

Αριθμός Απόφασης
2024/01 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.004.004.001

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(Ι)/2021) -
Μέρος IV : Δικαιώματα του Καταναλωτή σε Συμβάσεις εκτός και εντός Εμπορικού
Καταστήματος και σε εξ Αποστάσεως Συμβάσεις
Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή κατόπιν υποβολής καταγγελίας
από καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από την Εταιρεία

THOWRA LIMITED

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι 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»).

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελεί η εμπορική πρακτική της εταιρείας THOWRA LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος») να θέτει προς πώληση προϊόντα μέσω των ιστοσελίδων sandbella.com, kendallme.com και gionatti.com (εφεξής οι «ιστοσελίδες»), τα οποία δεν παραδίδονταν στους καταναλωτές εντός τριάντα ημερών από την σύναψη της σύμβασης, ενώ στις περιπτώσεις κατά τις οποίες καταναλωτές προχωρούσαν σε τερματισμό της σύμβασης, ο Εμπορευόμενος παρέλειπε να επιστρέψει το αντίτιμο.

B. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2. 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.

3. 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.

4. 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.

Γ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

Γεγονότα

Έναρξη διερεύνησης

5. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 21 Αυγούστου 2023, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως έχει λάβει μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Κύπρου μεγάλο αριθμό παραπόνων από καταναλωτές, οι οποίοι προέβησαν σε αγορές από τις ιστοσελίδες και ότι σύμφωνα με τις καταγγελίες τα προϊόντα δεν τους είχαν παραδοθεί εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης. Στην επιστολή της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι διερευνά το πιο κάτω:

- i. Ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου από την Εταιρεία, σύμφωνα με το οποίο, εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο εμπορευόμενος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

6. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- i. Παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το έκρινε χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που έκρινε χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης,

7. Στις 10 Σεπτεμβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο διατυπώθηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- i. Οι καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων, οφείλονται στο γεγονός ότι τα προϊόντα αποστέλλονται στους καταναλωτές από την Κίνα, στην οποία λόγω του κορωνοϊού έχουν ληφθεί δραστικά μέτρα, τα οποία εντάθηκαν περί το τέλος του 2022 και έχουν επηρεάσει την μεταφορά των προϊόντων του Εμπορευόμενου στους καταναλωτές,
- ii. Η ισοτιμία του Ζλότι Πολωνίας με το Αμερικάνικο Δολάριο είναι στην χαμηλότερη τιμή των τελευταίων πέντε χρόνων, γεγονός που οδήγησε τον Εμπορευόμενο να σταματήσει τις εργασίες του και να μην δέχεται επιπλέον παραγγελίες από καταναλωτές,
- iii. Στόχος του Εμπορευόμενου είναι η ικανοποίηση των καταναλωτών, αλλά λόγω απρόβλεπτων γεγονότων τα οποία δεν μπορεί να ελέγξει, κάποιοι καταναλωτές λαμβάνουν τα πακέτα τους με καθυστέρηση.

8. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 27 Σεπτεμβρίου 2023, με την οποία τον ενημέρωσε ότι είχε εκ πρώτης όψεως διαπιστώσει παράβαση των Άρθρων 28(2) και 28 (5) του Νόμου.

9. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ότι οι πιο πάνω ισχυρισμοί του Εμπορευόμενου δεν επηρέαζαν την εξέταση της υπόθεσης, καθώς η Εντεταλμένη Υπηρεσία διερευνούσε το κατά πόσο ο Εμπορευόμενος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, ως αυτές πηγάζουν από τα εδάφια 2 και 5 του Άρθρου 28 του Νόμου. Στην προκειμένη περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει παραδώσει τα αγαθά στους καταναλωτές εντός 30 ημερών από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, αλλά ούτε ότι έχει καταβάλει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, τα

χρήματα στους καταναλωτές οι οποίοι έχουν προχωρήσει με τερματισμό της σύμβασης.

10. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε τις πιο κάτω εκ πρώτης όψεως παραβάσεις του Νόμου:

i. παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος φαίνεται να μην έχει παραδώσει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στους καταναλωτές χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

ii. παράβαση του Άρθρου 28(5) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος φαίνεται να μην έχει προχωρήσει σε επιστροφή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλων των χρημάτων που είχαν πληρωθεί από τους καταναλωτές βάσει της σύμβασης μόλις αυτοί είχαν τερματίσει τη σύμβαση.

11. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών:

i. παραθέσει τις θέσεις και απόψεις του με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,

ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που έκρινε χρήσιμο και αφορούσε τη συγκεκριμένη υπόθεση.

12. Στις 8 Οκτωβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο διατυπώθηκε μεταξύ άλλων η πιο κάτω θέση του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

i. ότι ο Εμπορευόμενος δεν ήταν ο απευθείας πωλητής στα διαδικτυακά καταστήματα, αλλά ήταν διαμεσολαβητής που εξυπηρετούσε άλλες εταιρείες βάσει συμφωνίας εκπροσώπησης που είχε με τη Sobrande Luxure, και συνεπώς ο Εμπορευόμενος δεν ευθύνεται άμεσα για τις συναφείς συναλλαγές,

13. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 17 Οκτωβρίου 2023, με την οποία τον ενημέρωσε ότι είχε διαπιστώσει παράβαση των Άρθρων άρθρου 28(2) και 28 (5) του Νόμου.

14. Όσον αφορά την θέση του Εμπορευόμενου ότι δεν ήταν ο απευθείας πωλητής στα διαδικτυακά καταστήματα, αλλά ήταν διαμεσολαβητής που εξυπηρετούσε άλλες εταιρείες και συνεπώς δεν ευθύνεται άμεσα για τις συναφείς συναλλαγές, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, απέρριψε την πιο πάνω θέση, καθώς σύμφωνα με σχετικά τιμολόγια που έχουν προσκομιστεί από καταναλωτές, αλλά και σύμφωνα με τις σχετικές πληροφορίες που αναγράφονταν στις ιστοσελίδες, πωλητής για αγορές που πραγματοποιούνται εντός της Ευρωπαϊκής ένωσης παρουσιαζόταν να είναι ο Εμπορευόμενος. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Άρθρο 2 του Νόμου, εμπορευόμενος σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα αν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου.

15. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παραβάσεις των Άρθρων 28(2) και 28 (5) του Νόμου.

16. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει του Άρθρου 57(1) (ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, κάλεσε με την επιστολή της τον Εμπορευόμενο, όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών:

- iii. εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,
- iv. παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- v. αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022,
- vi. υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

17. Στις 22 Οκτωβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο διατυπώθηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- ii. ο Εμπορευόμενος επανέλαβε ότι δεν ήταν ο απευθείας πωλητής στα διαδικτυακά καταστήματα, αλλά ήταν διαμεσολαβητής που εξυπηρετούσε άλλες εταιρείες, και ισχυρίστηκε ότι ως εκ τούτου δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για τις συναφείς συναλλαγές,
- i. ότι καταβάλει προσπάθειες να επιλύσει τα προβλήματα που προέκυψαν με τις παραγγελίες,

18. Ο Εμπορευόμενος δεν έχει υποβάλει οποιαδήποτε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022.

19. Όσον αφορά την θέση του Εμπορευόμενου ότι δεν ήταν ο απευθείας πωλητής στα διαδικτυακά καταστήματα, αλλά ήταν διαμεσολαβητής που εξυπηρετούσε άλλες εταιρείες, και ως εκ τούτου δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για τις συναφείς συναλλαγές, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, επαναλαμβάνει την θέση της όπως αυτή διατυπώθηκε στην επιστολή της με ημερομηνία 17 Οκτωβρίου 2023, θέση η οποία περιγράφεται και στην παράγραφο 14 της παρούσας Απόφασης.

20. Όσον αφορά την θέση του Εμπορευόμενου ότι καταβάλει προσπάθειες να επιλύσει τα προβλήματα που προέκυψαν με τις παραγγελίες, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι αυτός δεν ευσταθεί, καθώς η Εντεταλμένη Υπηρεσία συνεχίζει να λαμβάνει παράπονα μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Κύπρου από καταναλωτές οι οποίοι δεν έχουν παραλάβει τα προϊόντα τους εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε με τον Εμπορευόμενο, η σε περιπτώσεις που δεν έγινε οποιαδήποτε συμφωνία εντός 30 ημερών, και καταγγελίες σύμφωνα με τις οποίες ο Εμπορευόμενος δεν επιστρέφει τα χρήματα σε καταναλωτές που έχουν υπαναχωρήσει από τις συμβάσεις.

Δ. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ

21. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στα πλαίσια της έρευνάς της και αφού έλαβε υπόψη το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων του Εμπορευόμενου, ολοκλήρωσε την έρευνα της, από την οποία διαπιστώθηκαν οι πιο κάτω παραβάσεις του Νόμου:

i. παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος δεν έχει παραδώσει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στους καταναλωτές εντός της προθεσμίας που έχει συμφωνηθεί με τους καταναλωτές, και σε περιπτώσεις που δεν υπήρξε οποιαδήποτε συμφωνία με τους καταναλωτές δεν έχει παραδώσει τα προϊόντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

ii. παράβαση του Άρθρου 28(5) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος δεν έχει προχωρήσει σε επιστροφή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλων των χρημάτων που είχαν πληρωθεί από τους καταναλωτές βάσει της σύμβασης μόλις αυτοί είχαν τερματίσει τη σύμβαση.

Ε. ΑΠΟΦΑΣΗ

22. Στην παρούσα υπόθεση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση των διατάξεων των Άρθρων 28(2) και 28(5) του Νόμου του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

23. 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 και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόντα τα οποία εκτίθονταν προς πώληση μέσω των ιστοσελίδων και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από τη συγκεκριμένη παράβαση.
- Η παράβαση αφορούσε επίσης και προϊόντα ρουχισμού, τα οποία λόγω της φύσης τους έχουν απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.
- η γεωγραφική έκταση χρήσης της εμπορικής πρακτικής, όπως και το μέσο προβολής που χρησιμοποιήθηκε, αφού τα προϊόντα εκτίθεντο προς πώληση μέσω των ιστοσελίδων σε μεγάλο αριθμό χωρών.

- Η μεγάλη διάρκεια της παράβασης, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει λάβει καταγγελίες για αγορές που πραγματοποιήθηκαν το 2022 και συνέχισε να λαμβάνει καταγγελίες καθ' όλη την διάρκεια του 2023.
- 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.

24. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει.

25. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παραβάσεις των διατάξεων των Άρθρων 28(2) και 28(5) του Νόμου, όπως αναλυτικά έχουν εκτεθεί ανωτέρω.

26. Ως εκ τούτου και σύμφωνα με το άρθρο 57(1) του Νόμου **διατάσσει την εταιρεία THOWRA LIMITED όπως τερματίσει τις πρακτικές οι οποίες παραβιάζουν τον Νόμο, και όπως αποφύγει την επανάληψή τους στο μέλλον και επιβάλλει στην εταιρεία THOWRA LIMITED διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους 20.000 Ευρώ (Είκοσι Χιλιάδων Ευρώ).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 29 Ιανουαρίου 2024.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή