



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:

2024/05 (ΟΠ)

Αρ. Φακέλου:

08.13.001.034.005

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις
για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος (Ν.154(Ι)/2021)**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του
περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις
Αγαθών Νόμου από την εταιρεία EL AUTOMOVIL LTD**

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου του 2021 Ν.154(Ι)/2021 (εφεξής «ο Νόμος»).

1. Αντικείμενο εξέτασης

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

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε συγκεκριμένη καταγγελία καταναλωτή, ο οποίος προέβηκε σε αγορά μεταχειρισμένου αυτοκινήτου Mercedes ML 250 από την εταιρεία EL AUTOMOVIL LTD (εφεξής «η Εταιρεία»), για το ποσό των 24.000 Ευρώ.

2. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εξουσία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει παραβάσεις του Νόμου καθορίζεται στο άρθρο 20(1) του Νόμου ως εξής:

«20.-(1) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου, από έναν ή περισσότερους πωλητές, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.»

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τόσο κατά τη διεξαγωγή έρευνας, όσο και κατά τη διαπίστωση παράβασης, καθορίζονται στα άρθρα 21(1) και 23(1) του Νόμου ως εξής:

«21.-(1) Κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έχει τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου, τις ακόλουθες εξουσίες-

(α) Να διενεργεί επιτόπιες επιθεωρήσεις και έρευνες, περιλαμβανομένης της πρόσβασης σε κάθε χώρο, έδαφος ή μέσο μεταφοράς, ώστε να εξετάζει, να κατάσχει, να λαμβάνει ή να αποκτά αντίγραφα στοιχείων, δεδομένων ή εγγράφων, ανεξαρτήτως του μέσου αποθήκευσής τους ή να υποβάλλει αίτημα λήψης συνδρομής σχετικά με τις ενέργειες αυτές από άλλες αρχές του δημόσιου τομέα, οι οποίες ενεργούν στα πλαίσια ενάσκησης των δικών τους αρμοδιοτήτων, εφόσον η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τέτοια συνδρομή εύλογη και αναγκαία για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(β) να κατάσχει κάθε πληροφορία, δεδομένο ή έγγραφο για το χρονικό διάστημα και στον βαθμό που απαιτείται για την έρευνα.

(γ) να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του πωλητή, τον οποίο αφορά η έρευνα, να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να καταγράφει τις απαντήσεις.

(δ) να ζητεί και να λαμβάνει οποιαδήποτε στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων συμβάσεων, δεδομένων, πληροφοριών και/ή άλλων συναφών στοιχείων, καταχωρημένα σε μηχανικό, ηλεκτρικό ή ηλεκτρονικό σύστημα δεδομένων και οποιαδήποτε βιβλία και έγγραφα, τα οποία βρίσκονται σε υποστατικό ή άλλο χώρο ή σε μεταφορικό μέσο και να λαμβάνει αντίγραφα, σε οποιαδήποτε μορφή, φωτοτυπίες και αποσπάσματά τους, ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους.

(ε) να ζητεί από τον πωλητή να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του πωλητή και των λοιπών επηρεαζόμενων:

Νοείται ότι, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι πραγματικοί ισχυρισμοί του πωλητή δύναται να θεωρηθούν ανακριβείς.

(στ) να λαμβάνει φωτογραφίες και/ή μαγνητοσκοπημένα αρχεία των υποστατικών, του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού, των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών.

(ζ) να ζητεί από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή φορέα ή οργανισμό, ή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, περιλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα και των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων, υπό οποιαδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχουν παραβιαστεί ή παραβιάζονται οι διατάξεις του παρόντος Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης:

Νοείται ότι, τα εν λόγω στοιχεία περιλαμβάνουν τον εντοπισμό των χρηματοοικονομικών ροών και/ή των ροών δεδομένων και/ή τη διαπίστωση της ταυτότητας των προσώπων που συμμετέχουν σε χρηματοοικονομικές ροές και/ή ροές δεδομένων, και τη διαπίστωση των στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού και της ιδιοκτησίας των δικτυακών τόπων:

Νοείται περαιτέρω ότι, οι αρχές δημόσιου τομέα δύναται να αρνηθούν την παροχή των αιτούμενων πληροφοριών σε περίπτωση που η παροχή θα προσέκρουε σε διάταξη του ενωσιακού δικαίου ή Νόμου ή δευτερογενούς νομοθεσίας, που αποσκοπεί στην εναρμόνιση με το ενωσιακό δίκαιο.

(η) να προβαίνει σε αγορά αγαθών ή υπηρεσιών ως δοκιμαστικές αγορές, κατά περίπτωση, με καλυμμένη ταυτότητα ή μη, ώστε να εντοπίζει τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου και να συγκεντρώνει αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας να επιθεωρεί, να παρατηρεί, να μελετά, να αποσυναρμολογεί ή να υποβάλλει σε δοκιμές τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

(θ) να ανακόπτει, εισέρχεται, επιθεωρεί, ερευνά και διενεργεί έλεγχο σε οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο ξηράς, θάλασσας ή αέρα.

(ι) να εισέρχεται σε υποστατικό ή άλλο χώρο και σε μεταφορικό μέσο-

(i) με συνοδεία από οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, του οποίου την παρουσία κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου,

(ii) φέροντας οποιονδήποτε εξοπλισμό ή υλικά, που κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου, και

(iii) να λαμβάνει δείγματα προϊόντων δωρεάν και οποιαδήποτε άλλα τεκμήρια που κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου:

Νοείται ότι, για τους σκοπούς ενάσκησης των ως άνω εξουσιών η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται καθ' οιονδήποτε εύλογο χρόνο να εισέρχεται σε υποστατικά χωρίς ειδοποίηση και χωρίς δικαστικό ένταλμα.».....

.....«23.-(1) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπόρου, ο Διευθυντής έχει εξουσία να προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή,

ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του εύλογα επίκειται η παράβαση του παρόντος Νόμου, όπως, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τερματίσει την παράβαση και/ή δεν προβεί στην παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον· και/ή

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασης του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή

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

(δ) να προβαίνει στη λήψη μέτρων για την έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 28· και/ή

(ε) να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 24· και/ή

(στ) να λαμβάνει από τον παραβάτη, με πρωτοβουλία του τελευταίου, επιπρόσθετες διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών που έχουν θιγεί από την παράβαση ή την εικαζόμενη παράβαση, ή ανάλογα με την περίπτωση, να επιδιώκει την απόκτηση δέσμευσης από τον παραβάτη για προσφορά ικανοποιητικών μέσων θεραπείας προς τους καταναλωτές που έχουν θιγεί από την εν λόγω παράβαση δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 24· και/ή

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

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

(θ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τη διαγραφή από μητρώα τομέα ενός πλήρως εγκεκριμένου ονόματος τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώριση:

Νοείται ότι για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(ι) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 28 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπό του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους που δεν υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000):

Νοείται ότι, αναφορικά με ίδρυμα ή οργανισμό που κρίνεται ότι δεν έχει κύκλο εργασιών, για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου χρησιμοποιείται, ως βάση, αντί του κύκλου εργασιών, το πέντε τοις εκατό (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω ότι, αναφορικά με ασφαλιστική εταιρεία, ως βάση για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου, χρησιμοποιείται, αντί του κύκλου εργασιών, η αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλίσεων, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά, δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εισπραχθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίσεων που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών:

Νοείται έπι περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δεν υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000)· και/ή

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

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

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

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

3. Υποβολή καταγγελίας και σχετική διερεύνηση

Με αφορμή την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων του, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την πώληση και/ή προμήθεια αγαθών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται με αφορμή την υποβολή συγκεκριμένης καταγγελίας εναντίον της Εταιρείας από καταναλωτή, η οποία αποτέλεσε τη βάση για έναρξη έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για συγκεκριμένες

πρακτικές και/ή για την πολιτική της Εταιρείας, σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

3.1. Καταγγελία καταναλωτή

Παρατίθενται πιο κάτω τα περιστατικά της καταγγελίας:

Ο καταναλωτής προέβηκε σε αγορά μεταχειρισμένου αυτοκινήτου Mercedes ML 250 από την εταιρεία στις 12 Οκτωβρίου 2022 για το ποσό των 24.000 Ευρώ, το οποίο εντός 8 μηνών από την αγορά παρουσίασε σημαντικό μηχανικό πρόβλημα το οποίο κατέστησε το αυτοκίνητο εντελώς ακινητοποιημένο και μη λειτουργικό. Σύμφωνα με την καταγγελία, μόλις παρουσιάστηκε η συγκεκριμένη μηχανική βλάβη, κατόπιν υποδείξεως της Εταιρείας ο καταναλωτής μετέφερε το αυτοκίνητο σε συνεργείο αυτοκινήτων για αποκατάσταση της βλάβης, και ο μηχανικός του ανέφερε ότι η επισκευή του αυτοκινήτου ήταν αδύνατη και ζήτησε από τον καταναλωτή να παραλάβει το αυτοκίνητο.

4. Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν εξέτασης των πιο πάνω ισχυρισμών και εφόσον αυτοί κρίθηκαν ικανοποιητικοί για σκοπούς έναρξης έρευνας, στις 14 Σεπτεμβρίου 2023 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στην Εταιρεία με την οποία την ενημέρωνε ότι κατόπιν καταγγελίας καταναλωτή διεξάγει έρευνα που αφορά ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου από την Εταιρεία.

Με την εν λόγω επιστολή η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε την Εταιρεία όπως εντός 10 ημερών από την λήψη της επιστολής:

- (α) παραθέσει τις θέσεις ή/και απόψεις της σχετικά με τα όσα αναφέρει στην επιστολή της με αποστολή σχετικών εγγράφων εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- (β) ενημερώσει για την γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους σύμβασης πώλησης,
- (γ) θέσει υπόψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας την γραπτή αναφορά του πορίσματος του τεχνικού ελέγχου που διεξάχθηκε επί του αγαθού από τον αρμόδιο τεχνικό περιλαμβανομένης της γνωμάτευσης αυτού επί των σχετικών ευρημάτων όσον αφορά το αρχικό ελάττωμα που παρουσίασε το αυτοκίνητο.

Στις 22 Νοεμβρίου 2023, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή υπενθύμισης στην Εταιρεία με την οποία κάλεσε εκ νέου την Εταιρεία όπως εντός 5 ημερών από την λήψη της επιστολής παραθέσει τις θέσεις της, ενημερώνοντας την Εταιρεία ότι σε περίπτωση που δεν ληφθούν οι θέσεις της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να θεωρήσει ότι δεν έχει ή δεν επιθυμεί να εκφράσει οποιεσδήποτε θέσεις επί της υπόθεσης και θα προχωρήσει με την ολοκλήρωση της έρευνας λαμβάνοντας αυτό ως υπόψη.

Στις 5 Ιανουαρίου 2024, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου επιστολή προς την Εταιρεία σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, ενημέρωνε ότι αφού μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της, διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως παράβαση των άρθρων 10(1) και 14 του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία ότι διαπιστώνει εκ πρώτης όψεως παράβαση του Άρθρου 10(1) του Νόμου, αφού η Εταιρεία δεν αποδέχτηκε την έκταση της έλλειψης συμμόρφωσης παραλείποντας να τεκμηριώσει την θέση της, και εκ πρώτης όψεως παράβαση του Άρθρου 14 αφού η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημα του καταναλωτή για επιδιόρθωση και/η αντικατάσταση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν θα έπρεπε να υπερβαίνει τις 25 μέρες, προκαλώντας σε αυτόν αναστάτωση και/ή ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ζήτησε επίσης από την Εταιρεία όπως εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- (α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή,
- (β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο το οποίο η ίδια έκρινε χρήσιμο και αφορούσε την συγκεκριμένη υπόθεση.

Στην συνέχεια, στις 20 Φεβρουαρίου 2024 η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η Εταιρεία παρέλειψε να ανταποκριθεί στην επιστολή της με ημερομηνία 05 Ιανουαρίου 2024 και να παραθέσει τις θέσεις της, απέστειλε επιστολή με την οποία ενημέρωνε την Εταιρεία ότι έχει διαπιστώσει παράβαση των Άρθρων 10(1) και 14(1) του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εταιρεία ενημερώθηκε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 14(1) του Νόμου, αφού ο καταναλωτής με γραπτό αίτημα μέσω

του δικηγόρου του ζήτησε επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από την σύμβαση χωρίς ωστόσο η Εταιρεία να έχει ανταποκριθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο θα έπρεπε να μην υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) ημέρες, από τη στιγμή που η Εταιρεία ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης.

Η Εταιρεία ενημερώθηκε επίσης ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 10(1) του Νόμου, αφού η Εταιρεία εγγράφως δεν αναλαμβάνει την ευθύνη που προβλέπει ο Νόμος σε περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με το δικαίωμά της για ακρόαση πριν την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, καλώντας την όπως εντός επτά (7) ημερών από την λήψη της επιστολής:

- (α) εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις τις οποίες προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση ή/και μη επανάληψη της διαπιστωθείσας παράβασης,
- (β) παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου,
- (γ) αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2023, και αν οι εν λόγω λογαριασμοί δεν είναι έτοιμοι, για το έτος 2022,
- (δ) ενημερώσει για την γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους σύμβασης πώλησης,
- (ε) κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

Στις 27 Φεβρουαρίου 2024 οι νομικοί σύμβουλοι της Εταιρείας απέστειλαν επιστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία εκφράζονται οι θέσεις της Εταιρείας. Στην εν λόγω επιστολή, αναφέρονται μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- i. ότι η Εταιρεία ουδέποτε έλαβε γνώση των επιστολών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 14 Σεπτεμβρίου 2023 και 22 Νοεμβρίου 2023, και δεν έχει ενημερωθεί γραπτώς για την έρευνα που διεξάγει η Εντεταλμένη Υπηρεσία πέραν από τηλεφωνική επικοινωνία που είχε ο διευθυντής της Εταιρείας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία.
- ii. η Εταιρεία αρνείται κατηγορηματικά ότι έχει προβεί σε οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου και σημειώνει ότι η ΥΠΚ δεν έχει λάβει γνώση όλων των πραγματικών περιστατικών. Η Εταιρεία στην επιστολή της παραθέτει την δική της θέση όσον αφορά τα γεγονότα της υπόθεσης, και συγκεκριμένα αναφέρει μεταξύ άλλων τα εξής:

- ότι ο καταναλωτής έλαβε επιβεβαίωση από μηχανικό της αρεσκείας του ότι το όχημα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του και μετά προχώρησε στην αγορά του.
- ότι η Εταιρεία ενεργούσε εξ ονόματος ή/και για λογαριασμό του προηγούμενου ιδιοκτήτη του αυτοκινήτου, ήτοι σαν μεσάζοντες.
- ότι το αυτοκίνητο παραχωρήθηκε στον καταναλωτή με έκπτωση στην τιμή των €23.500, και ότι είχαν συμφωνήσει με τον καταναλωτή να παραδώσει στην Εταιρεία αυτοκίνητο αξίας χιλίων Ευρώ με σκοπό να το μεταπωλήσουν.
- ότι στην Εταιρεία κατέληξε ποσό μόνο €500 ως χρηματικό ποσό προμήθειας της πώλησης καθότι το δοθέν από τον καταναλωτή αυτοκίνητο ήταν ελαττωματικό, το κόστος επιδιόρθωσης μεγαλύτερο από την αξία του και ως εκ τούτου προέβησαν σε απόσυρσή του.
- ότι το αυτοκίνητο αρχικά παρουσίασε μηχανική βλάβη και η Εταιρεία ανέλαβε το κόστος για επιδιόρθωση των προβλημάτων το οποίο κόστισε στην Εταιρεία €220 (αρχικό service και αποκατάσταση ζημιών).
- ότι μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα ο καταναλωτής επισκέφτηκε την μάντρα αυτοκινήτων της Εταιρείας και τους ανέφερε το αυτοκίνητο είχε σοβαρή βλάβη στον κινητήρα η οποία προκλήθηκε ένεκα προβλήματος στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου στον κινητήρα.

iii. η Εταιρεία στην επιστολή της, παραθέτει επίσης την θέση της όσον αφορά την βλάβη που προκλήθηκε στο αυτοκίνητο και συγκεκριμένα αναφέρει μεταξύ άλλων τα εξής:

- ότι η βλάβη που παρουσίασε το αυτοκίνητο είναι σοβαρή βλάβη στον κινητήρα ένεκα προβλήματος στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου στον κινητήρα το οποίο έχει προκληθεί από λανθασμένο και/ή ανύπαρκτο καθαρισμό των μπεκ από τον μηχανικό του αυτοκινήτου, είτε από κακής ποιότητας καύσιμα και/ή λόγω της ηλεκτρικής αντλίας καυσίμων
- ότι η ανωτέρω βλάβη παρουσιάζει εμφανή σημάδια ή/και συμπτώματα στο όχημα τα οποία μπορεί να γίνουν αντιληπτά από τον μέσο οδηγό και να επιδιορθωθούν πριν η βλάβη επηρεάσει τον κινητήρα του οχήματος
- ότι η τακτική συντήρηση του οχήματος και το ορθό σέρβις μπορούν να αποτρέψουν τη βλάβη στον κινητήρα του οχήματος
- ότι η βλάβη στον κινητήρα ουδεμία σχέση έχει με την κατάσταση στην οποία βρισκόταν το όχημα κατά τον κρίσιμο χρόνο της πώλησης

- ότι η ρηθείσα βλάβη δε θα είχε επισυμβεί εάν δεν είχε γίνει κακή χρήση ή/και παραμέληση και/ή ανεπαρκής συντήρηση του οχήματος από τον καταναλωτή, ως επίσης και εάν είχε πραγματοποιηθεί ορθός έλεγχος (service) από τον μηχανικό του.
- ότι είναι πρόθυμη να προμηθεύσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία σχετική έκθεση εμπειρογνώμονα και/ή μηχανικού αυτοκινήτου ούτως ώστε να αποδειχτεί ότι η βλάβη προέκυψε από κακή χρήση και ανεπαρκούς συντήρησης από τον καταναλωτή.

iv. στην επιστολή της η Εταιρεία ανέφερε επίσης ότι το τεχνικό πρόβλημα που παρουσιάστηκε δεν έχει σχέση με τις "Υποκειμενικές και Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης" που περιγράφονται στο Νόμο.

v. η Εταιρεία στην επιστολή της αναφέρει επίσης ότι έχει προτείνει στον καταναλωτή, χωρίς να έχει ουδεμία νομική υποχρέωση να το πράξει να αναλάβει η ίδια το κόστος εργατικών του μηχανικού προς αποκατάσταση της βλάβης στον κινητήρα και να αναλάβει ο καταναλωτής το κόστος ανταλλακτικών, και ότι η ίδια είναι πρόθυμη να συζητήσει με τον κατηγορούμενο για να βρεθεί μια κοινώς αποδεκτή λύση.

Στην συνέχεια, στις 27 Μαρτίου 2024 η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη την πρόθεση της Εταιρείας να αποστείλει σχετική έκθεση εμπειρογνώμονα και/ή μηχανικού αυτοκινήτου, απέστειλε επιστολή με την οποία ζητούσε από την Εταιρεία όπως εντός δέκα ημερών παραθέσει το πόρισμα τεχνικού ελέγχου που διεξήχθη επί του αγαθού για απόδειξη των όσων ισχυρίζεται η Εταιρεία, και όπως παραθέσει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021.

Η Εταιρεία με ηλεκτρονικό μήνυμα που απέστειλε μέσω των νομικών της συμβούλων στις 4 Απριλίου 2024, ζήτησε παράταση για την αποστολή του συνόλου των εγγράφων μέχρι τις 19 Απριλίου λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας του τεχνικού που την ετοιμάζει.

Στις 25 Απριλίου 2024 η Εταιρεία απέστειλε εκ νέου ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω των νομικών της συμβούλων, με το οποίο ανέφερε ότι είχε αναθέσει σε μηχανολόγο μηχανικό να ετοιμάσει πόρισμα τελικού ελέγχου και να το αποστείλει απευθείας στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, κάτι που ο ίδιος δεν έπραξε χωρίς να ενημερώσει την Εταιρεία. Η Εταιρεία ανέφερε επίσης ότι είχε αναθέσει σε άλλο πρόσωπο να ετοιμάσει πόρισμα τεχνικού ελέγχου, και λόγω αυτής της απρόσμενης εξέλιξης ζήτησε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία όπως της δοθεί παράταση τριών εργάσιμων ημερών να

αποστέλλει το πόρισμα της. Με το εν λόγω ηλεκτρονικό μήνυμα η Εταιρεία παρέθεσε τις οικονομικές της καταστάσεις για το έτος 2020.

Στην συνέχεια η Εταιρεία με ηλεκτρονικό της μήνυμα μέσω των νομικών της συμβούλων ημερομηνίας 29 Απριλίου 2024, απέστειλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία «εκτίμηση οχήματος» το οποίο έχει συνταχθεί την ίδια ημέρα από μηχανολόγο εκτιμητή αυτοκινήτων και με βάση το οποίο ο μηχανικός μετά από οδηγίες της Εταιρείας έχει επιθεωρήσει το αυτοκίνητο στις 24 Απριλίου 2024. Με την συγκεκριμένη «εκτίμηση οχήματος» ο μηχανολόγος εκτιμητής αυτοκινήτων, έχει παραθέσει γενικά το πώς λειτουργεί το σύστημα ψεκασμού καυσίμων στον κινητήρα. Συγκεκριμένα εξηγεί τι είναι και πώς λειτουργούν τα «μπέκ ψεκασμού», και αναφέρει επίσης ότι η ποιότητα του καυσίμου επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την λειτουργία του κινητήρα καθώς και το ότι η χρήση πετρελαίου κακής ποιότητας, πετρελαίου θέρμανσης, η ακόμα και μείγμα πετρελαίου κίνησης με πετρέλαιο θέρμανσης, βραχυπρόθεσμα η μακροπρόθεσμα είναι δεδομένο ότι θα πλήξει κάποια στιγμή τα «μπέκ» και την αντλία υψηλής πίεσης.

5. Αξιολόγηση θέσεων Εμπορευόμενου και ευρημάτων

Η Εταιρεία, στην επιστολή της με ημερομηνία 27 Φεβρουαρίου 2024 ανέφερε ότι ουδέποτε έλαβε γνώση των επιστολών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 14 Σεπτεμβρίου 2023 και 22 Νοεμβρίου 2023, και δεν έχει ενημερωθεί γραπτώς για την έρευνα που διεξάγει η Εντεταλμένη Υπηρεσία πέραν από τηλεφωνική επικοινωνία που είχε ο διευθυντής της Εταιρείας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση της Εταιρείας ως αναληθή, αφού οι δύο αναφερόμενες επιστολές έχουν παραδοθεί στο εγγεγραμμένο γραφείο της Εταιρείας στις 15 Σεπτεμβρίου 2023 και 22 Νοεμβρίου 2023 αντίστοιχα.

Όσον αφορά την θέση της Εταιρείας ότι ενεργούσε εξ ονόματος ή/και για λογαριασμό του προηγούμενου ιδιοκτήτη του αυτοκινήτου, ήτοι σαν μεσάζοντες, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση, καθώς το τιμολόγιο που έχει προσκομίσει ο καταναλωτής έχει εκδοθεί από την Εταιρεία, και επίσης το ποσό των 22.000 Ευρώ που ήταν το υπόλοιπο μετά την πληρωμή προκαταβολής έχει μεταφερθεί σε τραπεζικό λογαριασμό ιδιοκτησίας της Εταιρείας.

Σχετικά με την θέση της Εταιρείας όσον αφορά τα γεγονότα της υπόθεσης όπως περιγράφονται στην παράγραφο ii πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι αυτά δεν επηρεάζουν την εξέταση της συγκεκριμένης υπόθεσης, αφού η Εντεταλμένη

Υπηρεσία στην παρούσα υπόθεση εξετάζει το κατά πόσο η Εταιρεία έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της όπως τις ορίζει ο Νόμος, σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης που έχει καταστήσει το αυτοκίνητο εντελώς ακινητοποιημένο και μη λειτουργικό.

Όσον αφορά τις θέσεις της Εταιρείας σχετικά με την βλάβη που προκλήθηκε στο αυτοκίνητο και περιγράφονται στην παράγραφο iii, η Εντεταλμένη Υπηρεσία τις έχει εξετάσει και ως προς αυτό έχει ζητήσει το πόρισμα του τεχνικού ελέγχου που διεξήχθη επί του αγαθού για επιβεβαίωση των όσων αναφέρονται στην επιστολή της Εταιρείας.

Σχετικά με την «εκτίμηση οχήματος» που έχει προσκομίσει η Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 03 Ιουνίου 2024 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Εταιρεία με το οποίο της ζητούσε όπως σταλούν στοιχεία με τα οποία θα αποδεικνυόταν ότι στις 24 Απριλίου 2024 ο μηχανολόγος εκτιμητής αυτοκινήτων είχε προχωρήσει σε επιθεώρηση του αυτοκινήτου, όπως ο ίδιος ισχυρίστηκε στην «εκτίμηση οχήματος» που συνέταξε.

Η Εταιρεία, με ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 03 Ιουνίου 2024 που απέστειλε μέσω των νομικών της συμβούλων, ανέφερε ότι ο εκτιμητής δεν έχει προβεί σε επιθεώρηση του αυτοκινήτου όπως αρχικά ισχυρίστηκε στην «εκτίμηση οχήματος», και ο λόγος ήταν ότι δεν είχε την δυνατότητα να επιθεωρήσει το αυτοκίνητο, καθότι ο καταναλωτής κατά τον επίδικο χρόνο τους επιτέθηκε φραστικά και αποχώρησε. Η Εταιρεία, στο ηλεκτρονικό της μήνυμα, επιβεβαίωσε επίσης ότι στην «εκτίμηση οχήματος» που έχει προσκομίσει ο εκτιμητής, γίνεται αναφορά στα γενικότερα μηχανικά και/ή τεχνικά χαρακτηριστικά αυτού του μοντέλου αυτοκινήτου και όχι ειδικά για το συγκεκριμένο μηχανοκίνητο όχημα, και επίσης αναφέρεται γενικότερα στο πως λειτουργεί το σύστημα ψεκασμού καυσίμων στον κινητήρα σε όλα τα μηχανοκίνητα μοντέλα του ίδιου μοντέλου μηχανοκίνητου οχήματος.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού έχει μελετήσει τα όσα αναφέρονται στην «εκτίμηση οχήματος» που έχει προσκομίσει η Εταιρεία αλλά και τα όσα αναφέρει η Εταιρεία στο ηλεκτρονικό της μήνυμα ημερομηνίας 03 Ιουνίου 2024, απορρίπτει την συγκεκριμένη εκτίμηση ως αναληθή, αφού ενώ στο περιεχόμενο της γίνεται αναφορά στο ότι ο μηχανολόγος εκτιμητής αυτοκινήτων έχει επιθεωρήσει το αυτοκίνητο στις 24 Απριλίου 2024, όπως παραδέχεται και η Εταιρεία στο ηλεκτρονικό της μήνυμα δεν έχει γίνει επιθεώρηση επί του αυτοκινήτου.

Ανεξάρτητα από το πιο πάνω, στην συγκεκριμένη «εκτίμηση οχήματος» δεν γίνεται καμία αναφορά στο αυτοκίνητο του καταναλωτή, αλλά μόνο μια γενική αναφορά στο

πως λειτουργεί το σύστημα ψεκασμού καυσίμων στον κινητήρα σε όλα τα μηχανοκίνητα μοντέλα του ίδιου μοντέλου μηχανοκίνητου οχήματος. Ως εκ τούτου η Εταιρεία με την συγκεκριμένη εκτίμηση δεν έχει καταφέρει σε καμία περίπτωση να αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης η οποία έχει διαπιστωθεί, δεν υφίστατο κατά το χρόνο παράδοσης του αγαθού και συνεπώς τεκμαίρεται ότι υφίστατο κατά το χρόνο παράδοσης του αυτοκινήτου στον καταναλωτή.

Σχετικά με την θέση της Εταιρείας ότι το τεχνικό πρόβλημα που παρουσιάστηκε δεν έχει σχέση με τις υποκειμενικές και αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που περιγράφονται στο Νόμο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση καθώς σύμφωνα με το Άρθρο 7 του Νόμου, τα αγαθά πρέπει να:

(α) είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνται συνήθως αγαθά του ίδιου τύπου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, κάθε υφιστάμενο ενωσιακό και εθνικό νόμο, τα τεχνικά πρότυπα ή την απουσία τεχνικών προτύπων, καθώς και κάθε ισχύοντα ειδικό ανά τομέα κώδικα δεοντολογίας,

(β) έχουν, κατά περίπτωση, την ποιότητα και να αντιστοιχούν στην περιγραφή του δείγματος ή υποδείγματος, το οποίο ο πωλητής έθεσε στη διάθεση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης,

(γ) παραδίδονται, κατά περίπτωση, μαζί με τα εξαρτήματα, τις συσκευασίες, τις οδηγίες εγκατάστασης ή άλλου είδους οδηγίες που είναι εύλογο να αναμένει να λάβει ο καταναλωτής, και

(δ) διαθέτουν την ποσότητα, καθώς και τα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά, που αφορούν, μεταξύ άλλων, την ανθεκτικότητα, τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα και την ασφάλεια, τα οποία είναι συνήθη για αγαθά του ίδιου τύπου και τα οποία είναι εύλογο να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή και/ή για λογαριασμό του πωλητή και/ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού, ιδίως στο πλαίσιο της διαφήμισης ή της επισήμανσης.

Στην υπό εξέταση περίπτωση, είναι θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι το αυτοκίνητο που αγοράστηκε από τον καταναλωτή δεν πληρούσε τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης καθώς δεν διέθετε τα συνήθη ποιοτικά χαρακτηριστικά που αφορούν μεταξύ άλλων την ανθεκτικότητα, τη λειτουργικότητα, την ασφάλεια, τα οποία είναι συνήθη για αγαθά του ίδιου τύπου και τα οποία εύλογα ο καταναλωτής ανέμενε ότι θα πληρούσε το αυτοκίνητο το οποίο είχε αγοράσει από την Εταιρεία.

Όσον αφορά την θέση της Εταιρείας ότι έχει προτείνει στον καταναλωτή να αναλάβει η ίδια το κόστος εργατικών του μηχανικού προς αποκατάσταση της βλάβης στον

κινητήρα και να αναλάβει ο καταναλωτής το κόστος ανταλλακτικών, και ότι η ίδια είναι πρόθυμη να συζητήσει με τον κατηγορούμενο για να βρεθεί μια κοινώς αποδεκτή λύση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση καθώς θα ήταν αντίθετη με το Άρθρο 14(1) (α) του Νόμου, σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται έλλειψη συμμόρφωσης η επισκευή ή η αντικατάσταση διενεργείται δωρεάν.

5.1 Παράβαση

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Εταιρείας ημερομηνίας 27 Φεβρουαρίου 2024, 4, 25 και 29 Απριλίου 2024 και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 13 (1) σε συνδυασμό με τα Άρθρα 10 (1) και 11(1) του Νόμου.

Ειδικότερα, στην υπό εξέταση περίπτωση η Εταιρεία αρνείται να παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα που του παρέχει το Άρθρο 13(1) του Νόμου, με βάση το οποίο σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, ο καταναλωτής δικαιούται σε αποκατάσταση της συμμόρφωσης του αγαθού, ή σε ανάλογη μείωση του τιμήματος, ή σε τερματισμό από τη σύμβαση σύμφωνα με τις διατάξεις του ίδιου Άρθρου.

Η παράβαση του Άρθρου 13 διαπιστώνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 10(1) του Νόμου σύμφωνα με το οποίο ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία υφίσταται κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών και η οποία διαπιστώνεται εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία παράδοσης: Νοείται ότι, στις περιπτώσεις πώλησης μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής δύναται να συμφωνούν συμβατικούς όρους και/ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν χρονική περίοδο ευθύνης του πωλητή μικρότερη των δύο (2) ετών, η οποία όμως δεν δύναται να είναι μικρότερη του ενός (1) έτους.

Η παράβαση του Άρθρου 13 (1) του Νόμου διαπιστώνεται επίσης σε συνδυασμό με το Άρθρο 11 του Νόμου σύμφωνα με το οποίο τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 33, οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία διαπιστώνεται εντός δύο (2) ετών από το χρόνο παράδοσης των αγαθών, τεκμαίρεται ότι υφίστατο κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών, εκτός αποδείξεως του αντιθέτου ή εκτός εάν το τεκμήριο αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη φύση των αγαθών ή με τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης. Στην παρούσα υπόθεση, ο Εμπορευόμενος δεν έχει καταφέρει να αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης που διαπιστώθηκε δεν υφίστατο κατά το χρόνο παράδοσης

του αυτοκινήτου στον καταναλωτή και ως εκ τούτου η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η έλλειψη συμμόρφωσης υφίστατο κατά τον χρόνο παράδοσης του αυτοκινήτου.

6. Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο και της προβλεπόμενης από το Νόμο διαδικασίας.

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 13 (1) σε συνδυασμό με τα Άρθρα 10 (1) και 11(1) του Νόμου, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα, το οποίο έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και το ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος της παράβασης και η απήχηση που έχει σε ευρύ ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η συγκεκριμένη πρακτική είναι δυνητικά εφαρμόσιμη τόσο στους υφιστάμενους όσο και στους μελλοντικούς πελάτες της Εταιρείας.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, λαμβάνονται υπόψιν, μεταξύ άλλων η σοβαρότητα της παράβασης, και η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από την πιο πάνω διαπιστωθείσα παράβαση αφού ο καταναλωτής υπέστη αρκετή ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση και/ή μεγάλη οικονομική ζημιά, λόγω της άρνησης της Εταιρείας να αναλάβει την ευθύνη που προβλέπεται από τον Νόμο για την έλλειψη συμμόρφωσης του ελαττωματικού αγαθού.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψιν το ότι η Εταιρεία δεν έδειξε πρόθεση να συμμορφωθεί με τον Νόμο και να τερματίσει την παράβαση, καθώς από τις θέσεις που υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν διαπιστώθηκε οποιαδήποτε τέτοια πρόθεση.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000), επιβάλλει στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους **επτά χιλιάδων ευρώ (€7000)** και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 23(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη της ανωτέρω παράβασης στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 10 Ιουνίου 2024

.....

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή