

Αριθμός Απόφασης: 2023/33 (ΠΚ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

DIXONS SOUTH - EAST EUROPE A.E.B.E

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 11/10/2023 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 5/2/2024 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2023/33 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.004.002.003.005
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 DIXONS SOUTH - EAST EUROPE A.E.B.E

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 παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο DIXONS SOUTH - EAST EUROPE A.E.B.E (στο εξής ο «εμπορευόμενος») για άσκηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών στο δίκτυο φυσικών καταστημάτων στην Κύπρο υπό την Εμπορική Επωνυμία «ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ» (στο εξής το «κατάστημα»), καθώς και μέσω της ιστοσελίδας με διεύθυνση www.kotsonolos.cy (στο εξής η «ιστοσελίδα»).

1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης αποτελούν:

1. Η εμπορική πρακτική κατά την οποία ο εμπορευόμενος, κατά ή περί την περίοδο από 23 Μαρτίου μέχρι 08 Απριλίου 2022, παρουσίαζε τα προϊόντα iRobot Roomba i7+ και iRobot Roomba i7 ως προϊόντα τα οποία προσφέρονταν σε ειδική πλεονεκτική τιμή (στο εξής η «Εμπορική Πρακτική Α») προκειμένου να διαπιστωθεί εάν αυτή ήταν σύμφωνη με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εάν οι πληροφορίες που παρουσιάζονταν σε αυτή δεν

παραπλανούσαν ή δεν υπήρχε το ενδεχόμενο να παραπλανήσουν τον μέσο καταναλωτή.

- II. Η εμπορική πρακτική κατά την οποία ο εμπορευόμενος κατά η περί την περίοδο από 30 Σεπτεμβρίου μέχρι 03 Οκτωβρίου 2022, παρουσίαζε στην ιστοσελίδα κλιματιστικά δυναμικότητας μέχρι 3,99 kW στην ψύξη, περιλαμβάνοντας στην παρουσίασή τους τις επιγραφές «Σχέδιο Αντικατάσταση, Σχέδιο Χορηγιών 500€» ή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» (στο εξής η «Εμπορική Πρακτική Β») προκειμένου να διαπιστωθεί εάν οι πληροφορίες που παρουσιάζονταν σε αυτή δεν παραπλανούσαν ή δεν υπήρχε το ενδεχόμενο να παραπλανήσουν τον μέσο καταναλωτή.
- III. Η εμπορική πρακτική του εμπορευόμενου κατά την οποία προβάλλει στην ιστοσελίδα τους ισχυρισμούς «*Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση*» και «*Παράδοση σε 24 ώρες*» (στο εξής η «Εμπορική Πρακτική Γ») προκειμένου να διαπιστωθεί εάν από αυτή δεν παραλείπονταν ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής προκειμένου να λάβει απόφαση συναλλαγής.

2 ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Το Μέρος II 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 άρθρο 5 του Νόμου:

(1) Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται.

(2) Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν-

(α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, ή/και

(β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν, ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, ή/και

(γ) είναι παραπλανητική, όπως αυτή καθορίζεται στα άρθρα 6 και 7

Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Νόμου:

(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας 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.

(2) Τα στοιχεία που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1) αφορούν-

[...]

(δ) την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής,

[...]

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου:

(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

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.

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 προβλέπονται στο άρθρο 57 του Νόμου.

4 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Α

Την περίοδο μεταξύ 15 Φεβρουαρίου 2022 και 20 Απριλίου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα στην ιστοσελίδα προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο η Εμπορική Πρακτική Α συμμορφωνόταν με τις πρόνοιες του Νόμου. Από την έρευνα προέκυψαν ερωτηματικά για συγκεκριμένα μοντέλα ρομποτικών σκουπών – σφουγγαρίστρων, τα οποία παρουσιάζονταν στην ιστοσελίδα ως προϊόντα τα οποία προσφέρονταν προς πώληση σε ειδική πλεονεκτική τιμή.

Παρατίθενται πιο κάτω τα ευρήματα της αυτεπάγγελτης έρευνας και το αντικείμενο της έρευνας ανά προϊόν:

iRobot Roomba i7+

Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7+ με κωδικό 200939 διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

- Στις 15/02/2022 αυτό προσφερόταν προς πώληση από τον εμπορευόμενο στην τιμή των €899
- στις 15/03/2022 αυτό συνέχισε να προσφέρεται προς πώληση από τον εμπορευόμενο στην τιμή των €899
- Στις 20/04/2022 αυτό προσφερόταν προς πώληση από τον εμπορευόμενο με αναφερόμενη ως αρχική τιμή €1099 και τελική τιμή €899.

Με βάση τα πιο πάνω προέκυψαν ερωτηματικά ως προς το κατά πόσο η αναφερόμενη ως αρχική τιμή των €1099 στις 20/04/2022 δημιουργούσε την εσφαλμένη εντύπωση στον μέσο καταναλωτή σε σχέση με την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής ύψους €200, καθώς από τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν προέκυψε ότι το προϊόν αυτό προσφερόταν προς πώληση σε αυτή την τιμή προηγουμένως.

iRobot Roomba i7

Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7 με κωδικό 200938 διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

- Στις 15/02/2022 αυτό προσφερόταν προς πώληση από τον εμπορευόμενο με αναφερόμενη ως αρχική τιμή €699 και τελική τιμή €549.

- Στις 15/03/2022 αυτό συνέχισε να προσφέρεται προς πώληση από τον εμπορευόμενο με αναφερόμενη ως αρχική τιμή €699 και τελική τιμή €549.
- Στις 20/04/2022 αυτό προσφερόταν προς πώληση από τον εμπορευόμενο με αναφερόμενη ως αρχική τιμή €799 και τελική τιμή €549.

Με βάση τα πιο πάνω προέκυψαν ερωτηματικά ως προς το κατά πόσο η αναφερόμενη ως αρχική τιμή των €799 στις 20/04/2022 αποτελούσε εσφαλμένη πληροφορία κατά την έννοια του άρθρου 6 του Νόμου, η οποία παραπλανούσε τον μέσο καταναλωτή σε σχέση με το ύψος της έκπτωσης, καθώς από τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν προέκυψε ότι το προϊόν προσφερόταν προς πώληση σε αυτή την τιμή προηγουμένως, δημιουργώντας έτσι την εύλογη υποψία ότι δινόταν η λανθασμένη εντύπωση στο μέσο καταναλωτή ότι υπήρχε έκπτωση ύψους €250, ενώ αυτή ανερχόταν στην πραγματικότητα στο συνολικό ποσό των €150.

Στις 06 Ιουνίου 2022 στάλθηκε επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία του αναφέρθηκαν τα πιο πάνω και του ζητήθηκε όπως διατυπώσει τις θέσεις του.

Ο εμπορευόμενος απάντησε με την επιστολή του ημερομηνίας 27 Ιουνίου 2022.

Λόγω του ότι από την απάντηση του εμπορευόμενου παραλείπονταν συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες ήταν πολύ σημαντικές ως προς την αξιολόγηση της ακριβούς διακύμανσης της τιμής των επίμαχων προϊόντων, στις 13 Δεκεμβρίου 2022 στάλθηκε ηλεκτρονικό μήνυμα προς τον εμπορευόμενο με το οποίο κλήθηκε να διευκρινίσει τα ακόλουθα:

- Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7+ ποια ήταν η αναφερόμενη ως αρχική τιμή και η τελική τιμή πώλησής του, όπως παρουσιαζόταν στους καταναλωτές, την περίοδο 22/3/2022 – 08/4/2022.
- Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7 ποια ήταν η αναφερόμενη ως αρχική τιμή και η τελική τιμή πώλησής του, όπως παρουσιαζόταν στους καταναλωτές, την περίοδο 23/3/2022 – 08/4/2022.

Ο εμπορευόμενος απάντησε με την επιστολή του με ημερομηνία 25 Ιανουαρίου 2023, παρέχοντας τα στοιχεία που του είχαν ζητηθεί. Από τα όσα ανέφερε ο εμπορευόμενος διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα ανά προϊόν.

iRobot Roomba i7+

Η τιμή του προϊόντος iRobot Roomba i7+ κυμάνθηκε όπως παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Περίοδος	3/2/2022 Μέχρι 22/3/2022	23/03/2022 Μέχρι τις 12:30	23/03/2022 Από τις 12:30 μέχρι 8/4/2022	9/4/2022 Μέχρι 14/4/2022	15/4/2022 Μέχρι 25/4/2022	26/4/2022 Μέχρι 15/5/2022
Τρόπος παρουσίασης τιμής	€ 899	€ 1099	€ 1099 € 899	€ 1099	€ 1099 € 899	€ 1099

Με βάση τα πιο πάνω προκύπτει ότι το προϊόν προσφερόταν μέχρι τις 22/03/2022 στην τιμή των €899. Στις 23/03/2022, η τιμή του αυξήθηκε μόνο για μισή (1/2) ημέρα στα €1099 και την ίδια ημέρα παρουσιάστηκε στους καταναλωτές με έκπτωση ύψους €200 με τη μορφή «~~€1099~~ €899» και κρατήθηκε σε αυτή τη μορφή για δεκαεπτάμιση (17^{1/2}) ημέρες.

iRobot Roomba i7

Η τιμή του προϊόντος iRobot Roomba i7 κυμάνθηκε όπως παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Περίοδος	Μέχρι 21/03/2022	22/03/2022 Μέχρι το μεσημέρι της 23/03/2022	Από το μεσημέρι της 23/03/2022 Μέχρι 08/4/2022	9/4/2022 Μέχρι 15/4/2022	16/4/2022 Μέχρι 25/4/2022	26/4/2022 Μέχρι 15/5/2022
Τρόπος παρουσίασης τιμής	€ 699	€ 799	€ 799 € 549	€ 799	€ 799 € 549	€ 799

Με βάση τα πιο πάνω προκύπτει ότι το προϊόν προσφερόταν μέχρι τις 21/03/2022 στην τιμή των €699. Στις 22/03/2022, η τιμή του αυξήθηκε μόνο για μιαμιση (1^{1/2}) ημέρα στα €799 και ακολούθως παρουσιάστηκε με έκπτωση ύψους €250 με τη

μορφή «~~€799~~ €549» και κρατήθηκε σε αυτή τη μορφή για δεκαεπτάμιση (17^{1/2})ημέρες.

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά» (στο εξής οι «Κατευθυντήριες Γραμμές») οι οποίες ίσχυαν κατά την περίοδο της έρευνας, η οδηγία 2005/29 EK (στο εξής η «οδηγία»), και κατ' επέκταση οι αντίστοιχες πρόνοιες του Νόμου μπορούν να εφαρμοστούν για να προσδιοριστεί ο θεμιτός ή όχι χαρακτήρας μιας εμπορικής πρακτικής η οποία αφορά ανακοίνωση μείωσης τιμής. Σε σχέση με αυτό, στη σελίδα 16 των Κατευθυντήριων Γραμμών αναφέρονται τα εξής:

«Ωστόσο η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εξακολουθεί να εφαρμόζεται σε άλλες πτυχές της μείωσης των τιμών, ιδίως το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο δ) για τους παραπλανητικούς ισχυρισμούς σχετικά με την ύπαρξη πλεονεκτικής τιμής. Θα μπορούσε, για παράδειγμα, να εφαρμόζεται σε διάφορες παραπλανητικές πτυχές πρακτικών μείωσης των τιμών, όπως:

— υπερβολικά μεγάλα χρονικά διαστήματα κατά τα οποία ισχύουν οι ανακοινώσεις για τη μείωση των τιμών σε σύγκριση με το χρονικό διάστημα κατά το οποίο τα αγαθά πωλούνται σε «πλήρη» τιμή.»

Στις περιπτώσεις των προϊόντων iRobot Roomba i7+ και iRobot Roostηςi7, προκύπτει ότι αυτά προσφέρονταν προς πώληση συνοδευόμενα με ανακοίνωση μείωσης της τιμής τους για δεκαεπτάμιση (17^{1/2}) ημέρες, ενώ πωλήθηκαν στην αναφερόμενη ως αρχική τιμή μόνο για μισή (1/2) και ενάμιση (1^{1/2}) ημέρα αντίστοιχα.

Με βάση τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε τις ακόλουθες εκ πρώτης όψεως παραβάσεις του Νόμου από τον εμπορευόμενο:

- Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7 διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6 του Νόμου, καθώς η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, ακόμα και αν οι πληροφορίες που περιλαμβάνονταν σε αυτή θεωρηθούν αντικειμενικά ορθές, και ούτως ή

άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Το πιο πάνω τεκμαίρεται από τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, καθώς διαπιστώθηκε ότι το προϊόν iRobot Roomba i7 προσφερόταν προς πώληση για δεκαεπτάμιση (17^{1/2}) ημέρες, από το μεσημέρι της 23^{ης} Μαρτίου 2022 μέχρι την 08^η Απριλίου 2022 με την ένδειξη «~~€799~~ €549» δημιουργώντας ή με ενδεχόμενο να δημιουργήσει στο μέσο καταναλωτή την εσφαλμένη εντύπωση ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ήταν €799, ενώ στην πραγματικότητα η συγκεκριμένη τιμή ήταν σε ισχύ μόνο για μιαμιση (1^{1/2}) ημέρα. Με βάση και το σκεπτικό των κατευθυντήριων γραμμών, η τιμή των €799 δεν μπορεί να θεωρηθεί ως προηγούμενη τιμή πώλησης, ακόμη και αν αντικειμενικά αυτό θεωρηθεί ορθό. Ως εκ τούτου, διαπιστώθηκε ότι δινόταν η λανθασμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι υπήρχε έκπτωση ύψους €250, ενώ η έκπτωση ήταν στην πραγματικότητα ύψους €150. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να οδηγεί ή να ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής δημιουργώντας ή με ενδεχόμενο να του δημιουργήσει τη λανθασμένη εντύπωση ότι επωφελείτο μεγαλύτερης έκπτωσης από ότι στην πραγματικότητα.

Το γεγονός ότι μεταγενέστερα, από τις 09/04/2022 και έπειτα, το προϊόν προσφερόταν προς πώληση στην τιμή των €799 δε διαφοροποιεί τη διαπίστωση παράβασης, εφόσον η ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής και το ύψος αυτής θα πρέπει να υπολογίζεται με βάση την προηγούμενη τιμή πώλησης και όχι κάποια μελλοντική τιμή πώλησης.

- Σε σχέση με το προϊόν iRobot Roomba i7+ διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου, καθώς η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής και συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της παραπλανούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, ακόμα και αν οι πληροφορίες θεωρηθούν αντικειμενικά ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Το πιο πάνω τεκμαίρεται από τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθώς διαπιστώθηκε ότι το προϊόν iRobot Roomba i7+ προσφερόταν προς πώληση για δεκαεπτάμιση ($17^{1/2}$) ημέρες, από το μεσημέρι της 23^{ης} Μαρτίου 2022 μέχρι την 08^η Απριλίου 2022 με την ένδειξη «~~€1099~~ €899» δημιουργώντας ή με ενδεχόμενο να δημιουργήσει στο μέσο καταναλωτή την εσφαλμένη εντύπωση ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ανερχόταν στο ποσό των €1099, ενώ στην πραγματικότητα η συγκεκριμένη τιμή ήταν σε ισχύ μόνο για μισή ($1/2$) ημέρα. Με βάση και το σκεπτικό των κατευθυντήριων γραμμών, η τιμή των €1099 δεν μπορεί να θεωρηθεί ως προηγούμενη τιμή πώλησης ακόμα και αν αυτό θεωρηθεί αντικειμενικά ορθό. Ως εκ τούτου, διαπιστώθηκε ότι δινόταν, ή υπήρχε η πιθανότητα να δοθεί, στο μέσο καταναλωτή η λανθασμένη εντύπωση ότι η έκπτωση ανερχόταν στο ποσό ύψους €200, ενώ στην πραγματικότητα δεν υπήρχε οποιαδήποτε έκπτωση. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να οδηγεί ή να ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας λανθασμένα ότι αγοράζει το προϊόν σε ειδική πλεονεκτική τιμή.

Το γεγονός ότι μεταγενέστερα το προϊόν, από τις 09/04/2022 και έπειτα προσφερόταν προς πώληση στην τιμή των €1099, δε διαφοροποιεί τη διαπίστωση παράβασης, εφόσον η ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής και το ύψος αυτής θα πρέπει να υπολογίζεται με βάση την προηγούμενη τιμή πώλησης και όχι μελλοντική τιμή πώλησης.

- Σε σχέση με τα προϊόντα iRobot Roomba i7 και iRobot Roomba i7+ διαπιστώθηκε επίσης εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(2)(α)(β) του Νόμου, καθώς η εμπορική πρακτική που ακολούθησε ο εμπορευόμενος, δηλαδή να αυξήσει την τιμή των προϊόντων για μιαμιση ($1^{1/2}$) και μισή ($1/2$) ημέρα αντίστοιχα και ακολούθως να τα παρουσιάζει για δεκαεπτά μισή ($17^{1/2}$) ημέρες ως προϊόντα με έκπτωση υποδεικνύοντας ως προγενέστερη τιμή, την τιμή που ίσχυε για τόσο μικρό χρονικό διάστημα, είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν.

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο μέσος καταναλωτής ευλόγως αναμένει ότι, ένας εμπορευόμενος στο τομέα δραστηριοτήτων του

συγκεκριμένου εμπορευόμενου, κατ' αναλογία της έντιμης πρακτικής της αγοράς και της γενικής αρχής της καλής πίστης, όταν ανακοινώνει μείωση τιμής ενός προϊόντος, η αναφερόμενη ως προγενέστερη τιμή είναι η τιμή στην οποία το προϊόν προσφερόταν προς πώληση για υπολογίσιμο διάστημα και σίγουρα όχι για μισή (1/2) ή μιαμιση (1^{1/2}) ημέρα μόνο.

Ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 27 Ιουνίου 2022 διατύπωσε τη θέση ότι η αύξηση των τιμών στα επίμαχα προϊόντα ήταν αναπόφευκτη, λόγω των γενικών αυξήσεων που επικρατούσαν εκείνη την περίοδο. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι αυτό δεν αναιρεί τις πιο πάνω διαπιστώσεις για παράβαση του Νόμου, αφού το επίμαχο ζήτημα δεν είναι η αύξηση των τιμών, αλλά ο παραπλανητικός τρόπος παρουσίασης της ύπαρξης ειδικής πλεονεκτικής τιμής στους καταναλωτές.

Στις 05 Μαΐου 2023 απεστάλη εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία ενημερώθηκε για τις πιο πάνω διαπιστώσεις και κλήθηκε όπως υποβάλει τις θέσεις του.

Ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 26 Μαΐου 2023 διατύπωσε τις θέσεις του.

Ο εμπορευόμενος διατύπωσε τη θέση ότι τα επίμαχα προϊόντα παρουσίασαν αύξηση τιμής για λόγους που, όπως ανέφερε, αποτελούν κοινή πείρα και γνώση για τον καθένα, και συγκεκριμένα αναφέρθηκε στον πόλεμο στην Ουκρανία και των οικονομικών αποκλεισμών που έχουν σχέση με την προμήθεια καυσίμων και της ενεργειακής κρίσης που είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθούν σοβαρά τα λειτουργικά κόστη των επιχειρήσεων.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση καθώς, όπως έχει τονιστεί και πιο πάνω το επίμαχο ζήτημα δεν είναι η αύξηση της τιμής των προϊόντων, αλλά η παρουσίασή τους ως προϊόντα με ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, υποδεικνύοντας μείωση τιμής από μια αρχική τιμή, η οποία διήρκεσε μόνο για μερικές ώρες και ως εκ τούτου δεν μπορεί να θεωρηθεί ως αρχική τιμή για τους λόγους που σχολιάζονται πιο πάνω.

Ο εμπορευόμενος διατύπωσε επίσης τη θέση ότι η διάθεση των προϊόντων σε προσφορά σε σύντομο χρόνο μετά την ανατίμησή του, ήταν μία απόφαση που

υπαγορεύθηκε από τον ανταγωνισμό, δηλαδή όπως διευκρινίζει, από τις τιμές στις οποίες διέθεσαν τότε το προϊόν οι επιχειρήσεις του ανταγωνισμού, αφού σε διαφορετική περίπτωση όπως αναφέρει, ο ίδιος θα τίθετο εκτός αγοράς για τα συγκεκριμένα προϊόντα.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση του εμπορευόμενου, καθώς ο τρόπος παρουσίασης των ανακοινώσεων περί μείωσης τιμής θα πρέπει να καθορίζεται πρωτίστως σε συνάρτηση με τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου και όχι από τον ανταγωνισμό. Εφόσον ο εμπορευόμενος διαπίστωσε ότι η τιμή της ανατίμησης δεν ήταν προς το συμφέρον του για λόγους ανταγωνισμού, θα μπορούσε απλά να συνεχίσει να πωλεί τα προϊόντα στην τιμή που τα πωλούσε προηγουμένως, χωρίς να ανακοινώσει μείωση τιμής. Αντ' αυτού ο εμπορευόμενος επέλεξε να συνεχίσει μεν να πωλεί τα προϊόντα στην τιμή που τα πωλούσε προηγουμένως, παρουσιάζοντας όμως ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής με τρόπο παραπλανητικό για τους λόγους που αναλύονται πιο πάνω.

Με βάση τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε τις ακόλουθες παραβάσεις του Νόμου:

- Σε σχέση με το προϊόν **iRobot Roomba i7 παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6() του Νόμου.**
- Σε σχέση με το προϊόν **iRobot Roomba i7+ παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου.**
- Σε σχέση με τα προϊόντα **iRobot Roomba i7 και iRobot Roomba i7+ παράβαση του άρθρου 5(2)(α)(β) του Νόμου.**

Σε συνέχεια των πιο πάνω διαπιστώσεων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με ημερομηνία 07 Σεπτεμβρίου 2023 με την οποία τον ενημέρωσε για τα πιο πάνω και τον κάλεσε, μεταξύ άλλων, όπως παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

Ο εμπορευόμενος σε επιστολή του με ημερομηνία 25 Σεπτεμβρίου 2023 στην οποία επανέλαβε τη θέση ότι τα προϊόντα όντως ανατιμήθηκαν, αλλά οι τιμές του ανταγωνισμού επέβαλαν τη μείωση της τιμής.

Η πιο πάνω θέση έχει ήδη σχολιαστεί ανωτέρω και ως εκ τούτου ισχύουν τα όσα σχετικά αναφέρονται ως θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

5 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Β

Στις 13 Ιανουαρίου 2023 λήφθηκε επιστολή από την Επιτροπή Διαχείρισης Ταμείου ΑΠΕ και Ε.Ξ.Ε (στο εξής η «Επιτροπή») σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας τίθετο σε προσοχή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η χρήση ενδεχόμενης αθέμιτης εμπορικής πρακτικής από τον εμπορευόμενο. Η εν λόγω εμπορική πρακτική περιήλθε εις γνώση της Επιτροπής από καταναλωτή, ο οποίος υπέβαλε αίτηση για συμμετοχή στο σχέδιο «Παροχή Χορηγιών για αντικατάσταση ενεργοβόρων ηλεκτρικών συσκευών σε κατοικίες ευάλωτων καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας» (στο εξής το «Σχέδιο»).

Είναι σημαντικό να αναφερθεί καταρχάς ότι σύμφωνα με τον οδηγό του Σχεδίου, δυνητικοί δικαιούχοι είναι ευάλωτοι καταναλωτές ηλεκτρικής ενέργειας, όπως καθορίζονται στο Διάταγμα του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας με αριθμό Κ.Δ.Π. 289/2015 (στο εξής το «Διάταγμα»). Στο Διάταγμα, ως ευάλωτοι καταναλωτές ορίζονται οι καταναλωτές οι οποίοι ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Οι δικαιούχοι ελάχιστου εγγυημένου εισοδήματος.
- Οι λήπτες δημοσίου βοηθήματος.
- Οι λήπτες του επιδόματος βαριάς κινητικής αναπηρίας.
- Οι λήπτες του επιδόματος σε συνταξιούχους με χαμηλά εισοδήματα.
- Οι λήπτες του επιδόματος φροντίδας σε παραπληγικά άτομα.
- Οι λήπτες του επιδόματος φροντίδας σε τετραπληγίας άτομα.
- Οι λήπτες χορηγίας σε τυφλούς.
- Πολύτεκνη ή πενταμελής οικογένεια η οποία λαμβάνει επίδομα τέκνου.

Στο άρθρο 3 του Νόμου αναφέρεται ότι:

«εμπορικές πρακτικές που ενδέχεται να στρεβλώνουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά μόνο μιας σαφώς προσδιοριζόμενης ομάδας καταναλωτών που είναι ιδιαίτερος ευάλωτοι ως προς την πρακτική αυτή ή ως προς το συγκεκριμένο προϊόν λόγω πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ηλικίας ή ακρισίας, με τέτοιο τρόπο ώστε ο εμπορευόμενος να μπορεί ευλόγως να το προβλέψει, εκτιμώνται υπό το πρίσμα του μέσου μέλους της συγκεκριμένης ομάδας».

Ως εκ τούτου η αναφορά στον «μέσο καταναλωτή» όσον αφορά την Εμπορική Πρακτική Β αναφέρεται στο μέσο καταναλωτή των ευάλωτων ομάδων που αναφέρονται πιο πάνω.

Σύμφωνα με την καταγγελία, κατά την περίοδο που βρισκόταν σε ισχύ το Σχέδιο, ο εμπορευόμενος παρουσίαζε στην ιστοσελίδα, κλιματιστικά δυναμικότητας μέχρι 3,99 kW στην ψύξη, περιλαμβάνοντας στην παρουσίασή τους τις επιγραφές «Σχέδιο Αντικατάσταση, Σχέδιο Χορηγιών 500€» ή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» (στο εξής οι «επιγραφές»). Η καταγγελία εστιάζεται στο ότι, σύμφωνα με το Σχέδιο, για κλιματιστικά δυναμικότητας μέχρι 3,99 kW στην ψύξη, το ποσό χορηγίας καθοριζόταν στα €300 ανά μονάδα και όχι στα €500 όπως ανέφεραν οι επιγραφές. Η χορηγία ύψους €500, σύμφωνα με τον Σχέδιο, αφορούσε κλιματιστικά δυναμικότητας ίσης ή πάνω από 4kW και μέχρι 12kW στην ψύξη.

Η Επιτροπή προσκόμισε επίσης στιγμιότυπα οθόνης από την ιστοσελίδα, στα οποία εμφανίζονται τα εν λόγω κλιματιστικά (στο εξής τα «προϊόντα») με τις επιγραφές. Πρόκειται για τα ακόλουθα προϊόντα:

- Carrier 42QHG012D8SI Crystal III €579,00 με την επιγραφή «Σχέδιο χορηγιών 500€» και ψυκτική ισχύ 3,65 kW.
- Tycoon TC3VI32-12B €379,00 με την επιγραφή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» και ψυκτική ισχύ 3,6 kW
- Carrier 42QHA012D8S Comfort €549,00 με την επιγραφή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» και ψυκτική ισχύ 3,68 kW
- Bosch B1ZAI1241W Serie 4 PerfectClima €529,00 με την επιγραφή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» και ψυκτική ισχύ 3,5 kW
- Carrier 42QHG012D8SX Extreme €649,00 με την επιγραφή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ» και ψυκτική ισχύ 3,65 kW.

Στις 07 Φεβρουαρίου 2023 απεστάλη επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία ενημερώθηκε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διερευνά κατά πόσο η υπό εξέταση

εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική με το να περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και αν ήταν επομένως αναληθής ή αν ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή, να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Στις 28 Φεβρουαρίου 2023, ο εμπορευόμενος ζήτησε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου συγκεκριμένες πληροφορίες, ώστε να εντοπίσει, όπως ανέφερε, το προϊόν το οποίο αφορούσε η καταγγελία.

Στις 09 Μαρτίου 2023 απεστάλησαν στον εμπορευόμενο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα στιγμιότυπα οθόνης από την ιστοσελίδα του, τα οποία είχε προσκομίσει με την καταγγελία της η Επιτροπή και στα οποία παρουσιάζονται τα προϊόντα συνοδευόμενα από τις επιγραφές.

Ο εμπορευόμενος σε επιστολή του με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2023 διατύπωσε αρχικά τη θέση ότι οι επιγραφές αφορούσαν την επιδότηση που είχε τη δυνατότητα να λάβει ένας αγοραστής όχι από τον ίδιο, αλλά με βάση το κρατικό πρόγραμμα επιδότησης για αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών από τον αρμόδιο κρατικό φορέα, η οποία όπως ανέφερε έχει παύσει από τον Δεκέμβριο 2022. Ως εκ τούτου, όπως ανέφερε, δεν ήταν δυνατό κατά το χρόνο της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να ελεγχθεί το περιεχόμενο τυχόν επιγραφών που είχαν αναρτηθεί στα συγκεκριμένα προϊόντα, αφού όπως ισχυρίστηκε, είχαν προ καιρού αφαιρεθεί από την ιστοσελίδα.

Σε σχέση με την πιο πάνω θέση, σημειώνεται ότι τα στιγμιότυπα οθόνης που έχει στην κατοχή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία και στα οποία φαίνονται οι επιγραφές που συνοδεύουν τα προϊόντα, είναι στιγμιότυπα οθόνης στα οποία φαίνονται ευδιάκριτα το λογότυπο του εμπορευόμενου, η ηλεκτρονική του διεύθυνση ως επίσης και η ώρα και ημερομηνία λήψης τους. Ως εκ τούτου, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι δεν χωρεί αμφισβήτησης το γεγονός ότι ο εμπορευόμενος έχει προβεί στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική.

Ο εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι, ακόμα και αν τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ευσταθούν, τότε οι επιγραφές, οφείλονται, σε προφανή παραδρομή και ανθρώπινο λάθος αφού, όπως ανέφερε, ο ίδιος γνώριζε εξ αρχής πολύ καλά ότι με βάση τους όρους του σχετικού προγράμματος η επιδότηση για τα κλιματιστικά ήταν

«έως €500» και ότι ίσχυαν διαβαθμίσεις στο ποσό της επιδότησης, αναλόγως των τεχνικών χαρακτηριστικών της συσκευής. Άρα, όπως ισχυρίζεται, η ορθή επιγραφή θα ήταν «έως 500 ευρώ» και κάθε άλλη επιγραφή οφείλεται σε παραδρομή και ανθρώπινο σφάλμα.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τη θέση του εμπορευόμενου ότι η ορθή επιγραφή θα ήταν «έως 500 ευρώ», καθώς μια τέτοια επιγραφή θα ήταν αποδεκτή σε μια γενική αναφορά στο Σχέδιο, με την οποία ο μέσος καταναλωτής θα ενημερωνόταν ότι τα κλιματιστικά ανάλογα με την ισχύ τους μπορεί να επιχορηγηθούν έως 500 ευρώ. Οι επιγραφές όμως ήταν αναρτημένες δίπλα από συγκεκριμένα προϊόντα, στα οποία παρουσιαζόταν η τιμή πώλησης τους και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους, μεταξύ άλλων η ισχύς τους η οποία τα κατάτασσε αυτόματα στην κατηγορία για χορηγία ύψους 300 ευρώ. Μια επιγραφή του τύπου «έως 500 ευρώ» θα ήταν και πάλι παραπλανητική, αφού για τα συγκεκριμένα μοντέλα η χορηγία δεν ήταν έως 500 ευρώ, αλλά ήταν 300 ευρώ.

Ο εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι αν η αναγγελία αυτή, έγινε με τον τρόπο που εμφανίζεται στα στιγμιότυπα οθόνης, οφείλεται σίγουρα και με βεβαιότητα σε ανθρώπινο σφάλμα παραδρομής και ότι αυτή δεν ήταν ικανή να προκαλέσει καμία παραπλάνηση σε καταναλωτές και να τους οδηγήσει σε συναλλαγή που άλλως δεν θα πραγματοποιούσαν αφού, όπως αναφέρει, η αναγγελία δεν αφορά έκπτωση ή προσφορά εκ μέρους του, αλλά αφορά παροχή τρίτου, με βάση κρατικό πρόγραμμα επιδότησης αγορών, για το οποίο κάθε ενδιαφερόμενος αγοραστής ενημερωνόταν απευθείας από τον αρμόδιο φορέα.

Σε σχέση με την πιο πάνω θέση, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι σύμφωνα με την ερμηνεία που δίνει ο Νόμος στο άρθρο 2, ως «εμπορική πρακτική» ορίζεται κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές. Ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση του εμπορευόμενου καθώς μια εμπορική πρακτική δεν περιορίζεται σε έκπτωση ή προσφορά προερχόμενη από εμπορευόμενο. Αυτό που καθορίζει αν μια πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, αποτελεί εμπορική

πρακτική είναι το κατά πόσο αυτή συνδέεται με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές. Στη συγκεκριμένη περίπτωση η αναγραφή των επιγραφών αφορά πράξη ή/και εμπορική επικοινωνία ή/και μάρκετινγκ, η οποία ήταν άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση των προϊόντων, αφού οι επιγραφές είχαν σκοπό να ενημερώσουν τον καταναλωτή, ο οποίος έβλεπε τα προϊόντα, στο μέρος της ιστοσελίδας όπου αυτά παρουσιάζονταν, ότι για αυτά υπήρχε η δυνατότητα κρατικής χορηγίας. Αυτό συνδέει άμεσα την επιγραφή με τον σκοπό του συγκεκριμένου μέρους της ιστοσελίδας που είναι η προώθηση, πώληση ή προμήθεια του προϊόντος σε καταναλωτές. Ως εκ τούτου, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, καθώς αφενός το Σχέδιο αποτελεί μια κρατική χορηγία, αφετέρου ο εμπορευόμενος το χρησιμοποίησε για να προωθήσει τα προϊόντα του.

Ο εμπορευόμενος διατύπωσε επίσης τη θέση ότι κάθε ενδιαφερόμενος καταναλωτής ο οποίος επιθυμούσε να λάβει ενημέρωση σχετικά με τη διαδικασία επιδότησης του προϊόντος, προωθείτο μέσω της ιστοσελίδας του, στην ιστοσελίδα του αρμοδίου φορέα από όπου ενημερωνόταν με σαφήνεια για το ποσό της επιδότησης, αναλόγως της κατηγορίας και των χαρακτηριστικών της συσκευής που επιθυμούσε να αγοράσει.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Νόμου, μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και ούτως ή άλλως, όταν οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Στη συγκεκριμένη περίπτωση η εμπορική πρακτική περιελάμβανε την εσφαλμένη πληροφορία ότι τα προϊόντα είχαν κρατική επιδότηση ύψους 500 ευρώ και ως εκ τούτου η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική καθίσταται αμέσως παραπλανητική. Επιπλέον, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι οι οποιεσδήποτε περαιτέρω ενέργειες στις οποίες πιθανό ο καταναλωτής να προέβαινε, και από τις οποίες, εάν ακόμα τελικά λάμβανε την ορθή πληροφόρηση, θα συνιστούσαν απόφαση συναλλαγής στην οποία οδηγήθηκε κατόπιν παραπλάνησης, καθώς σύμφωνα με την ευρεία ερμηνεία του όρου «απόφαση συναλλαγής» όπως αυτή επιβεβαιώθηκε από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο στην απόφαση C-281/12 Trento Sviluppo η έννοια της «απόφασης συναλλαγής» περιλαμβάνει, όχι μόνον την

απόφαση για την αγορά ή όχι ενός προϊόντος, αλλά και τις αποφάσεις που συνδέονται άμεσα με αυτήν.

Ο εμπορευόμενος διατύπωσε επίσης τη θέση ότι σε όλο το διάστημα του ενός περίπου έτους που διήρκεσε το Σχέδιο, πώλησε περίπου 1.800 συσκευές κλιματισμού συνολικά, ανεξαρτήτως των επιδοτήσεων και από αυτές λιγότερες από 200 πωλήσεις κλιματιστικών, αφορούσαν πελάτες που ζήτησαν να λάβουν επιδότηση. Επίσης ανέφερε ότι σε κάθε περίπτωση πωλούσε στις ίδιες τιμές τα προϊόντα, τόσο στους καταναλωτές που λάμβαναν επιδότηση, όσο και σε αυτούς που δεν λάμβαναν, άρα όπως αναφέρει, δεν είχε αποκομίσει κάποιο οικονομικό όφελος.

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι το επίμαχο ζήτημα στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν είναι το κατά πόσο ο εμπορευόμενος πωλούσε στις ίδιες τιμές τα προϊόντα, τόσο στους καταναλωτές που λάμβαναν επιδότηση, όσο και σε αυτούς που δεν την λάμβαναν, αλλά ότι η εσφαλμένη πληροφορία, η οποία περιεχόταν στην εμπορική πρακτική, σε σχέση με το ύψος της επιδότησης των προϊόντων ήταν ικανή να οδηγήσει τον καταναλωτή στον οποίο αυτή απευθυνόταν, σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Ο εμπορευόμενος διατύπωσε επίσης τη θέση ότι δεν έχει παραβεί το Νόμο, καθώς η συγκεκριμένη υπόθεση αφορά ένα εκ παραδρομής σφάλμα, το οποίο όπως ισχυρίζεται δεν είχε ως συνέπεια την παραπλάνηση καταναλωτών.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση του εμπορευόμενου καθώς σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 57 του Νόμου, παράβαση του Νόμου διαπιστώνεται έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου. Ως εκ τούτου, το κατά πόσο η συγκεκριμένη παράβαση αφορά ένα εκ παραδρομής σφάλμα, ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση παράβασης. Σε σχέση με τη θέση του εμπορευόμενου ότι δεν υπήρξε παραπλάνηση των καταναλωτών, ισχύουν τα όσα έχουν ήδη αναφερθεί πιο πάνω.

Με βάση τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου από τον εμπορευόμενο για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1) του Νόμου. Η παράβαση συνίσταται στο γεγονός ότι κατά την εμπορική πρακτική στην οποία ο εμπορευόμενος συνόδευε τα επίμαχα προϊόντα με τις επιγραφές, σε αυτές

περιλαμβανόταν η εσφαλμένη πληροφόρηση ότι οι καταναλωτές, οι οποίοι πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Σχεδίου, είχαν τη δυνατότητα κρατικής επιδότησης ύψους 500 ευρώ, ενώ η κρατική επιδότηση ήταν στην πραγματικότητα ύψους 300 ευρώ. Η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά θα ελάμβανε, αφού η παρουσίαση ψηλότερης κρατικής επιδότησης από την πραγματική οδηγούσε ή ενδεχομένως να οδηγούσε τον μέσο καταναλωτή σε περαιτέρω ενέργειες σχετιζόμενες με τη συναλλαγή.

Στις 26 Μαΐου 2023 απεστάλη εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία ενημερώθηκε για τις πιο πάνω διαπιστώσεις με τη σχετική τεκμηρίωση και κλήθηκε όπως υποβάλει τις θέσεις του.

Ο εμπορευόμενος σε επιστολή του με ημερομηνία 09 Ιουνίου 2023 επανέλαβε τις θέσεις που διατύπωσε και στην επιστολή του με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2023, τις οποίες η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει για τους λόγους που αναφέρει στον σχολιασμό των αντίστοιχων θέσεων πιο πάνω.

Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε σε σχέση με την άσκηση της Εμπορικής Πρακτικής Β παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1).

Σε συνέχεια των πιο πάνω διαπιστώσεων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με ημερομηνία 07 Σεπτεμβρίου 2023 με την οποία τον ενημέρωσε για τα πιο πάνω και τον κάλεσε όπως, μεταξύ άλλων, παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

Ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 25 Σεπτεμβρίου 2023 επανέλαβε τις θέσεις ότι:

- Η καταχώρηση στη σελίδα είχε γενικό ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν παραβίασε κάποια διάταξη νόμου.
- Αυτή αφορούσε ένα κρατικό πρόγραμμα επιδότησης, οι όροι του οποίου ήταν δημοσιευμένοι στη σχετική ιστοσελίδα και ήταν προσβάσιμοι σε όλους πριν επιχειρήσουν συναλλαγή με οποιονδήποτε έμπορο.

- Η συγκεκριμένη πρακτική δεν εξυπηρετούσε με κανέναν τρόπο την προώθηση των προϊόντων του ιδίου, διότι το ευεργέτημα ίσχυε για όλους τους καταναλωτές ανεξαρτήτως του εμπόρου από τον οποίον θα προμηθεύονταν τα προϊόντα τους και ήταν ίσο για όλους αναλόγως της αγοράς που θα επέλεγαν.

Οι πιο πάνω θέσεις έχουν ήδη σχολιαστεί ανωτέρω και ως εκ τούτου ισχύουν τα όσα σχετικά αναφέρονται ως θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Γ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με αφορμή παράπονα που έλαβε από καταναλωτές, διεξήγαγε έρευνα σχετικά με τους ισχυρισμούς του εμπορευόμενου σύμφωνα με τους οποίους ανέφερε τα ακόλουθα: «*Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση*» και «*Παράδοση σε 24 ώρες*» (στο εξής οι «ισχυρισμοί»), οι οποίοι αναρτώνται στην ιστοσελίδα του προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο αυτοί αποτελούσαν αθέμιτη εμπορική πρακτική. Οι παραπονούμενοι ισχυρίστηκαν ότι, ενώ είχαν προβεί σε παραγγελία σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχονταν στην ιστοσελίδα, ωστόσο δεν έλαβαν τα προϊόντα τους αυθημερόν ή εντός 24 ωρών, ανάλογα με την περίπτωση.

Από προκαταρκτική έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στην ιστοσελίδα του Εμπορευόμενου διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα σε σχέση με την Εμπορική Πρακτική Γ. Ο ισχυρισμός «*Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση*» παρουσιάζεται στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας στο πάνω μέρος αριστερά. Όταν ο καταναλωτής κάνει κλικ στον εν λόγω ισχυρισμό λαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες στις οποίες περιλαμβάνεται και ο ισχυρισμός «*Παράδοση σε 24 ώρες*».

Παράδοση μέσα σε 24 ώρες!

Ότι θα αγοράζεις online ή τηλεφωνικά στο 22459999 με CLICK AWAY, **έρχεται μέσα σε 24 ώρες** στον χώρο και μπορείς να πληρώσεις με μετρητά.

Και αν κάνεις την παραγγελία σου μέχρι τις 15:00, θα την παραλάβεις την ίδια μέρα!

Βρίσκεσαι στην Κύπρο; Τώρα μπορείς να παραλάβεις ακόμα και τις μεγάλες συσκευές (άνω των 80lt) σε 24 ώρες!

Απλώς κάνε την παραγγελία σου Δευτέρα- Παρασκευή μέχρι τις 17:30 & Σάββατο μέχρι τις 13:30 και σε 24 ώρες θα την έχεις στην πόρτα σου!

Απλώς ακολούθησε τα παρακάτω βήματα.

1 Επιλέγεις το προϊόν που θέλεις και βλέπεις αν διαθέτει την ένδειξη «Διαθέσιμο για παράδοση σε 24 ώρες».

2 Προσθέτεις το προϊόν στο καλάθι και βλέπεις αν είναι διαθέσιμο για Παράδοση σε 24 ώρες στην περιοχή με τον Τ.Κ της επιλογής σου.

3 Διαλέγεις τον τρόπο πληρωμής που σε βολεύει. Μπορείς να επιλέξεις πληρωμή με πιστωτική/χρεωστική κάρτα ή με αντικαταβολή.

Τόσο απλό!

Μετά την προκαταρκτική έρευνα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε στον εμπορευόμενο επιστολή με ημερομηνία 20 Ιανουαρίου 2023 με την οποία τον ενημέρωσε για τα παράπονα που έλαβε και για το γεγονός ότι έχει ξεκινήσει σχετική έρευνα.

Ο εμπορευόμενος σε επιστολή του με ημερομηνία 20 Φεβρουαρίου 2023 διατύπωσε τις πιο κάτω θέσεις:

- I. Η παράδοση προϊόντων εντός 24 ωρών, με βάση τους όρους χρήσης του ηλεκτρονικού του καταστήματος τους οποίους αποδέχεται ο καταναλωτής είναι μια υπηρεσία που είναι διαθέσιμη, εφόσον ο καταναλωτής την επιλέξει και καταβάλει την ανάλογη αμοιβή, κάτι που όπως ανέφερε δεν είχαν πράξει οι παραπονούμενοι.
- II. Η αυθημερόν παράδοση αποτελεί επίσης ειδική υπηρεσία έναντι αμοιβής και προϋποθέτει την επιλογή της συγκεκριμένης υπηρεσίας από τον καταναλωτή και την ανάλογη πληρωμή, κάτι που όπως ανέφερε δεν είχαν πράξει οι παραπονούμενοι.

Σημειώνεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν κρίνει αναγκαία την αξιολόγηση του κάθε παραπόνου αυτού καθ' εαυτού, καθώς τα επί μέρους γεγονότα του κάθε παραπόνου δεν είναι το κύριο αντικείμενο της έρευνας. Στην προκειμένη τα υποβληθέντα παράπονα αποτέλεσαν την αφορμή για την έναρξη της έρευνας και ως εκ τούτου αυτό που χρήζει αξιολόγησης είναι ο τρόπος παρουσίασης και εφαρμογής της Εμπορικής Πρακτικής Γ από τον εμπορευόμενο.

Από τις θέσεις του εμπορευόμενου προέκυψε ότι οι υπηρεσίες «*Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση*» και «*Παράδοση σε 24 ώρες*» προϋποθέτουν καταβολή υψηλότερου κόστους από την απλή παράδοση, κάτι για το οποίο όμως ο καταναλωτής δεν ενημερώνεται, όπως φαίνεται από τον τρόπο παρουσίασης τους και την πληροφόρηση που λαμβάνει ο καταναλωτής όταν επισκέπτεται την ιστοσελίδα.

Όπως προκύπτει από την περιγραφή του τρόπου παρουσίασης της Εμπορικής Πρακτικής Γ, η οποία παρατίθεται πιο πάνω, ο καταναλωτής ο οποίος επισκέπτεται την ιστοσελίδα, δεν ενημερώνεται ότι η αυθημερόν παράδοση και η παράδοση εντός 24 ωρών αποτελούν υπηρεσίες οι οποίες προϋποθέτουν την καταβολή επιπλέον χρέωσης. Συγκεκριμένα, ο εμπορευόμενος καθ' όλη την ενημέρωση που παρέχει στον καταναλωτή, του δημιουργεί την εντύπωση ότι οι προϋποθέσεις για να απολαύσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι απλά να τηρήσει συγκεκριμένα χρονικά περιθώρια κατά την υποβολή της παραγγελίας του και να επιλέξει προϊόν το οποίο είναι διαθέσιμο για αποστολή στην περιοχή επιλογής του καταναλωτή.

Ως εκ τούτου, κατά την άσκηση της Εμπορικής Πρακτικής Γ στην οποία προβάλλονται οι ισχυρισμοί: «*Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση*» και «*Παράδοση σε 24 ώρες*», ο εμπορευόμενος παρέλειψε να πληροφορήσει τον μέσο καταναλωτή ότι για να είναι δικαιούχος στις συγκεκριμένες υπηρεσίες θα πρέπει να καταβάλει επιπλέον κόστος. Η συγκεκριμένη πληροφορία κρίνεται ουσιώδης, αφού είναι ικανή να μεταβάλει την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, ο οποίος αγνοώντας ότι η χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών προϋποθέτει επιπλέον κόστος οδηγείται ή πιθανό να οδηγηθεί σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας ότι θα λάβει το προϊόν για το οποίο ενδιαφέρεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι οποιαδήποτε ενέργεια στην οποία προβαίνει ο καταναλωτής, αφού έχει λάβει τη συγκεκριμένη ελλιπή πληροφόρηση, αποτελεί απόφαση συναλλαγής, σύμφωνα με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην υπόθεση C-281/12 Trento Sviluppo με την οποία επιβεβαιώνεται η ευρεία ερμηνεία του όρου «απόφαση συναλλαγής» επισημαίνοντας ότι αυτός περιλαμβάνει όχι μόνον την απόφαση για την αγορά ή όχι ενός προϊόντος, αλλά και τις αποφάσεις που συνδέονται άμεσα με αυτήν.

Ως εκ τούτου, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο καταναλωτής ο οποίος με την επίσκεψή του στην ιστοσελίδα, λαμβάνει αυτή την ελλιπή πληροφόρηση και στη συνέχεια αναζητά στην ιστοσελίδα περισσότερες πληροφορίες για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του εμπορευόμενου, έχει ήδη λάβει απόφαση συναλλαγής κατά την έννοια του Νόμου.

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου από τον εμπορευόμενο για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7, καθώς από τους ισχυρισμούς «Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση» και «Παράδοση σε 24 ώρες» και την μετέπειτα επεξήγησή αυτών παραλείπονταν η ουσιώδης πληροφορία ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στον μέσο καταναλωτή εφόσον αυτός καταβάλει επιπλέον κόστος.

Στις 08 Ιουνίου 2023 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωσε για τις πιο πάνω διαπιστώσεις και τον κάλεσε όπως υποβάλει τις θέσεις του

Ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 30 Ιουνίου 2023 ανέφερε ότι, προτού ένας πελάτης πραγματοποιήσει συναλλαγή μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος, καλείται να αναγνώσει και να αποδεχθεί τους όρους χρήσης και λειτουργίας που διέπουν και ρυθμίζουν τις συναλλαγές μέσω του καταστήματος και ενημερώνεται ότι εφόσον προχωρήσει σε συναλλαγή θα τεκμαίρεται ότι έλαβε γνώση και αποδέχθηκε τους όρους αυτούς. Όπως αναφέρει ο εμπορευόμενος, μεταξύ των όρων των οποίων καλείται ο κάθε καταναλωτής να λάβει γνώση και να αποδεχθεί είναι και οι όροι στο κεφάλαιο με τίτλο «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ» όπου αναφέρονται τα εξής:

«Διαθέσιμο για παράδοση σε 24 ώρες: Παράδοση σε 24 ώρες καλείται η υπηρεσία αποστολής και παράδοσης των προϊόντων ως εξής: α. Παραγγελία που αφορά προϊόντα συνολικού όγκου κάτω των 80 lt, σε περίπτωση που γίνει αποδεκτή έως τις 13:00 μ.μ., θα παραδίδεται αυθημερόν. Άλλως εφόσον γίνει αποδεκτή αργότερα, θα παραδίδεται μέχρι τη λήξη της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Β. Παραγγελία προϊόντων που έχουν συνολικό όγκο άνω των 80 lt, εφόσον υποβληθεί και γίνει αποδεκτή έως την 17.30 μ.μ. (από Δευτέρα έως Παρασκευή) και έως την 13.00 μ.μ. (το Σάββατο ή εργάσιμη Κυριακή), θα παραδίδεται έως τη λήξη της επόμενης

εργάσιμης ημέρας. Σε περίπτωση που θα υποβληθεί και θα γίνει αποδεκτή μετά την 17.30 μ.μ. τις καθημερινές και μετά την 13.00 μ.μ. το Σάββατο ή εργάσιμη Κυριακή, τότε θα παραδίδεται μέχρι τη λήξη της δεύτερης εργάσιμης ημέρας. Ο πελάτης θα πρέπει να προσθέσει την υπηρεσία «Παράδοση σε 24 ώρες» στο καλάθι αφού προηγηθεί η συμπλήρωση του Ταχυδρομικού Κωδικού του τόπου Αποστολής της παραγγελίας του. Η υπηρεσία παρέχεται επ αμοιβή, μόνον εφόσον το σύνολο των προϊόντων/υπηρεσιών της παραγγελίας είναι διαθέσιμα για Γρήγορη Αποστολή.»

Σε σχέση με την πιο πάνω θέση, όπως έχει σχολιαστεί και πιο πάνω, οι ισχυρισμοί εμφανίζονται στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας του εμπορευόμενου με τρόπο που δημιουργεί ή που ενδεχομένως να δημιουργεί την εντύπωση ότι ο καταναλωτής θα είναι σε θέση να λάβει αυθημερόν ή εντός 24 ωρών την παραγγελία του, εάν και εφόσον απλά την υποβάλει εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων και για προϊόντα για τα οποία αναγράφεται ότι υπάρχει η δυνατότητα αυθημερόν παράδοσής ή παράδοσης εντός 24 ωρών. Καμία νύξη δε γίνεται στο γεγονός ότι πρόκειται για υπηρεσία επί πληρωμή. Στην ουσία για να είναι εφικτό ο καταναλωτής να απολαύσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες θα πρέπει να πληρούνται και οι ακόλουθες τρεις (3) προϋποθέσεις κατά την υποβολή της παραγγελίας του καταναλωτή:

1. Παραγγελία εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων και
2. παραγγελία συγκεκριμένων προϊόντων και
3. επιπλέον πληρωμή.

Ο εμπορευόμενος όμως επέλεξε να αναφερθεί εκτενώς και να περιγράψει τις δύο πρώτες προϋποθέσεις, αλλά παρέλειψε να αναφερθεί στην τρίτη προϋπόθεση, κάτι που είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι αποτελεί παράλειψη ουσιώδους πληροφορίας.

Είναι επίσης η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι το γεγονός ότι, προτού ο καταναλωτής ολοκληρώσει την παραγγελία του, καλείται να αποδεχτεί όρους, οι οποίοι περιέχουν τη συγκεκριμένη πληροφορία, αυτό δεν την καθιστά ως πληροφορία, η οποία δόθηκε ή η οποία δόθηκε έγκαιρα προσιτά και άμεσα για τους ακόλουθους λόγους:

Όπως αναφέρθηκε επανειλημμένα και πιο πάνω, σύμφωνα με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην υπόθεση C-281/12, η έννοια της «απόφασης

συναλλαγής» περιλαμβάνει όχι μόνον την απόφαση για την αγορά ενός προϊόντος, αλλά και τις αποφάσεις που συνδέονται άμεσα με αυτήν.

Σε σχέση με το πιο πάνω, οι Κατευθυντήριες Γραμμές αναφέρουν μεταξύ άλλων στις σελίδες 31 και 32 για την έννοια της απόφασης συναλλαγής σε σχέση και με την Απόφαση του Δικαστηρίου:

«Υπό το πρίσμα αυτό, στην έννοια της απόφασης συναλλαγής περιλαμβάνονται επίσης οι αποφάσεις που προηγούνται ή έπονται της αγοράς. Υπάρχει ευρύ φάσμα αποφάσεων συναλλαγής που μπορεί να λάβει ένας καταναλωτής σε σχέση με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πέραν της απόφασης περί αγοράς. Αυτές οι αποφάσεις συναλλαγής ενδέχεται να καταλήξουν σε ενέργειες που δεν έχουν έννομες συνέπειες σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο των συμβάσεων και μπορούν να λαμβάνονται οποτεδήποτε μεταξύ της στιγμής κατά την οποία ο καταναλωτής εκτίθεται αρχικά στο μάρκετινγκ και του τέλους του κύκλου ζωής ενός προϊόντος ή της τελικής χρήσης μιας υπηρεσίας. Πολλές αποφάσεις που προηγούνται της αγοράς θα μπορούσαν να θεωρηθούν αποφάσεις συναλλαγής.

Για παράδειγμα:

— *Η απόφαση μετάβασης σε σημείο ή κατάσταση πώλησης ως αποτέλεσμα εμπορικής προσφοράς.*

— *Η απόφαση αποδοχής της παρουσίασης των πωλούμενων εμπορευμάτων από εμπορευόμενο.*

— *Η απόφαση μετάβασης σε συγκεκριμένο ιστότοπο ως αποτέλεσμα εμπορικής προσφοράς*

Η ευρεία έννοια της απόφασης συναλλαγής που αναπτύχθηκε από το Δικαστήριο καθιστά δυνατή την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε ευρύ φάσμα υποθέσεων στις οποίες η αθέμιτη συμπεριφορά εμπορευομένου δεν είχε ως μόνο επακόλουθο το να οδηγήσει τον καταναλωτή να προβεί σε συναλλαγή ή να συνάψει σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Μια εμπορική πρακτική μπορεί να θεωρηθεί αθέμιτη όχι μόνον εάν ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να αγοράσει ή να μην αγοράσει ένα προϊόν, αλλά επίσης εάν ενδέχεται να οδηγήσει τον καταναλωτή, για παράδειγμα:

— *να αφιερώσει περισσότερο χρόνο στο διαδίκτυο επιδιδόμενος σε διαδικασία κράτησης·*

— *να συνεχίσει να χρησιμοποιεί την υπηρεσία μέσω περιήγησης ή κύλισης προς τα κάτω.»*

Με βάση τα πιο πάνω, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση ο μέσος καταναλωτής που επισκέπτεται την ιστοσελίδα, εκτίθεται στην εμπορική πρακτική Γ με την οποία ενημερώνεται ότι εάν παραγγείλει συγκεκριμένα προϊόντα μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο θα έχει, ανάλογα με την περίπτωση, αυθημερόν παράδοση ή παράδοση σε 24 ώρες, από την οποία όμως παραλείπεται η ουσιώδης πληροφορία ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται με την καταβολή επιπρόσθετου κόστους. Η συγκεκριμένη παράλειψη έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, όπως το να αφιερώσει περισσότερο χρόνο στην ιστοσελίδα του εμπορευόμενου ψάχνοντας τα προϊόντα για τα οποία παρέχεται η υπηρεσία ταχείας παράδοσης ή το να προσθέσει στο ηλεκτρονικό του καλάθι του προϊόντα.

Το γεγονός ότι ο καταναλωτής καλείται, αφού έχει ήδη προχωρήσει σε απόφαση συναλλαγής, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, να αποδεχτεί όρους και προϋποθέσεις, εντός των οποίων αναγράφεται ότι η υπηρεσία παράδοσης αυθημερόν ή εντός 24 ωρών παρέχεται με επιπλέον πληρωμή, δεν αναιρεί την ύπαρξη παραπλανητικής παράλειψης. Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 7 του Νόμου παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται ακόμη και όταν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η συγκεκριμένη πληροφορία παρέχεται στον καταναλωτή εκτός χρόνου, αφού δηλαδή έχει ήδη λάβει απόφαση συναλλαγής.

Με βάση τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου από τον εμπορευόμενο για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7, κατά την άσκηση της Εμπορικής Πρακτικής Γ.

Σε συνέχεια της πιο πάνω διαπίστωσης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με ημερομηνία 07 Σεπτεμβρίου 2023 με την οποία τον ενημέρωσε για τα πιο πάνω και τον κάλεσε όπως, μεταξύ άλλων, παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

Ο εμπορευόμενος σε επιστολή του με ημερομηνία 25 Σεπτεμβρίου 2023 ανέφερε ότι κάθε ενδιαφερόμενος καταναλωτής, όταν δημιουργεί προφίλ πελάτη με σκοπό μελλοντικά να πραγματοποιήσει αγορές από το ηλεκτρονικό κατάστημα, καλείται να αναγνώσει και να αποδεχθεί τους όρους του ηλεκτρονικού καταστήματος μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και οι όροι της υπηρεσίας άμεσης παράδοσης σε 24 ώρες στους οποίους αναγράφεται ότι αποτελεί υπηρεσία επ αμοιβή. Ως εκ τούτου, όπως αναφέρει, πολύ πριν ένας καταναλωτής μπει στη διαδικασία να κάνει παραγγελία, με τη δημιουργία του προφίλ του, έχει κληθεί μέσω ειδικής σελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος που εμφανίζεται σε κάθε χρήστη, να αναγνώσει και να αποδεχθεί τους όρους χρήσης μεταξύ των οποίων και τη σελίδα με τίτλο «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ» στη σελίδα <https://www.kotsovolos.cy/diakikasia-ypobolis-paraggelias> όπου ρητά αναφέρονται όλοι οι όροι της υπηρεσίας παράδοσης σε 24 ώρες και ειδικά μάλιστα ότι αποτελεί υπηρεσία επ αμοιβή.

Ο εμπορευόμενος ισχυρίστηκε δε ότι είναι ανακριβής η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο καταναλωτής καλείται, αφού έχει ήδη προχωρήσει σε απόφαση συναλλαγής να αποδεχτεί όρους και προϋποθέσεις, εφόσον ο καταναλωτής διαβάζει και αποδέχεται τους όρους χρήσης όταν δημιουργεί προφίλ χρήστη, το οποίο δεν σχετίζεται καθόλου με τη συναλλαγή, καθώς το προφίλ χρήστη μπορεί να δημιουργήσει ένας ενδιαφερόμενος επισκέπτης στο ηλεκτρονικό κατάστημα και να μην πραγματοποιήσει ποτέ αγορές από αυτό.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τις πιο πάνω θέσεις, καθώς όπως αναφέρεται και πιο πάνω, οι επίμαχοι ισχυρισμοί βρίσκονται αναρτημένοι στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας. Επομένως ο καταναλωτής ο οποίος επισκέπτεται την ιστοσελίδα έρχεται αμέσως σε επαφή με την Εμπορική Πρακτική Γ, από την οποία παραλείπονται ουσιώδεις πληροφορίες και η οποία ως εκ τούτου είναι παραπλανητική. Σε οποιαδήποτε ενέργεια προβεί στη συνέχεια ο καταναλωτής, όπως η δημιουργία προφίλ, έπεται της έκθεσης του στην αθέμιτη εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου η οποιαδήποτε ουσιώδης πληροφόρηση λαμβάνει από το σημείο εκείνο και έπειτα θεωρείται ουσιώδης πληροφορία που δόθηκε εκτός χρόνου.

Ανεξάρτητα από το πιο πάνω, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η δημιουργία προφίλ, ως διαδικασία την οποία περιγράφει ο εμπορευόμενος, μπορεί να θεωρηθεί ως «απόφαση συναλλαγής» κατά την ευρεία έννοια που έχει αποδώσει

το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο σε αυτή με την απόφαση στην υπόθεση C-281/12, καθώς το ενδεχόμενο κάποιος καταναλωτής να παραπλανήθηκε, κατά την επίσκεψή του στην ιστοσελίδα, από την αναφορά περί παράδοσης εντός 24 ωρών ή αυθημερόν παράδοσης και στη συνέχεια να προχώρησε σε δημιουργία προφίλ με σκοπό την πραγματοποίηση αγοράς, είναι υπαρκτό. Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου παράβαση διαπιστώνεται ακόμη και αν υπάρχει ενδεχόμενο παραπλάνησης, κάτι που στη συγκεκριμένη περίπτωση, με βάση τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, υπήρχε.

6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ

Ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 25 Σεπτεμβρίου 2023, σε σχέση με την πιθανότητα επιβολής διοικητικού προστίμου σε βάρος του, διατύπωσε τις ακόλουθες θέσεις:

- Σε σχέση με την Εμπορική Πρακτική Α ανέφερε ότι αν αυτή τελικά κριθεί ως αθέμιτη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, θεωρεί ως δεδομένο ότι αυτή αποτελεί μεμονωμένο περιστατικό και αφορά λίγους κωδικούς προϊόντων με περιορισμένη εμπορικότητα μέσα στο μεγάλο πλήθος των χιλιάδων κωδικών εμπορευμάτων που διακινεί και ζητά όπως αυτή κριθεί επουσιώδης και αμελητέα, σε μέτρο που να επαρκεί ως κύρωση, η σύσταση.

- Ότι αποτελεί αρχή και δέσμευσή του να ενεργεί σύμφωνα με το γράμμα του νόμου και να ακολουθεί τις συστάσεις που γίνονται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία κάτι που ενισχύεται, όπως ανέφερε, από το γεγονός ότι ουδέποτε επιβλήθηκε σε βάρος του πρόστιμο για οποιαδήποτε παράβαση της σχετικής νομοθεσίας μέχρι σήμερα.
- Ότι ανταποκρίθηκε άμεσα στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και σε κανένα στάδιο δε δημιούργησε οποιεσδήποτε καθυστερήσεις στην έρευνα.
- Ότι ακόμα και αν κριθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι υπήρξε άσκηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, επρόκειτο για μεμονωμένα περιστατικά και αστοχίες.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού άκουσε τις πιο πάνω θέσεις του εμπορευόμενου, όσο αφορά την πιθανότητα επιβολής διοικητικού προστίμου και 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 οι συγκεκριμένες παραβάσεις του Νόμου είναι αρκετά σοβαρές ώστε να δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου, ως το καταλληλότερο μέτρο επιβολής, για τους λόγους που αναλύονται πιο κάτω.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Α

Όσον αφορά την Εμπορική Πρακτική Α, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η φύση της παράβασης, ήταν τέτοια ώστε είχε ή υπήρχε ενδεχόμενο να είχε απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, καθώς αυτή αφορούσε ανακοίνωση για μείωση τιμής, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Επίσης, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ότι η παράβαση έχει σημαντική *βαρύτητα* καθώς αφορούσε προϊόντα, τα οποία ήταν αναρτημένα στην ιστοσελίδα, και ως εκ τούτου έφθασε ή υπήρχε ενδεχόμενο να φθάσει σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών σε συνδυασμό με τη *διάρκεια* της παράβασης η οποία ήταν μεγάλη, συγκεκριμένα δεκαεπτάμιση ημέρες (17^{1/2}) ημέρες.

Είναι επίσης η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι αν και η παράβαση αφορούσε μόνο δύο (2) προϊόντα, εντούτοις λαμβάνοντας υπόψη τη μεγάλη διάρκεια της παράβασης και το μέσο με το οποίο αυτή επικοινωνήθηκε στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, δικαιολογείται η επιβολή διοικητικού προστίμου.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Β

Στην εξέταση της φύσης και της βαρύτητας της Εμπορικής Πρακτικής Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι αυτή απευθυνόταν σε καταναλωτές ευάλωτων ομάδων.

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι οι καταναλωτές των ευάλωτων ομάδων που ήταν δικαιούχοι του Σχεδίου, και στους οποίους ως εκ τούτου απευθυνόταν η Εμπορική Πρακτική Β, αποτελούν καταναλωτές για τους οποίους οι εμπορευόμενοι, λόγω της ευάλωτης θέσης τους, οφείλουν να επιδεικνύουν ιδιαίτερη ευαισθησία και να είναι εξαιρετικά προσεκτικοί ώστε να μην προβαίνουν σε ενέργειες οι οποίες να δυσχεραίνουν περαιτέρω την ευάλωτη κατάσταση στην οποία βρίσκονται.

Ο εμπορευόμενος κατά την άσκηση της Εμπορικής Πρακτικής Β δεν επέδειξε την ευαισθησία που απαιτείται και περιέλαβε σε αυτή πληροφορίες, οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν κατά τρόπο παραπλανητικό την οικονομική συμπεριφορά τους. Λαμβάνοντας υπόψη και το σκοπό του Σχεδίου, ο οποίος είναι η οικονομική διευκόλυνση των συγκεκριμένων ευάλωτων καταναλωτών, δε νοείται ένας εμπορευόμενος να χρησιμοποιεί το Σχέδιο με τρόπο ο οποίος εντέλει θίγει ή ενδεχομένως να θίξει τα οικονομικά συμφέροντα των εν λόγω καταναλωτών.

Η υπό εξέταση πρακτική, ακόμα και αν θεωρηθεί ως μεμονωμένο περιστατικό και αστοχία, ως ισχυρίζεται ο εμπορευόμενος, είναι αρκετά σοβαρή, με βάση τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, ώστε κατά την κρίση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Γ

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης της Εμπορικής Πρακτικής Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι αυτή αφορούσε τον ισχυρισμό περί εξαιρετικά γρήγορης παράδοσης προϊόντων, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Επίσης, στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση ήταν αναρτημένη στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας, και ως εκ τούτου έφθασε ή υπήρχε ενδεχόμενο να φθάσει σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, αφού οποιοσδήποτε καταναλωτής ο οποίος επισκεπτόταν την ιστοσελίδα ήταν αυτόματα εκτεθειμένος σε αυτή.

Η συγκεκριμένη πρακτική δεν μπορεί να θεωρηθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ως μεμονωμένο περιστατικό και αστοχία, ως ισχυρίζεται ο εμπορευόμενος, καθώς από την εξέταση των γεγονότων δεν προκύπτει ότι πρόκειται για μια μεμονωμένη προωθητική ενέργεια, η οποία είχε περιορισμένη διάρκεια χρόνου, ούτε ότι αφορούσε εξαιρετικά μικρό αριθμό προϊόντων, αλλά για μια εμπορική πρακτική του εμπορευόμενου η οποία παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα ως μια βασική υπηρεσία του.

ΑΛΛΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

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.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού πρόστιμου λαμβάνονται επίσης υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε ο εμπορευόμενος στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι στον εμπορευόμενο δεν επιβλήθηκε προηγουμένως οποιαδήποτε άλλη κύρωση για παράβαση του Νόμου, καθώς επίσης και το πνεύμα συνεργασίας που επέδειξε καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας.

7 ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον εμπορευόμενο DIXONS SOUTH - EAST EUROPE A.E.B.E, για την άσκηση της αθέμιτης Εμπορικής Πρακτικής Α διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000), για την άσκηση της αθέμιτης Εμπορικής Πρακτικής Β διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000) και για την άσκηση της αθέμιτης Εμπορικής Πρακτικής Γ διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 11 Οκτωβρίου 2023.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2023/33(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2023/33(ΠΚ), ημερομηνίας 29 Σεπτεμβρίου 2023**

Μεταξύ:

DIXONS SOUTH - EAST EUROPE A.E.B.E

Προσφεύγουσα

v.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 05 Φεβρουαρίου 2024

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή, ασκήθηκε ενώπιόν 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 2023/33(ΠΚ), ημερομηνίας 11 Οκτωβρίου 2023, (στο εξής η «Απόφαση») της Καθ' ης η Προσφυγή, με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000) στην Προσφεύγουσα.
3. Η Απόφαση αφορούσε τρεις διαφορετικές εμπορικές πρακτικές της Προσφεύγουσας, τις οποίες η Καθ' ης η Προσφυγή στην Απόφαση αναφέρεται ως «Εμπορική Πρακτική Α, Β και Γ». Για σκοπούς απλότητας θα ακολουθήσω τις ίδιες αναφορές και στην παρούσα απόφαση.
 - a. Ως **Εμπορική Πρακτική Α** θα αναφέρεται η εμπορική πρακτική κατά την οποία, όπως αναφέρεται στην Απόφαση, η Προσφεύγουσα, κατά ή περί την περίοδο από 23 Μαρτίου 2022 μέχρι 08 Απριλίου 2022, παρουσίαζε τα προϊόντα iRobot Roomba i7+ και iRobot Roomba i7 ως προϊόντα τα οποία προσφέρονταν σε ειδική πλεονεκτική τιμή.
 - b. Ως **Εμπορική Πρακτική Β** θα αναφέρεται η εμπορική πρακτική κατά την οποία, όπως αναφέρεται στην Απόφαση, η Προσφεύγουσα κατά η περί την περίοδο από 30 Σεπτεμβρίου 2022 μέχρι 03 Οκτωβρίου 2022, παρουσίαζε στην ιστοσελίδα της κλιματιστικά δυναμικότητας μέχρι 3,99 kW στην ψύξη, περιλαμβάνοντας στην παρουσίασή τους τις επιγραφές «Σχέδιο Αντικατάσταση, Σχέδιο Χορηγιών 500€» ή «500€ Χορηγία Υπουργείου στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ».
 - c. Ως **Εμπορική Πρακτική Γ** θα αναφέρεται η εμπορική πρακτική κατά την οποία, όπως αναφέρεται στην Απόφαση, η Προσφεύγουσα προέβαλε στην ιστοσελίδα της, τους ισχυρισμούς «Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση» και «Παράδοση σε 24 ώρες».

B. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

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

Εμπορική Πρακτική Α

Παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1) του Νόμου.

Παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου.

Παράβαση του άρθρου 5(2)(α)(β) του Νόμου.

Οι παραβάσεις, σύμφωνα με την Απόφαση, εστίαζονταν στο ότι η Προσφεύγουσα πρόσφερε το προϊόν iRobot Roomba i7 προς πώληση για δεκαεπτάμηνη ημέρες, από το μεσημέρι της 23ης Μαρτίου 2022 μέχρι τις 08 Απριλίου 2022 με την ένδειξη «~~€799~~ €549» δημιουργώντας στον καταναλωτή την εσφαλμένη εντύπωση ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ήταν €799 ενώ στην πραγματικότητα η συγκεκριμένη τιμή ήταν σε ισχύ μόνο για ενάμιση ημέρα.

Επίσης, όσο αφορά το προϊόν iRobot Roomba i7+, στην Απόφαση αναφέρεται ότι η Προσφεύγουσα το πρόσφερε προς πώληση για δεκαεπτάμηνη ημέρες, από το μεσημέρι της 23ης Μαρτίου 2022 μέχρι τις 08 Απριλίου 2022 με την ένδειξη «~~€1099~~ €899» δημιουργώντας στον καταναλωτή την εσφαλμένη εντύπωση ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ήταν €1099 ενώ στην πραγματικότητα η συγκεκριμένη τιμή ήταν σε ισχύ μόνο για μισή ημέρα.

Εμπορική Πρακτική Β

Παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1).

Η παράβαση, σύμφωνα με την Απόφαση, εστιαζόταν στο γεγονός ότι, κατά ή περί την 30η Σεπτεμβρίου 2022 και την 3η Οκτωβρίου 2022, η Προσφεύγουσα συνόδευε στην ιστοσελίδα της τα κλιματιστικά Carrier 42QHG012D8SI Crystal, Tycoon TC3VI32-12B, Carrier 42QHA012D8S Comfort, Bosch B1ZAI1241W Serie 4 PerfectClima, Carrier 42QHG012D8SX Extreme με τις επιγραφές «*Σχέδιο Αντικατάσταση, Σχέδιο Χορηγιών 500€*» ή «*500€ Χορηγία Υπουργείου*

στους δικαιούχους του προγράμματος ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ». Οι συγκεκριμένες επιγραφές αναφέρονταν στο Σχέδιο «Παροχή Χορηγιών για αντικατάσταση ενεργοβόρων ηλεκτρικών συσκευών σε κατοικίες ευάλωτων καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας» (στο εξής το «Σχέδιο») και, σύμφωνα με την Απόφαση, περιλάμβαναν την εσφαλμένη πληροφόρηση ότι οι καταναλωτές οι οποίοι πληρούσαν τις προϋποθέσεις του Σχεδίου, είχαν τη δυνατότητα κρατικής επιδότησης ύψους 500 ευρώ, ενώ η κρατική επιδότηση για τα συγκεκριμένα προϊόντα ήταν στην πραγματικότητα ύψους 300 ευρώ.

Εμπορική Πρακτική Γ

Παράβαση του άρθρου 5(1)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής εμπορικής πρακτικής όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7.

Η παράβαση, σύμφωνα με την Απόφαση, εστιαζόταν στο γεγονός ότι από τους ισχυρισμούς «Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση» και «Παράδοση σε 24 ώρες» και στην μετέπειτα επεξηγήσή αυτών παραλειπόταν η ουσιώδης πληροφορία ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες στον καταναλωτή εφόσον αυτός κατέβαλε επιπλέον κόστος.

5. Η Καθ' ης η Προσφυγή με την Απόφαση επέβαλε στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000) για κάθε εμπορική πρακτική.
6. Η Προσφεύγουσα στην ιεραρχική προσφυγή που κατέθεσε ενώπιον μου, αναφέρει συγκεκριμένους λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι η Απόφαση αντίκειται στις διατάξεις της νομοθεσίας, είναι παράνομη, όπως αναφέρει, άκυρη και λήφθηκε καθ' υπέρβαση εξουσιών.

Γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

7. Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιον μου τους λόγους προσφυγής, με την επιστολή της με ημερομηνία 09 Νοεμβρίου 2023 δια του εκπροσώπου της, και η Καθ' ης η Προσφυγή τις αντίστοιχες θέσεις της με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 25 Ιανουαρίου 2024.
8. Έχω μελετήσει διεξοδικά την Απόφαση και τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, καθώς επίσης τους λόγους προσφυγής της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας και τα έχω εξετάσει όλα υπό το πρίσμα των προνοιών του Νόμου.

9. Κάτωθι παραθέτω ανά εμπορική πρακτική τη θέση της Προσφεύγουσας, την αντίστοιχη θέση της Καθ' ής η Προσφυγή και τη δική μου κρίση επί της συγκεκριμένης θέσης.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Α

Λόγος Προσφυγής 1

Η Προσφεύγουσα διατύπωσε τη θέση ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ή /και δεν εξέτασε τους ακόλουθους παράγοντες:

- I. Ότι η διάρκεια της παράβασης ήταν εξαιρετικά σύντομη και περιορισμένη.
- II. Ότι δεν υπήρχε οποιοδήποτε παράπονο από τους καταναλωτές.
- III. Ότι η εμπορική πρακτική δεν διαφημίστηκε σε μέσα μαζικής ενημέρωσης.
- IV. Ότι η ίδια δεν αποκόμισε οποιοδήποτε ουσιαστικό όφελος αφού όπως αναφέρει, το ένα από τα δύο επίμαχα προϊόντα είχε μόνο τέσσερεις πωλήσεις ενώ το άλλο δεν είχε καμία πώληση.
- V. Ότι οι αυξήσεις της τιμής στα συγκεκριμένα προϊόντα εξακολουθούν να ισχύουν μέχρι σήμερα.
- VI. Ότι θα μπορούσε να έχει ληφθεί λιγότερο δυσμενές μέτρο από την Καθ' ης η Προσφυγή.

Θέση Καθ' ής η Προσφυγή

Σε σχέση με τις πιο πάνω θέσεις της Προσφεύγουσας η Καθ' ης η Προσφυγή διατύπωσε αντίστοιχα τις ακόλουθες θέσεις:

- I. Απορρίπτει τη θέση ότι η διάρκεια της παράβασης ήταν εξαιρετικά σύντομη και περιορισμένη αφού όπως αναφέρει στη σελίδα 29 της Απόφασης αναφέρεται ότι αυτή διήρκησε δεκαεπτάμιση ημέρες (17^{1/2}) ημέρες.
- II. Το γεγονός ότι δεν υπήρχε οποιοδήποτε παράπονο από τους καταναλωτές δεν καθιστά την παράβαση αμελητέα. Ήταν τέτοια η φύση της παράβασης ώστε για να διαπιστώσει κάποιος καταναλωτής την παράβαση θα έπρεπε να παρακολουθεί καθημερινά τη διακύμανση των

τιμών των συγκεκριμένων προϊόντων κάτι που πρακτικά είναι εξαιρετικά δύσκολο για τον μέσο καταναλωτή. Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι εντόπισε την παράβαση στο πλαίσιο αυτεπάγγελτης έρευνας όπως προνοεί το άρθρο 53(1) του Νόμου.

- III. Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι κατά την εξέταση μιας υπόθεσης, εξετάζει τα πραγματικά περιστατικά και γεγονότα προκειμένου καταλήξει στην απόφασή της και όχι ενέργειες οι οποίες δεν έλαβαν χώρα, όπως η μη διαφήμιση σε μέσα μαζικής ενημέρωσης.
- IV. Η αποκόμιση οικονομικού οφέλους από την Προσφεύγουσα δεν είναι παράγοντας ο οποίος καθορίζει την ύπαρξη παράβασης αφού σύμφωνα με το Νόμο, παράβαση συντελείται ακόμα και στο ενδεχόμενο παραπλάνησης των καταναλωτών και όχι κατά ανάγκη από το αν η παραπλάνηση έχει πράγματι συντελεστεί. Ως εκ τούτου, η Καθ' ης η Προσφυγή όπως αναφέρει, σύμφωνα με τη σελίδα 29 της Απόφασης, έλαβε υπόψη ότι η παράβαση είχε σημαντική *βαρύτητα* καθώς αφορούσε προϊόντα, τα οποία ήταν αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Προσφεύγουσας, και ως εκ τούτου η παραπλανητική αυτή εμπορική πρακτική έφθασε ή υπήρχε ενδεχόμενο να φθάσει σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, σε συνδυασμό με τη *διάρκεια* της παράβασης η οποία ήταν μεγάλη, όπως αναφέρει, και συγκεκριμένα δεκαεπτάμιση ημέρες (17^{1/2}) ημέρες
- V. Σε σχέση με την άποψη ότι οι αυξήσεις της τιμής στα συγκεκριμένα προϊόντα εξακολουθούν να ισχύουν μέχρι σήμερα, η Καθ' ης η Προσφυγή διατύπωσε τη θέση ότι η παράβαση δεν εστιάζεται σε αυτό το σημείο αλλά στο ότι την ημέρα που ανακοινώθηκε μείωση τιμής για τα εν λόγω προϊόντα, η αναφερόμενη ως αρχική τιμή ήταν παραπλανητική.
- VI. Σε σχέση με τη θέση ότι θα μπορούσε να έχει ληφθεί λιγότερο δυσμενές μέτρο εναντίον της Προσφεύγουσας, η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή είναι ότι από την αιτιολογία που υπάρχει στην Απόφαση ως προς τη φύση τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, η επιβολή διοικητικού προστίμου ήταν το καταλληλότερο μέτρο λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτό

θα πρέπει να έχει αποτρεπτικό χαρακτήρα και να είναι ανάλογο της παράβασης.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 1

- I. Δεν μπορώ να ασπαστώ τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η παράβαση ήταν εξαιρετικά σύντομης και περιορισμένης διάρκειας καθώς όπως τεκμηριώνεται στην Απόφαση, η παράβαση διήρκησε δεκαεπτάμιση ημέρες (171/2) ημέρες. Είναι η θέση μου ότι ο όρος «εξαιρετικά σύντομη και περιορισμένη» δεν μπορεί να περιγράψει μια παράβαση αυτής της φύσης, δηλαδή της προσφοράς ενός προϊόντος στο καταναλωτικό κοινό, η οποία διήρκησε τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα.
- II. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι δεν υπήρχε οποιοδήποτε παράπονο από τους καταναλωτές, ασπάζομαι τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή, ότι δηλαδή ήταν τέτοια η φύση της παράβασης που πρακτικά θα ήταν πολύ δύσκολο για τον μέσο καταναλωτή να εντοπίσει την παράβαση. Ο μέσος καταναλωτής στο Νόμο ορίζεται ως ο καταναλωτής ο οποίος έχει τη συνήθη πληροφόρηση, είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος. Στα χαρακτηριστικά της συνήθους πληροφόρησης, της εύλογης προσοχής και της ενημέρωσης δεν είναι δυνατό να εμπίπτει η παρακολούθηση, από τον καταναλωτή, της διακύμανσης της τιμής κάθε προϊόντος στην αγορά ώστε να είναι σε θέση να εντοπίζει τέτοιου είδους παραβάσεις.
- III. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η εμπορική πρακτική δεν διαφημίστηκε σε μέσα μαζικής ενημέρωσης, συμφωνώ με την Καθ' ης η Προσφυγή ότι κατά τη στιγμή της εξέτασης μιας υπόθεσης θα πρέπει να εξετάζονται τα πραγματικά περιστατικά και δεν είναι δυνατό να αξιολογούνται περιστατικά τα οποία δεν έλαβαν χώρα. Κατά την κρίση μου ορθά η Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησε την εμπορική πρακτική σε σχέση με τον τρόπο που αυτή ασκήθηκε.
- IV. Όσο αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η ίδια δεν αποκόμισε οποιοδήποτε ουσιαστικό όφελος από πωλήσεις των δύο επίμαχων προϊόντων, υιοθετώ τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι αυτός ο παράγοντας δεν καθορίζει την ύπαρξη ή όχι της παράβασης. Όσο αφορά την βαρύτητα που είχε η παράβαση, η Καθ' ης η Προσφυγή την

αξιολόγησε σε συνάρτηση κυρίως με το ενδεχόμενο παραπλάνησης κάτι που ο Νόμος το επιτρέπει από τη στιγμή που αναφέρει ότι μια παραπλανητική εμπορική πρακτική είναι μια εμπορική πρακτική η οποία παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή.

- V. Κρίνω ότι η θέση της Προσφεύγουσας σε σχέση με το ότι οι αυξήσεις της τιμής στα συγκεκριμένα προϊόντα εξακολουθούν να ισχύουν ως άσχετη με το υπό κρίση ζήτημα αφού αυτό που ορθά εξετάστηκε, κατά την κρίση μου, από την Καθ' ης η Προσφυγή, είναι αν οι αναφερόμενες ως αρχικές τιμές, την ημέρα έναρξης της προσφοράς ήταν πραγματικές. Από την τεκμηρίωση που υπάρχει στην Απόφαση, την οποία υιοθετώ, οι συγκεκριμένες τιμές δεν ανταποκρίνονταν στην πραγματικότητα και λανθασμένα χρησιμοποιήθηκαν από την Προσφεύγουσα ως αρχικές τιμές τη συγκεκριμένη περίοδο.
- VI. Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι θα μπορούσε να έχει ληφθεί λιγότερο δυσμενές μέτρο εναντίον της, έχω μελετήσει το σκεπτικό της Απόφασης στη σελίδα 29. Εκεί αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους η Καθ' ης η Προσφυγή επέλεξε την επιβολή του διοικητικού προστίμου ως διοικητικό μέτρο. Κατά την κρίση μου οι λόγοι που αναλύονται εκεί, τους οποίους υιοθετώ, τεκμηριώνουν την αναγκαιότητα επιβολής διοικητικού προστίμου, καθώς ένα λιγότερο αυστηρό μέτρο θα μείωνε τη σημασία μιας παράβασης αυτής της φύσης, διάρκειας και βαρύτητας και θα αποδυνάμωνε τον επιδιωκόμενο σκοπό που είναι η αποφυγή επανάληψης της παράβασης.

Λόγος Προσφυγής 2

Η Προσφεύγουσα διατύπωσε ως δεύτερο λόγο προσφυγής τη θέση ότι το διοικητικό πρόστιμο που της επιβλήθηκε ήταν υπέρογκο καθώς όπως αναφέρει δεν λήφθηκε υπόψη ότι κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος οι οικονομικές καταστάσεις των καταστημάτων της στην Κύπρο έκλεισαν με ζημία.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με την πιο πάνω θέση σημειώνει ότι στη σελίδα 31 της Απόφασης στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου αναφέρεται ότι λήφθηκαν υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε η Προσφεύγουσα στην Καθ' ης η Προσφυγή.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 2

Έχοντας μελετήσει την Απόφαση διαπιστώνω ότι στη σελίδα 28 αυτής, αναφέρεται ότι μεταξύ άλλων η Προσφεύγουσα με την επιστολή της με ημερομηνία 25 Σεπτεμβρίου 2023 διατύπωσε τη θέση ότι *«στη σύντομη παρουσία του στην Κυπριακή αγορά έχει μέχρι στιγμής παρουσιάσει ζημιογόνα οικονομικά αποτελέσματα και ως προς αυτό προσκόμισε σχετικές οικονομικές καταστάσεις»*. Στη σελίδα 31 της Απόφασης, η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι *«Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνονται επίσης υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε ο εμπορευόμενος στην Εντεταλμένη Υπηρεσία»*.

Ως εκ τούτου απορρίπτω το συγκεκριμένο λόγο προσφυγής της Προσφεύγουσας.

Λόγος Προσφυγής 3

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Απόφαση στερείται αιτιολογίας καθώς όπως αναφέρει δεν αιτιολογεί την άποψή της περί σοβαρών παραβάσεων.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι στη σελίδα 28 της Απόφασης αναφέρει τα εξής: *«Η Καθ' ης η Προσφυγή [...] κρίνει ότι οι συγκεκριμένες παραβάσεις του Νόμου είναι αρκετά σοβαρές ώστε να δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου, ως το καταλληλότερο μέτρο επιβολής, για τους λόγους που αναλύονται πιο κάτω»*.

Στη συνέχεια, στις σελίδες που ακολουθούν αιτιολογείται με συγκεκριμένη επιχειρηματολογία η θέση περί σοβαρών παραβάσεων.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 3

Έχω μελετήσει το μέρος της Απόφασης στο οποίο αναφέρεται η Καθ' ης η Προσφυγή προκειμένου να κρίνω κατά πόσο ευσταθεί ή όχι ο τρίτος λόγος Προσφυγής.

Στη σελίδα 28, όντως υπάρχει η αναφορά *«Η Καθ' ης η Προσφυγή [...] κρίνει ότι οι συγκεκριμένες παραβάσεις του Νόμου είναι αρκετά σοβαρές ώστε να δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου, ως το καταλληλότερο μέτρο επιβολής, για τους λόγους που αναλύονται πιο κάτω»* και ακολούθως, πιο κάτω

δηλαδή υπάρχει η ακόλουθη τεκμηρίωση ως προς τη σοβαρότητα της παράβασης που αφορά την Εμπορική Πρακτική Α

«Όσον αφορά την Εμπορική Πρακτική Α, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η φύση της παράβασης, ήταν τέτοια ώστε είχε ή υπήρχε ενδεχόμενο να είχε απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, καθώς αυτή αφορούσε ανακοίνωση για μείωση τιμής, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Επίσης, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ότι η παράβαση έχει σημαντική βαρύτητα καθώς αφορούσε προϊόντα, τα οποία ήταν αναρτημένα στην ιστοσελίδα, και ως εκ τούτου έφθασε ή υπήρχε ενδεχόμενο να φθάσει σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών σε συνδυασμό με τη διάρκεια της παράβασης η οποία ήταν μεγάλη, συγκεκριμένα δεκαεπτάμιση ημέρες (171/2) ημέρες.

Είναι επίσης η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι αν και η παράβαση αφορούσε μόνο δύο (2) προϊόντα, εντούτοις λαμβάνοντας υπόψη τη μεγάλη διάρκεια της παράβασης και το μέσο με το οποίο αυτή επικοινωνήθηκε στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, δικαιολογείται η επιβολή διοικητικού προστίμου.»

Ως εκ τούτου απορρίπτω τον λόγο προσφυγής 3 καθώς κρίνω ότι η Καθ' ης η Προσφυγή αιτιολόγησε δεόντως τη θέση της ως προς τη σοβαρότητα της παράβασης.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Β

Λόγος Προσφυγής 1

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ή /και δεν εξέτασε ότι η πρωταρχική και κύρια προώθηση της χορηγίας γινόταν από τον σχετικό κρατικό φορέα και ότι ο ρόλος της Προσφεύγουσας ήταν απλά ενημερωτικός.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι στη σελίδα 16 της Απόφασης, εξηγείται ότι η συγκεκριμένη ενέργεια της Προσφεύγουσας αποτελούσε εμπορική πρακτική και εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, καθώς αν και το Σχέδιο

αποτελούσε όντως μια κρατική χορηγία, εντούτοις η Προσφεύγουσα το χρησιμοποίησε για να προωθήσει τα προϊόντα της.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 1

Υιοθετώ τα όσα αναφέρονται στη σελίδα 16 της Απόφασης και απορρίπτω τη θέση της Προσφεύγουσας ότι οι συγκεκριμένες επιγραφές είχαν απλά ενημερωτικό χαρακτήρα. Κρίνω ότι αποτελούσαν εμπορική πρακτική κατά την έννοια του Νόμου αφού ήταν μέρος της συνολικής παρουσίασης των εν λόγω προϊόντων και απώτερος σκοπός τους ήταν η προώθηση του προϊόντος, ενημερώνοντας τον καταναλωτή ότι το συγκεκριμένο προϊόν πληρούσε κάποια κριτήρια τα οποία θα του έδιναν τη δυνατότητα διεκδίκησης χορηγίας.

Λόγος Προσφυγής 2

Η Προσφεύγουσα επικαλείται ότι η απόφαση για επιβολή διοικητικού προστίμου ήταν δυσανάλογη με τις υπό περιστάσεις επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, που ήταν ο τερματισμός της παράβασης και η αποτροπή επανάληψής της στο μέλλον, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είχε ήδη τερματιστεί.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι για τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ο αντικειμενικός επιδιωκόμενος σκοπός ήταν όχι ο τερματισμός της παράβασης αλλά η αποτροπή επανάληψης στο μέλλον, μιας παράβασης η οποία κρίθηκε ιδιαίτερα σοβαρή αφού όπως αναφέρεται στη σελίδα 29 της Απόφασης παραπλάνησε ή υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανήσει μια ομάδα ευάλωτων καταναλωτών.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 2

Υιοθετώ τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι ο αντικειμενικός σκοπός επιβολής ενός διοικητικού μέτρου, δεν είναι μόνο η παύση της παράβασης, αλλά και η αποτροπή επανάληψής της. Εάν η επιβολή διοικητικού προστίμου ή οποιοδήποτε άλλου διοικητικού μέτρου είχε αντικειμενικό σκοπό μόνο την παύση της παράβασης, θα αποδυναμωνόταν σημαντικά η έννοια του διοικητικού δικαίου καθώς θα αποδυναμωνόταν ο παράγοντας της αποτρεπτικότητας. Η μη ύπαρξη της δυνατότητας επιβολής διοικητικού προστίμου σε περιπτώσεις όπου κατά την εξέταση της υπόθεσης, η παράβαση

έχει παύσει, θα έδινε την λανθασμένη εντύπωση στον παραβάτη ότι η παράβαση που συντελείται και παύει πριν έρθει εις γνώση των αρμοδίων αρχών αποτελεί παράβαση που δεν επιφέρει σημαντικές κυρώσεις.

Επίσης, η αναφορά σε αποτροπή της παράβασης στο μέλλον δεν πρέπει να περιορίζεται σε ενδεχόμενη μελλοντική παράβαση στην οποία πληρούνται πανομοιότυπα γεγονότα. Η παράβαση αυτού του είδους θα μπορούσε να επαναληφθεί στο μέλλον με παρόμοια γεγονότα, ακόμα και αν το συγκεκριμένο Σχέδιο δεν προκηρυχθεί ποτέ ξανά.

Λόγος Προσφυγής 3

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η ίδια δεν είχε κάποιο όφελος από την εμπορική πρακτική αφού η χορηγία προσφερόταν όχι από την ίδια αλλά από κρατικό φορέα.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή επικαλέστηκε τη σελίδα 17 της Απόφασης υποδεικνύοντας ότι το επίμαχο ζήτημα δεν ήταν το όφελος από την οικονομική χορηγία αλλά το ότι η εσφαλμένη πληροφορία, η οποία περιεχόταν στην εμπορική πρακτική, σε σχέση με το ύψος της επιδότησης των προϊόντων ήταν ικανή να οδηγήσει τον καταναλωτή στον οποίο αυτή απευθυνόταν, σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 3

Απορρίπτω τη θέση της Προσφεύγουσας ότι δεν είχε κάποιο όφελος από την εμπορική πρακτική καθώς αν και το όφελος δεν προερχόταν από την χορηγία αυτή καθ' αυτή, η Προσφεύγουσα χρησιμοποίησε τη χορηγία με τρόπο ώστε να προωθήσει τα προϊόντα της, όπως αναφέρεται και πιο πάνω στην κρίση μου επί του λόγου προσφυγής 1.

Ως εκ τούτου στη συγκεκριμένη περίπτωση το όφελος της Προσφεύγουσας θα πρόκυπτε από την πώληση των προϊόντων τα οποία στην εμπορική παρουσίασή τους περιείχαν εσφαλμένες πληροφορίες. Αυτό θα συνέβαινε ή υπήρχε ενδεχόμενο να συμβεί ως συνέπεια της απόφασης συναλλαγής που θα λάμβανε ο καταναλωτής, η οποία έχει ευρεία έννοια και περιλαμβάνει περισσότερα από τη συναλλαγή αυτή καθ' αυτή καθώς, σύμφωνα με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην υπόθεση C-281/12, η έννοια της

«απόφασης συναλλαγής» περιλαμβάνει όχι μόνον την απόφαση για την αγορά ενός προϊόντος, αλλά και τις αποφάσεις που συνδέονται άμεσα με αυτήν.

Λόγος Προσφυγής 4

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη της την προσπάθεια της Προσφεύγουσας να παράσχει πλήρη ενημέρωση στους καταναλωτές καθώς όπως αναφέρει στην ιστοσελίδα της υπήρχαν παραπομπές προς την ιστοσελίδα του κρατικού φορέα.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τον τέταρτο λόγο προσφυγής, αναφέρει ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση η εμπορική πρακτική που ελέγχθηκε, περιείχε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής και επομένως, όπως αναφέρεται στη σελίδα 17 της Απόφασης, οι οποιεσδήποτε περαιτέρω ενέργειες στις οποίες πιθανό ο καταναλωτής να προέβαινε, και από τις οποίες, εάν ακόμα τελικά λάμβανε την ορθή πληροφόρηση, θα συνιστούσαν απόφαση συναλλαγής στην οποία οδηγήθηκε κατόπιν παραπλάνησης, σύμφωνα με την ευρεία ερμηνεία του όρου «απόφαση συναλλαγής» όπως αυτή επιβεβαιώθηκε από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο στην απόφαση C-281/12 Trento Sviluppo.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 4

Υιοθετώ την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή η οποία προκύπτει από απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην υπόθεση C-281/12 κατά την οποία επικυρώθηκε η ευρεία έννοια της «απόφασης συναλλαγής».

Ως εκ τούτου αυτό που ορθά ελέγχθηκε κατά την κρίση μου από την Καθ' ης η Προσφυγή, στη συγκεκριμένη υπόθεση, ήταν αν οι εσφαλμένες πληροφορίες που περιέχονταν στην συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ήταν ικανές να οδηγήσουν τον καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Δεν μπορώ να απορρίψω το ενδεχόμενο ένας καταναλωτής ο οποίος βλέποντας ένα προϊόν να συνοδεύεται με επιγραφή κρατικής χορηγίας μεγαλύτερη από αυτή που πραγματικά ισχύει, να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες ώστε να λάβει περισσότερες πληροφορίες για το προϊόν. Αυτό θα συνιστούσε απόφαση συναλλαγής ακόμα και αν από αυτές τις περισσότερες

πληροφορίες, που τελικά λάμβανε, αντιλαμβανόταν εν τέλει ότι η πληροφόρηση που είχε λάβει αρχικά σχετικά με το ύψος της χορηγίας ήταν λανθασμένη.

Λόγος Προσφυγής 5

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη της ότι η Προσφεύγουσα με την επιστολή της με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2023 αναγνώρισε ότι η παράβαση αφορούσε εκ παραδρομής ανθρωπινό λάθος.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τη θέση ότι η Προσφεύγουσα με την επιστολή της με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2023 αναγνώρισε την παράβαση και ότι ανέφερε ότι επρόκειτο για ανθρωπινό λάθος. Με τη συγκεκριμένη επιστολή, σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι κατά τη στιγμή σύνταξης της συγκεκριμένης επιστολής δεν ήταν σε θέση να ελέγξει το περιεχόμενο τυχόν αναγραφών που είχαν αναρτηθεί σε προϊόντα κατά την επίμαχη περίοδο αφού, όπως ανέφερε, αυτά είχαν προ καιρού αφαιρεθεί από τον ιστότοπό της. Ανέφερε δε επί λέξη: *«Σε κάθε περίπτωση η αναγγελία αυτή, που αν έγινε με τον τρόπο που εμφανίζεται στην εκτυπώσεις, οφείλεται σίγουρα και με βεβαιότητα σε ανθρωπινό σφάλμα παραδρομής.»*

Η Καθ' ης η Προσφυγή διατύπωσε τη θέση ότι από τη στιγμή που η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι δεν είναι σε θέση να πει με βεβαιότητα τί πραγματικά ίσχυε σε σχέση με τις επιγραφές κατά την επίμαχη περίοδο δεν μπορεί επίσης να είναι σε θέση να πει με βεβαιότητα ότι η παράβαση αφορούσε ανθρωπινό λάθος.

Ως εκ τούτου ορθά η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την κρίση της, δεν εξέτασε τον συγκεκριμένο παράγοντα ως ελαφρυντικό.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 5

Καταρχάς πρέπει να τονιστεί ότι παράβαση η οποία συντελείται συνεπεία ανθρωπίνου λάθους, δεν παύει από το να αποτελεί παράβαση. Αυτό που επηρεάζει η διαπίστωση περί παράβασης συνεπεία ανθρωπίνου λάθους, υπό ορισμένες συνθήκες και ανάλογα με την παράβαση, είναι την βαρύτητα της παράβασης. Επομένως αυτό που η Καθ' ης η Προσφυγή θα έπρεπε να εξετάσει, κατά την κρίση μου, σε περίπτωση που η παράβαση ήταν όντως

αποτέλεσμα ανθρώπινου λάθους, θα ήταν κατά πόσο αυτό θα επενεργούσε ως μετριαστικός παράγοντας ως προς το ύψος του διοικητικού προστίμου.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αξιολόγησε τον συγκεκριμένο παράγοντα εφόσον όπως αναφέρει η Προσφεύγουσα κατά την επιστολή της με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2023 δεν αναγνώρισε ευθέως την διάπραξη της παράβασης, αλλά ανέφερε ότι *«σε περίπτωση που η αναγγελία αυτή, που αν έγινε με τον τρόπο που εμφανίζεται στην εκτυπώσεις, οφείλεται σίγουρα και με βεβαιότητα σε ανθρώπινο σφάλμα παραδρομής»*.

Κατά την κρίση μου, με την έκφραση *«που αν έγινε με τον τρόπο που εμφανίζεται στην εκτυπώσεις»*, η Προσφεύγουσα αφήνει να εννοηθεί ότι δεν αποδέχτηκε πλήρως και με βεβαιότητα ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ασκήθηκε όντως από την ίδια. Ως εκ τούτου υιοθετώ την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή ότι από τη στιγμή που η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε ότι δεν ήταν σε θέση να πει με βεβαιότητα αν όντως άσκησε τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική δεν θα μπορούσε να είναι σε θέση επίσης να πει με βεβαιότητα ότι η παράβαση αφορούσε ανθρώπινο λάθος.

Ως εκ τούτου ορθά η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την κρίση μου, δεν εξέτασε τον συγκεκριμένο παράγοντα ως μετριαστικό.

Λόγος Προσφυγής 6

Η Προσφεύγουσα διατύπωσε τη θέση ότι το διοικητικό πρόστιμο που της επιβλήθηκε και για αυτή επίσης την παράβαση ήταν υπέρογκο καθώς όπως αναφέρει δεν λήφθηκε υπόψη ότι κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος οι οικονομικές καταστάσεις των καταστημάτων της στην Κύπρο έκλεισαν με ζημιά.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει την πιο πάνω θέση και σημειώνει ότι στη σελίδα 31 της Απόφασης στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου αναφέρεται ότι λήφθηκαν υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε η Προσφεύγουσα στην Καθ' ης η Προσφυγή.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 6

Απορρίπτω το συγκεκριμένο λόγο προσφυγής της Προσφεύγουσας για τον λόγο που αναφέρεται στην «Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 2» στην Εμπορική Πρακτική Α.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Γ

Λόγος Προσφυγής 1

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Απόφαση λήφθηκε με πλάνη περί το Νόμο αφού όπως αναφέρει το άρθρο 7(2) του Νόμου αφορά την απαγόρευση της άσκησης υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις κάποιων συγκεκριμένων πρακτικών που δεν προσδιορίζουν την εμπορική επιδίωξη.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή διατύπωσε τη θέση ότι το άρθρο 7 του Νόμου προνοεί τις περιπτώσεις κατά τις οποίες μια εμπορική πρακτική θεωρείται ως παραπλανητική με το να παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες και ανέφερε ότι η παράλειψη προσδιορισμού της εμπορικής επιδίωξης είναι μόνο μια περίπτωση παραπλανητικής παράλειψης και δεν ήταν το αντικείμενο της έρευνας στη συγκεκριμένη υπόθεση.

Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι όπως αναλύεται στο σκεπτικό της Απόφασης η συγκεκριμένη παράβαση αφορούσε παράλειψη ουσιωδών πληροφοριών καθώς επίσης και παροχής τέτοιων πληροφοριών εκτός χρόνου.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 1

Το άρθρο 7 του Νόμου αναφέρει τα ακόλουθα (σ.σ η υπογράμμιση δική μου):

7.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

(2) Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν η Προσφεύγουσα αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στις διατάξεις του εδαφίου (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική

επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο (2) περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

Με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 7 του Νόμου ασπάζομαι την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η παράλειψη προσδιορισμού της εμπορικής επιδίωξης είναι μόνο μια περίπτωση παραπλανητικής παράλειψης. Στο σκεπτικό της Απόφασης, πολλάκις γίνεται αναφορά στο ότι η υπό εξέταση εμπορική πρακτική παρέλειπε ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρείχε εκτός χρόνου.

Ως εκ τούτου απορρίπτω τη θέση της Προσφεύγουσας ότι το άρθρο 7 εφαρμόζεται μόνο σε περιπτώσεις όπου στην εμπορική πρακτική δεν προσδιορίζεται η εμπορική επιδίωξη και κρίνω ότι ορθά η Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησε τις πτυχές εκείνες του άρθρου 7 οι οποίες έκρινε ότι εφαρμόζονταν στη συγκεκριμένη υπόθεση.

Λόγος Προσφυγής 2

Η Προσφεύγουσα διατύπωσε τη θέση ότι η τιμή της ταχείας παράδοσης δεν συνιστά ουσιώδη πληροφορία αφού, όπως ανέφερε, δεν είναι ούτε στατική ούτε διαθέσιμη όλων των περιπτώσεων, αφού είναι γενικά κατανοητό από τους καταναλωτές ότι η παράδοση είναι χρεώσιμη υπηρεσία.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τον πιο πάνω λόγο προσφυγής, παραπέμπει στη σελίδα 22 της Απόφασης και στην εκεί αναφορά η οποία, όπως αναφέρει, εξηγεί γιατί η συγκεκριμένη πληροφορία κρίνεται ουσιώδης. Εκεί αναφέρονται τα εξής: *«Η συγκεκριμένη πληροφορία κρίνεται ουσιώδης, αφού είναι ικανή να μεταβάλει την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, ο οποίος αγνοώντας ότι η χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών προϋποθέτει επιπλέον κόστος οδηγείται ή πιθανό να οδηγηθεί σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας ότι θα λάβει το προϊόν για το οποίο ενδιαφέρεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών.»*

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 2

Όπως αντιλαμβάνομαι η θέση της Προσφεύγουσας σε σχέση με τον μη ουσιώδη, όπως αναφέρει, χαρακτήρα της συγκεκριμένη πληροφορίας,

επικεντρώνεται στο σημείο ότι το κόστος χρέωσης της υπηρεσίας ταχείας παράδοσης δεν μπορούσε να υπολογιστεί εκ των προτέρων.

Μελετώντας την Απόφαση, στη σελίδα 22 γίνεται η εξής αναφορά: «[...] ο εμπορευόμενος παρέλειψε να πληροφορήσει τον μέσο καταναλωτή ότι για να είναι δικαιούχος στις συγκεκριμένες υπηρεσίες θα πρέπει να καταβάλει επιπλέον κόστος. Η συγκεκριμένη πληροφορία κρίνεται ουσιώδης, αφού είναι ικανή να μεταβάλει την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, ο οποίος αγνοώντας ότι η χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών προϋποθέτει επιπλέον κόστος οδηγείται ή πιθανό να οδηγηθεί σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας ότι θα λάβει το προϊόν για το οποίο ενδιαφέρεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών».

Ως εκ τούτου γίνεται αντιληπτό ότι η παράβαση δεν έγκειται στην παράλειψη αναφοράς ως προς το ακριβές κόστος της παράδοσης, αλλά στην παράλειψη ενημέρωσης του καταναλωτή ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία προϋποθέτει χρέωση μεγαλύτερη από την απλή παράδοση.

Η παράβαση στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική δεν αφορούσε το ότι ο καταναλωτής δεν ενημερωνόταν για την ύπαρξη χρέωσης για την απλή αποστολή αλλά στο ότι η Προσφεύγουσα διαφήμιζε τη δυνατότητα να παραδώσει συγκεκριμένα προϊόντα είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών σε περίπτωση που πληρούνταν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, μια εκ των οποίων ήταν η καταβολή επιπλέον κόστους από ότι θα απαιτούνταν για την απλή αποστολή, χωρίς όμως αυτή η πληροφορία να δίνεται στον καταναλωτή άμεσα και προσιτά.

Ως εκ τούτου απορρίπτω τη θέση της Προσφεύγουσας και υιοθετώ τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή. Κατά την κρίση μου η πληροφορία, ότι η παράδοση εντός 24 ωρών ή αυθημερόν προϋπόθετε όχι μόνο την αγορά συγκεκριμένων προϊόντων εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων αλλά και την καταβολή επιπλέον κόστους από αυτό που θα απαιτείτο για την απλή παράδοση, αποτελούσε ουσιώδη πληροφορία.

Λόγος Προσφυγής 3

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αιτιολόγησε στην Απόφαση τη θέση της ότι το επιπλέον κόστος της υπηρεσίας ταχείας παράδοσης αποτελεί ουσιώδη πληροφορία.

Θέση Καθ' ής η Προσφυγή

Η Καθ' ής η Προσφυγή σε σχέση με τον πιο πάνω λόγο προσφυγής αναφέρει ότι η συγκεκριμένη θέση της έχει αιτιολογηθεί επαρκώς στη σελίδα 22 της Απόφασης όπου αναφέρονται τα εξής σε σχέση με το επιπλέον κόστος της «υπηρεσίας ταχείας παράδοσης» όπως την αποκαλεί η Προσφεύγουσα: *«Η συγκεκριμένη πληροφορία κρίνεται ουσιώδης, αφού είναι ικανή να μεταβάλλει την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, ο οποίος αγνοώντας ότι η χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών προϋποθέτει επιπλέον κόστος οδηγείται ή πιθανό να οδηγηθεί σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας ότι θα λάβει το προϊόν για το οποίο ενδιαφέρεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών.»*

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 3

Καταρχάς είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική δεν αναφερόταν στην ιστοσελίδα της Προσφεύγουσας ως «υπηρεσία ταχείας παράδοσης». Ένας τέτοιος ισχυρισμός ενδεχομένως όντως να διαχώριζε τη συγκεκριμένη υπηρεσία από την απλή παράδοση. Οι υπό κρίση ισχυρισμοί ανέφεραν *«Παράγγειλε ως τις 15:00 για αυθημερόν παράδοση»* και *«Παράδοση σε 24 ώρες»*.

Η Προσφεύγουσα λοιπόν, παραλείποντας την πληροφόρηση ότι για την αυθημερόν παράδοση ή την παράδοση σε 24 ώρες απαιτείται επιπλέον κόστος πέραν της απλής παράδοσης, απέτυχε να διαχωρίσει την υπηρεσία ταχείας παράδοσης από την απλή παράδοση και έδινε την εντύπωση ότι η απλή παράδοση κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις (παραγγελία συγκεκριμένων προϊόντων εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων), πλην της καταβολής επιπλέον κόστους, μπορεί να γίνει αυθημερόν ή εντός 24 ωρών.

Κρίνω ότι το πιο πάνω αιτιολογήθηκε επαρκώς στην Απόφαση με την ανάλυση που γίνεται εκεί και την έκφραση *«ο οποίος αγνοώντας ότι η χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών προϋποθέτει επιπλέον κόστος οδηγείται ή πιθανό να οδηγηθεί σε απόφαση συναλλαγής θεωρώντας ότι θα λάβει το προϊόν για το οποίο ενδιαφέρεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, είτε αυθημερόν είτε εντός 24 ωρών»*

Λόγος Προσφυγής 4

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι δεν λήφθηκε υπόψη ο περιορισμός του μέσου που χρησιμοποιήθηκε για την εμπορική πρακτική, ως προς την παρουσίαση των πληροφοριών που η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ουσιώδεις.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι ο συγκεκριμένος παράγοντας, δηλαδή εάν μια πληροφορία παραλήφθηκε λόγω περιορισμού χώρου ή χρόνου του μέσου που χρησιμοποιήθηκε για την εμπορική πρακτική, αξιολογείται σε περιπτώσεις όπου όντως υπάρχει τέτοιος περιορισμός σε σχέση με την πληροφορία. Στη συγκεκριμένη περίπτωση κάτι τέτοιο δεν ίσχυε, αφού όπως περιγράφεται στη σελίδα 24 της Απόφασης η Προσφεύγουσα *«επέλεξε να αναφερθεί εκτενώς και να περιγράψει τις δύο πρώτες προϋποθέσεις (σ.σ αυτές της παραγγελίας εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων και της παραγγελίας συγκεκριμένων προϊόντων) αλλά παρέλειψε να αναφερθεί στην τρίτη προϋπόθεση (σ.σ αυτήν της επιπλέον πληρωμής)»*.

Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε επίσης ότι η Προσφεύγουσα σε καμία φάση της έρευνας δεν επικαλέστηκε ως λόγο παράλειψης της συγκεκριμένης πληροφορίας τον περιορισμό χώρου του συγκεκριμένου μέσου και ως εκ τούτου η Καθ' ης η Προσφυγή δεν είχε λόγο να σχολιάσει κάτι τέτοιο στην Απόφασή της από τη στιγμή που το προφανές πλαίσιο ήταν ότι τέτοιος περιορισμός δεν υπήρχε.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 4

Στη σελίδα 20 της Απόφασης η Καθ' ης η Προσφυγή περιγράφει τον τρόπο παρουσίασης της εμπορικής πρακτικής Γ στην ιστοσελίδα της Προσφεύγουσας. Πρόκειται για ένα κείμενο περίπου εκατό πενήντα λέξεων. Στη συνέχεια η Καθ' ης η Προσφυγή, όντως αναφέρει στη σελίδα 24 της Απόφασης ότι η Προσφεύγουσα επέλεξε να αναφερθεί εκτενώς και να περιγράψει τις δύο πρώτες προϋποθέσεις (αυτές της παραγγελίας εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων και της παραγγελίας συγκεκριμένων προϊόντων) αλλά παρέλειψε να αναφερθεί στην τρίτη προϋπόθεση (αυτήν της επιπλέον πληρωμής)».

Ο συνδυασμός των πιο πάνω κατά την κρίση μου αποτελεί έμμεση αξιολόγηση του μέσου επικοινωνίας αφού καθίσταται προφανές ότι σε ένα κείμενο αυτής

της έκτασης, στο οποίο περιγράφονται εκτενώς δύο από τις τρεις κύριες προϋποθέσεις και παραλείπεται έστω η απλή αναφορά στην ύπαρξη της τρίτης προϋπόθεση, η παράλειψη δεν έχει να κάνει με τον περιορισμό του μέσου επικοινωνίας.

Ορθά κατά την κρίση μου η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αξιολόγησε εκτενώς το προφανές, ειδικά από τη στιγμή που η Προσφεύγουσα δεν επικαλέστηκε ως λόγο παράλειψης οποιονδήποτε περιορισμό του μέσου επικοινωνίας.

Λόγος Προσφυγής 5

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η συγκεκριμένη πληροφορία παρεχόταν στον καταναλωτή λίγο πριν ολοκληρώσει την αγορά του, στο «καλάθι αγορών» και ως εκ τούτου, όπως ισχυρίζεται, δεν είχε παραληφθεί.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι όπως εκτενώς αναφέρεται στην Απόφαση, σύμφωνα με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην υπόθεση C-281/12, η έννοια της «απόφασης συναλλαγής» περιλαμβάνει όχι μόνον την απόφαση για την αγορά ενός προϊόντος, αλλά και τις αποφάσεις που συνδέονται άμεσα με αυτήν.

Η Καθ' ης η Προσφυγή παραπέμπει στη σελίδα 25 της Απόφασης όπου εκεί αναφέρονται τα εξής: *«στη συγκεκριμένη περίπτωση ο μέσος καταναλωτής που επισκέπτεται την ιστοσελίδα, εκτίθεται στην εμπορική πρακτική Γ με την οποία ενημερώνεται ότι εάν παραγγείλει συγκεκριμένα προϊόντα μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο θα έχει, ανάλογα με την περίπτωση, αυθημερόν παράδοση ή παράδοση σε 24 ώρες, από την οποία όμως παραλείπεται η ουσιώδης πληροφορία ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται με την καταβολή επιπρόσθετου κόστους. Η συγκεκριμένη παράλειψη έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, όπως το να αφιερώσει περισσότερο χρόνο στην ιστοσελίδα του εμπορευόμενου ψάχνοντας τα προϊόντα για τα οποία παρέχεται η υπηρεσία ταχείας παράδοσης ή το να προσθέσει στο ηλεκτρονικό του καλάθι του προϊόντα.*

Το γεγονός ότι ο καταναλωτής καλείται, αφού έχει ήδη προχωρήσει σε απόφαση συναλλαγής, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, να αποδεχτεί όρους και προϋποθέσεις, εντός των οποίων αναγράφεται ότι η υπηρεσία παράδοσης

αυθημερόν ή εντός 24 ωρών παρέχεται με επιπλέον πληρωμή, δεν αναιρεί την ύπαρξη παραπλανητικής παράλειψης. Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 7 του Νόμου παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται ακόμη και όταν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου. Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η συγκεκριμένη πληροφορία παρέχεται στον καταναλωτή εκτός χρόνου, αφού δηλαδή έχει ήδη λάβει απόφαση συναλλαγής.»

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 5

Υιοθετώ την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η παροχή της συγκεκριμένης πληροφόρησης στο τελικό στάδιο ολοκλήρωσης της αγοράς, είναι εκτός χρόνου παροχή ουσιώδους πληροφορίας.

Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου είναι ξεκάθαρη και στην ουσία αναφέρει ότι όλες οι ενέργειες τις οποίες κάνει ο καταναλωτής και οι οποίες σχετίζονται με τη συναλλαγή, προτού φτάσει στην συναλλαγή αυτή καθαυτή, αποτελούν απόφαση συναλλαγής.

Ως εκ τούτου στη συγκεκριμένη περίπτωση, ένας καταναλωτής ο οποίος θα επισκεπτόταν την ιστοσελίδα της Προσφεύγουσας λάμβανε την πληροφόρηση ότι αν παραγγείλει συγκεκριμένα προϊόντα εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων θα τα λάβει αυθημερόν ή εντός 24 ωρών. Με βάση αυτές τις πληροφορίες και αγνοώντας την ύπαρξη της τρίτης προϋπόθεσης, ως προς την καταβολή επιπλέον κόστους προκειμένου να λάβει τα προϊόντα αυτά αυθημερόν ή εντός 24 ωρών υπήρχε το ενδεχόμενο να αρχίσει να αναζητά προϊόντα προς παραγγελία, λαμβάνοντας έτσι απόφαση συναλλαγής κατόπιν παραπλανητικής παράλειψης.

Λόγος Προσφυγής 6

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αξιολόγησε την εμπορική πρακτική από την πλευρά του μέσου καταναλωτή καθώς, όπως ισχυρίζεται, ο μέσος καταναλωτής αντιλαμβάνεται ότι η υπηρεσία παράδοσης προϋποθέτει επιπλέον κόστος εκτός και αν ρητά αναφέρεται σε «δωρεάν παράδοση».

Ανέφερε δε ότι ένα εθνικό μέτρο που απαγορεύει, για παράδειγμα, ισχυρισμούς οι οποίοι ενδέχεται να παραπλανήσουν μόνον έναν ιδιαίτερα εύπιστο, αφελή ή

επιπόλαιο καταναλωτή θα ήταν δυσανάλογο και θα δημιουργούσε αδικαιολόγητο φραγμό στο εμπόριο.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή επανέλαβε τη θέση ότι το επίμαχο ζήτημα δεν ήταν ότι δινόταν στον μέσο καταναλωτή η εντύπωση ότι η παράδοση ήταν χωρίς κόστος. Το επίμαχο ζήτημα ήταν ότι η Προσφεύγουσα διαφήμιζε αυθιμερόν παράδοση ή παράδοση εντός 24 ωρών χωρίς να προσδιορίζει ότι αυτού του τύπου η παράδοση προϋποθέτει την καταβολή επιπλέον κόστους πέραν του κόστους της απλής παράδοσης. Στον μέσο καταναλωτή δινόταν η λανθασμένη εντύπωση ότι για ορισμένα προϊόντα και για παραγγελίες εντός συγκεκριμένης ώρας θα μπορούσε να λάβει τα προϊόντα αυτά πιο γρήγορα, χωρίς να γίνεται όμως αναφορά και στον τρίτο παράγοντα, αυτόν της καταβολής επιπλέον κόστους.

Η Καθ' ης η Προσφυγή σχολίασε επίσης ότι η απουσία της συγκεκριμένης πληροφορίας δεν παραπλανά μόνο έναν εύπιστο καταναλωτή όπως ισχυρίζεται η Προσφεύγουσα, αλλά τον μέσο καταναλωτή κατά την έννοια του Νόμου.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 6

Σε σχέση με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι ο μέσος καταναλωτής αντιλαμβάνεται ότι η υπηρεσία παράδοσης προϋποθέτει επιπλέον κόστος εκτός και αν ρητά αναφέρεται σε «δωρεάν παράδοση», υιοθετώ της θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι αυτό δεν ήταν το επίμαχο ζήτημα. Σε σχέση με αυτό ισχύουν τα όσα αναφέρω στην Κρίση μου επί των λόγων προσφυγής 2 και 3 αυτής της εμπορικής πρακτικής.

Κρίνω επίσης ότι ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι ένα εθνικό μέτρο που απαγορεύει, για παράδειγμα, ισχυρισμούς οι οποίοι ενδέχεται να παραπλανήσουν μόνον έναν ιδιαίτερα εύπιστο, αφελή ή επιπόλαιο καταναλωτή θα ήταν δυσανάλογο και θα δημιουργούσε αδικαιολόγητο φραγμό στο εμπόριο δεν τυγχάνει εφαρμογής στην υπό κρίση περίπτωση αφού κάτι τέτοιο ισχύει σε περιπτώσεις διαφημιστικής υπερβολής – («puffery»).

Στις Κατευθυντήριες Γραμμές στη σελίδα 33 αναφέρεται επίσης ότι:

«Παράλληλα, η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές βασίζεται στο σκεπτικό ότι ένα εθνικό μέτρο που απαγορεύει, για παράδειγμα, ισχυρισμούς οι οποίοι ενδέχεται να παραπλανήσουν μόνον έναν ιδιαίτερα εύπιστο, αφελή ή επιπόλαιο καταναλωτή (π.χ. διαφημιστική υπερβολή – «puffery» (138)) θα ήταν δυσανάλογο και θα δημιουργούσε αδικαιολόγητο φραγμό στο εμπόριο».

Η υποσημείωση 138 αναφέρει:

«Ως «διαφημιστική υπερβολή – “puffery”» νοείται η υποκειμενική ή υπερβολική δήλωση σχετικά με τις ιδιότητες συγκεκριμένου προϊόντος η οποία δεν πρέπει να εκλαμβάνεται, ως έχει, στην κυριολεξία της».

Στην υπό κρίση εμπορική πρακτική δεν υπήρχε κάποιος ισχυρισμός, αλλά υπήρχε παράλειψη ουσιώδης πληροφορίας. Ως εκ τούτου κατά την κρίση μου η συγκεκριμένη πρακτική δεν μπορεί να εμπίπτει στο πλαίσιο της διαφημιστικής υπερβολής η οποία θα εκλαμβανόταν στην κυριολεξία της μόνο από έναν ιδιαίτερα εύπιστο, αφελή ή επιπόλαιο καταναλωτή.

Λόγος Προσφυγής 7

Η Προσφεύγουσα διατύπωσε τη θέση ότι το διοικητικό πρόστιμο που της επιβλήθηκε ήταν υπέρογκο καθώς όπως αναφέρει δεν λήφθηκε υπόψη ότι κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος οι οικονομικές καταστάσεις των καταστημάτων της στην Κύπρο έκλεισαν με ζημία.

Θέση Καθ' ης η Προσφυγή

Η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει την πιο πάνω θέση και σημειώνει ότι στη σελίδα 31 της Απόφασης στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου αναφέρεται ότι λήφθηκαν υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε η Προσφεύγουσα στην Καθ' ης η Προσφυγή.

Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 7

Απορρίπτω το συγκεκριμένο λόγο προσφυγής της Προσφεύγουσας για τον λόγο που αναφέρεται στην «Κρίση Υπουργού επί λόγου προσφυγής 2» στην Εμπορική Πρακτική Α.

Ε. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

- 10. 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