

Αριθμός Απόφασης  
2023/34(ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

## **Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021**

*Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του Νόμου από τον  
εμπορευόμενο SUPERHOME CENTER (DIY) LIMITED*

### **ΑΠΟΦΑΣΗ**

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021(112(Ι)/2021) (στο εξής ο «Νόμος») εξέτασε αυτεπάγγελτα παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο SUPERHOME CENTER (DIY) LIMITED (στο εξής ο «εμπορευόμενος») στο υποστατικό που διατηρεί υπό την επωνυμία «Superhome Center» επί της οδού Χριστάκη Άντωνα 30, 6051 στη Λάρνακα (στο εξής το «υποστατικό»).

#### **1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ**

Αντικείμενο εξέτασης αποτελεί η έννομη υποχρέωση του εμπορευόμενου να διασφαλίζει ότι, σε μια εμπορική πρακτική κατά την οποία εκθέτει προς πώληση προϊόντα, περιλαμβάνονται σε αυτή αληθείς πληροφορίες, οι οποίες αφορούν την τιμή πώλησης και δεν παραπλανάται ο καταναλωτής σε σχέση με την πραγματική τιμή του προϊόντος.

#### **2 ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ**

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

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 5 του Νόμου οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου

5 του Νόμου μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι παραπλανητική, όπως αυτή καθορίζεται μεταξύ άλλων στο άρθρο 6.

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

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

### **3 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

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

Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει μεταξύ άλλων την εξουσία για διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών κατά τις οποίες δύναται μεταξύ άλλων να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου τον οποίο αφορά η έρευνα να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να καταγράφει τις απαντήσεις.

Σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες οι οποίες προνοούνται στο άρθρο 57 του Νόμου.

#### 4 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει των εξουσιών που της παρέχονται από το άρθρο 53(1) του Νόμου, διεξήγαγε αυτεπάγγελτη έρευνα όσον αφορά συγκεκριμένη εμπορική πρακτική του εμπορευόμενου. Συγκεκριμένα, στις 31 Αυγούστου 2023, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφτηκε το υποστατικό και προέβη σε ταμειακό έλεγχο εξήντα τεσσάρων (64) προϊόντων, και σε έξι (6) από αυτά διαπιστώθηκε απόκλιση μεταξύ της αναρτημένης τιμής πώλησης στο ράφι και της τιμής χρέωσης στο ταμείο, η οποία ήταν εις βάρος του καταναλωτή. Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται τα προϊόντα που παρουσίασαν απόκλιση (εφεξής «τα προϊόντα»):

Περιγραφή Προϊόντος	Τιμή στο ράφι €	Τιμή στο ταμείο €	Απόκλιση κατά του καταναλωτή €
Faber-Castell Eraser Sleeve Blue	1,89	3,59	1,70
Faber-Castell Grip 2001 Eraser/10	1,99	2,09	0,10
Faber-Castell Textliner Pastel Highlighter – Assorted Pastel Colours (Wallet of 4)	2,09	4,19	2,10
Faber-Castell @ 12 Colour Pencils (δεν εμφανίστηκε στην απόδειξη της ταμειακής μηχανής)	3,49	3,59	0,10
Eraser/Sharpener Combination	1,89	3,29	1,40
F.C. Correction Pen Fine	0,79	3,49	2,70
Συνολική απόκλιση			€8,10

Με βάση τα πιο πάνω, στις 15 Σεπτεμβρίου 2023 η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία τον κάλεσε όπως:

1. Παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με την υπό διερεύνηση υπόθεση.
2. Δηλώσει το ιστορικό πωλήσεων και τις οποιεσδήποτε διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούν τα προϊόντα για τη χρονική περίοδο από 01/08/2023 μέχρι 31/08/2023.
3. Δηλώσει επακριβώς τον αριθμό των τεμαχίων που πωλήθηκαν τόσο εντός καταστήματος, όσο και διαδικτυακά, κατά την προαναφερθείσα χρονική

περίοδο παραθέτοντας και την τιμή χρέωσης ανά περίπτωση, καθώς και το κέρδος που έχει αποκομίσει από την πρακτική αυτή.

4. Θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιοδήποτε στοιχείο κρίνει χρήσιμο στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης.

Στις 19 Σεπτεμβρίου 2023 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις του εμπορευόμενου καθώς και στοιχεία που του είχε ζητήσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της με ίδια ημερομηνία.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο του εν λόγω ηλεκτρονικού μηνύματος αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. Ο εμπορευόμενος ανέφερε ότι σκοπός του δεν ήταν σε καμία περίπτωση να διαπράξει οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου.
2. Όσον αφορά τα προϊόντα που υπήρχε διαφορά μεταξύ της τιμής στο ράφι με της τιμής στο ταμείο, ο εμπορευόμενος ανέφερε ότι αυτά διορθώθηκαν την ίδια ημέρα και ότι το μεμονωμένο γεγονός οφειλόταν στο ότι τοποθετήθηκαν λάθος τιμές στα ράφια.
3. Περαιτέρω, ο εμπορευόμενος υπέβαλε σχετικά αρχεία, στα οποία παρουσιάζονται οι διακυμάνσεις τιμών πώλησης που αφορούσαν τα συγκεκριμένα προϊόντα.

Στις 22 Σεπτεμβρίου 2023, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του εμπορευόμενου, καθώς και τα υποβληθέντα στοιχεία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωσε σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 5(1)(2)(γ) για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου και τον κάλεσε όπως:

1. Εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής.
2. Παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.

3. Ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τον αριθμό των προϊόντων που πώλησε από την ημέρα που άρχισε η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική και το σύνολο των εισπράξεων από τις σχετικές πωλήσεις.
4. Υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022.
5. Υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

Στις 2 Οκτωβρίου 2023 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις του εμπορευόμενου καθώς και κάποια από τα στοιχεία που του είχε ζητήσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή ημερομηνίας 22 Σεπτεμβρίου 2023.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο του εν λόγω ηλεκτρονικού μηνύματος, αναφέρονται μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. Ο εμπορευόμενος ανέφερε ότι ως εταιρεία είναι επαγγελματικά ευσυνείδητοι και ότι ουδέποτε έχουν προβεί σε εθελούσιες ενέργειες με σκοπό την στρέβλωση της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Ο εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι η διαφορά στην τιμή χρέωσης μπορεί να προκύψει λόγω μη εσκεμμένης μετακίνησης προϊόντων από καταναλωτές, η λόγω μη εσκεμμένης τοποθέτησης λανθασμένης σήμανσης κάτω από το προϊόν, η λόγω μη επικαιροποίησης του συστήματος με την ορθή τιμή.
2. Στην επιστολή με ημερομηνία 22 Σεπτεμβρίου 2023, ο εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι, τυχόν επιβολή προστίμου θα είναι άδικη και χωρίς ουσιώδη/αιτιολογημένη βάση. Σύμφωνα με τον εμπορευόμενο, η εταιρεία έχει πράξει τα δέοντα με σκοπό να υπάρχει συμμόρφωση, ενημερώνει τους υπαλλήλους της τακτικά και έχει παρακολουθήσει και την ενημέρωση από την εντεταλμένη υπηρεσία, και επίσης έχει δημιουργήσει με την συνδρομή δικηγόρων πολιτικές και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται.
3. Περαιτέρω, ο εμπορευόμενος όπως ισχυρίζεται στην επιστολή του αναλαμβάνει τις πιο κάτω δεσμεύσεις προς παύση η/και επανόρθωση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής:
  - Έχει γίνει ανάλυση των τρεχουσών πρακτικών σήμανσης με σκοπό την αναβάθμιση/αλλαγή τους.

- Έχει διασφαλίσει ότι το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο για την σωστή σήμανση των τιμών και θα προσφέρει εκπαιδευτικά προγράμματα για την χρήση νέων εργαλείων σήμανσης (scanners).
- Έχει γίνει υπενθύμιση στους υπαλλήλους για την σωστή χρήση του εγχειριδίου με κατάλογο/παραδείγματα για τη σήμανση τιμών, όπως τη μορφή της, τη μοναδιαία τιμή και τις εκπτώσεις.
- Έχουν επιλεγεί σύγχρονα εργαλεία σήμανσης και επικαιροποίησης τιμών, όπως Scanners και Price Checkers καθώς και λογισμικό διαχείρισης τιμών τα οποία θα μειώσουν την πιθανότητα λάθους και τα οποία θα εγκατασταθούν λίαν συντόμως.
- Η διαδικασία ελέγχων τιμών θα διενεργείται σε πιο τακτά χρονικά διαστήματα.

4. Όσον αφορά αριθμό των προϊόντων που πώλησε από την ημέρα που άρχισε η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική και το σύνολο των εισπράξεων από τις σχετικές πωλήσεις, ο εμπορευόμενος ανέφερε ότι δεν είναι δυνατό να υπολογιστούν καθώς θα πρέπει να καθοριστεί η ημερομηνία που ξεκίνησε το λάθος λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν ήταν εσκεμμένο.

## **5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ**

Ο εμπορευόμενος ισχυρίζεται στην επιστολή του ότι ουδέποτε έχει προβεί σε εθελούσιες ενέργειες με σκοπό την στρέβλωση της συμπεριφοράς των καταναλωτών και ότι η διαφορά στην τιμή χρέωσης μπορεί να προκύψει λόγω μη εσκεμμένης μετακίνησης προϊόντων από καταναλωτές, η λόγω μη εσκεμμένης τοποθέτησης λανθασμένης σήμανσης κάτω από το προϊόν, η λόγω μη επικαιροποίησης του συστήματος με την ορθή τιμή.

Όσον αφορά τον πιο πάνω ισχυρισμό του εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι αυτός δεν επηρεάζει τη διαπίστωση παράβασης, καθώς σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται στο Άρθρο 57(1)(α)-(ιγ), 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.

## **6 ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ**

Ως εκ των άνω, διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 5(1)(2)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου, αφού όπως διαπιστώθηκε, ο εμπορευόμενος κατά την 31<sup>η</sup> Αυγούστου 2023 προέβη σε εμπορική πρακτική, η οποία περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, καθώς τα υπό αναφορά προϊόντα έφεραν εσφαλμένη πληροφορία όσο αφορά την τιμή τους, αφού όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε ταμειακό έλεγχο εξήντα τεσσάρων (64) προϊόντων, στα έξι (6) από αυτά διαπιστώθηκε απόκλιση μεταξύ της αναρτημένης τιμής πώλησης στο ράφι και της τιμής χρέωσης στο ταμείο, η οποία ήταν εις βάρος του καταναλωτή.

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

## **7 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ**

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

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε σχολικά είδη, τα οποία την συγκεκριμένη περίοδο πριν δηλαδή το άνοιγμα των σχολείων, έχουν ευρεία απήχηση στο καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόντα τα οποία ήταν

εκτεθειμένα στα ράφια του υποστατικού, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση.

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

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι στο παρελθόν στάλθηκαν στον εμπορευόμενο τρεις προειδοποιητικές επιστολές για χρήση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, στις 18 Δεκεμβρίου 2018, στις 17 Απριλίου 2019 και στις 25 Μαΐου 2021, με τις οποίες κλήθηκε όπως αποφύγει επανάληψη της παράβασης στο μέλλον. Στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Μαΐου 2021 η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον εμπορευόμενο ότι σε περίπτωση που στο μέλλον παρατηρηθούν παρόμοιες παραβάσεις από μέρους του, θα ληφθούν, όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα που προβλέπονται από το Νόμο, περιλαμβανομένης και της ενδεχόμενης επιβολής διοικητικού προστίμου.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη ότι ο εμπορευόμενος στην επιστολή του με ημερομηνία 22 Σεπτεμβρίου 2023 ανέλαβε δεσμεύσεις προς παύση η/και επανόρθωση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Λαμβάνεται επίσης υπόψη ότι κατά την άσκηση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής δε διαπιστώθηκε δόλος εκ μέρους του εμπορευόμενου.

## **8 ΑΠΟΦΑΣΗ**

**Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον εμπορευόμενο SUPERHOME CENTER (DIY) LIMITED, για την παράβαση του άρθρου 5 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 06 Νοεμβρίου 2023.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης  
Διευθυντής  
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή