψεις, παρά μόνο με την επιστολή ημερομηνίας 21 Σεπτεμβρίου 2023.
24. Μελετώντας το περιεχόμενο του διοικητικού φακέλου έχω διαπιστώσει ότι η έρευνα της Καθ' ής η Προσφυγή ξεκίνησε μετά από εύλογες υποψίες περί παράβασης του άρθρου 5. Όταν η Καθ' ής η Προσφυγή έστειλε στην Προσφεύγουσα την επιστολή με ημερομηνία 22 Αυγούστου 2023 με την οποία της γνωστοποιούσε την έναρξη της έρευνας, ζήτησε από την Προσφεύγουσα, στο πλαίσιο της έρευνας, να δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων και τις οποιοσδήποτε διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούσαν το προϊόν για τις ημερομηνίες από 01/06/2023 μέχρι 21/08/2023. Από τα στοιχεία που προσκόμισε η Προσφεύγουσα η Καθ' ής η Προσφυγή, διαπίστωσε παράβαση πέραν του άρθρου 5 του Νόμου, και του άρθρου 45 του Νόμου και κάλεσε την Προσφεύγουσα με την επιστολή ημερομηνίας 21 Σεπτεμβρίου 2023 όπως τοποθετηθεί και επί των δύο διαπιστώσεων για παράβαση.
25. Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 43 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 «*Διοικητικό όργανο που προτίθεται να στηρίξει την απόφασή του σε ισχυρισμούς εναντίον ενός προσώπου οφείλει να παράσχει την ευκαιρία στο πρόσωπο αυτό να υποβάλει τις απόψεις του για*

τους ισχυρισμούς αυτούς». Στη συγκεκριμένη περίπτωση κρίνω ότι με την επιστολή της με ημερομηνία 21 Σεπτεμβρίου 2023 η Καθ' ής η Προσφυγή έδωσε στην Προσφεύγουσα την ευκαιρία να υποβάλει τις απόψεις της για την παράβαση και του άρθρου 45 του Νόμου, προτού λάβει οποιαδήποτε απόφαση. Με την εν λόγω επιστολή η Καθ' ής η Προσφυγή κάλεσε την Προσφεύγουσα μεταξύ άλλων όπως παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της. Η έκφραση «τυχόν» επιβολή διοικητικού προστίμου δεικνύει ότι σε εκείνο το στάδιο της έρευνας η Καθ' ής η Προσφυγή δεν είχε ακόμη λάβει οποιαδήποτε απόφαση.

26. Στον **έβδομο λόγο προσφυγής** η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι η Καθ' ής η Προσφυγή της έδωσε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να ανταποκριθεί στην κλήση για την ακρόαση πριν το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου και ότι προέβη στην έκδοση απόφασης μόλις η προθεσμία αυτή εξέπνευσε.
27. Αφού έχω μελετήσει το Νόμο, υιοθετώ τη θέση της Καθ' ής η Προσφυγή ότι ο Νόμος δεν καθορίζει χρονικό περιθώριο για τέτοιες περιπτώσεις. Ως εκ τούτου αυτό που έχω εξετάσει είναι αν η Καθ' ής η Προσφυγή στην υπό κρίση υπόθεση ενήργησε με τρόπο διαφορετικό από ότι ενεργεί σε άλλες υποθέσεις.
28. Σε σχέση με το πιο πάνω, σύμφωνα με τη θέση της Καθ' ής η Προσφυγή τα ίδια χρονοδιαγράμματα για υποβολή θέσεων θέτει σε κάθε έρευνα που διεξάγει. Έχω μελετήσει την εσωτερική διαδικασία που τηρεί η Καθ' ής η Προσφυγή για διερεύνηση υποθέσεων που αφορούν παραβάσεις του Νόμου και διαπιστώνω ότι όντως τα ίδια χρονοδιαγράμματα τηρούνται σε κάθε περίπτωση. Μάλιστα μελετώντας τον φάκελο της υπόθεσης διαπιστώνω ότι η Προσφεύγουσα δεν ανταποκρίθηκε ούτε στην πρώτη επιστολή που της απέστειλε η Καθ' ής η Προσφυγή με ημερομηνία 22 Αυγούστου 2023 και σε εκείνη την περίπτωση, η Καθ' ής η Προσφυγή χωρίς να είναι υποχρεωμένη, έστειλε επιστολή ως υπενθύμιση στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 11 Σεπτεμβρίου 2023. Όταν η Προσφεύγουσα επέδειξε την ίδια αμέλεια ανταπόκρισης στην επιστολή της Καθ' ής η Προσφυγή με ημερομηνία 21 Σεπτεμβρίου 2023, η Καθ' ής η Προσφυγή δεν είχε καμία υποχρέωση να ακολουθήσει και πάλι την διαδικασία της υπενθύμισης. Αποτελεί ευθύνη του διοικούμενου να ανταποκρίνεται εντός της εύλογης προθεσμίας την οποία ορίζει η διοίκηση, είτε με την παράθεση των θέσεων του ή σε περίπτωση που

για ιδιαίτερους λόγους αυτό δεν είναι εφικτό εντός της ορισθείσας προθεσμίας, είτε με το να αιτηθεί παράταση χρόνου.

Η. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

29. Με βάση τα πιο πάνω, κρίνω ότι δεν έχουν υποβληθεί οποιοδήποτε βάσιμοι λόγοι οι οποίοι συνηγορούν υπέρ της ακύρωσης της Απόφασης ή της τροποποίησης αυτής και ως εκ τούτου επικυρώνω την προσβαλλόμενη Απόφαση.

Γιώργος Παπαναστασίου
Υπουργός