

Αριθμός Απόφασης: 2024/05 (ΟΠ)

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις
για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021**

EL AUTOMOVIL LIMITED

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 10/06/2024 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 30/9/2024 – [Μετάβαση](#)



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 αποθήκευσης 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 εγγεκριμένου 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 έτι 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 ιδίου 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

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2024/05(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2024/05 (ΟΠ), ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2024**

Μεταξύ:

EL AUTOMOVIL LTD
Διά των δικηγόρων της
Ευθύμιος Κ. Ιωσήφ & Συνεργάτες (JLAW) Δ.Ε.Π.Ε.

Προσφεύγουσα

ν.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 30 Σεπτεμβρίου 2024

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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»).

Αντικείμενο προσφυγής αποτελεί η Απόφαση υπ' αριθμό 2024/05 (ΟΠ), ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2024, (στο εξής η «Απόφαση») της Καθ' ης η Προσφυγή, με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους επτά χιλιάδων ευρώ (€7.000) στην Προσφεύγουσα.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Από το σύνολο των εγγράφων του διοικητικού φακέλου προκύπτουν τα ακόλουθα κρίσιμα γεγονότα που οδήγησαν την Καθ' ης η Προσφυγή στην έκδοση της Απόφασης και στην επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Προσφεύγουσας:

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

Συγκεκριμένα, καταναλωτής προέβη 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 Προσφεύγουσας, 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.

Στις 14 Σεπτεμβρίου 2023, κατόπιν εξέτασης των πιο πάνω ισχυρισμών και εφόσον αυτοί κρίθηκαν ικανοποιητικοί για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Καθ' ης

η Προσφυγή απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία την ενημέρωνε ότι με αφορμή καταγγελία από καταναλωτή διεξάγει έρευνα σχετικά με ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου.

Με την εν λόγω επιστολή η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα όπως:

- (α) παραθέσει τις θέσεις ή/και απόψεις της σχετικά με τα όσα αναφέρει στην επιστολή της με την υποβολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- (β) παρέχει ενημέρωση σε σχέση με τη γενικότερη πολιτική της Προσφεύγουσας, σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους σύμβασης πώλησης,
- (γ) θέσει υπόψιν της Καθ' ης η Προσφυγή τη γραπτή αναφορά του πορίσματος του τεχνικού ελέγχου που διεξήχθη 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 εφόσον δε λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση εκ μέρους της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή υπενθύμισης, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας, την καλούσε όπως εντός 5 ημερών παραθέσει τις θέσεις της, ενημερώνοντας την δε, ότι σε αντίθετη περίπτωση, θα θεωρηθεί ότι η Προσφεύγουσα δεν έχει και/ή δεν επιθυμεί να υποβάλει οποιεσδήποτε θέσεις.

Με δεδομένο ότι η Προσφεύγουσα παρέλειψε να υποβάλει τις θέσεις της, η Καθ' ης η Προσφυγή σε επιστολή της με ημερομηνία 5 Ιανουαρίου 2024 και αφού μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της, ενημέρωσε την Προσφεύγουσα σχετικά με τη διαπίστωση εκ πρώτης όψεως παράβασης των άρθρων 10(1) και 14 του Νόμου.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το περιεχόμενο της υπό αναφορά επιστολής, η Καθ' ης η Προσφυγή, διαπιστώνει εκ πρώτης όψεως παράβαση του Άρθρου 10(1) του Νόμου, εφόσον η Προσφεύγουσα δεν αποδέχτηκε την έκταση της έλλειψης συμμόρφωσης, παραλείποντας να τεκμηριώσει την θέση της, και εκ πρώτης όψεως παράβαση του Άρθρου 14, εφόσον 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 Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα όπως εντός δέκα (10) ημερών:

(α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην εν λόγω επιστολή,

(β) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιοδήποτε σχετικό χρήσιμο στοιχείο.

Εν συνεχεία, στις 20 Φεβρουαρίου 2024, η Καθ' ης η Προσφυγή, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα παρέλειψε να παραθέσει οποιεσδήποτε θέσεις, απέστειλε εν νέου επιστολή επαναλαμβάνοντας τη διαπίστωση της παράβασης των Άρθρων 10(1) και 14(1) του Νόμου, εφόσον ο καταναλωτής με γραπτό αίτημα μέσω του δικηγόρου του ζήτησε επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από την σύμβαση, χωρίς ωστόσο η Προσφεύγουσα να έχει ανταποκριθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ενώ εγγράφως δεν ανέλαβε την ευθύνη που προβλέπει ο Νόμος σε περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, η Καθ' ης η Προσφυγή, ενημέρωσε την Προσφεύγουσα αναφορικά 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 εφόσον οι εν λόγω λογαριασμοί δεν είναι έτοιμοι, για το έτος 2022,

(δ) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους σύμβασης πώλησης,

(ε) οποιαδήποτε παρατήρηση επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

Στις 27 Φεβρουαρίου 2024 οι νομικοί σύμβουλοι της Προσφεύγουσας απέστειλαν επιστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οποίας η Προσφεύγουσα:

i. ουδέποτε έλαβε γνώση των επιστολών της Καθ' ης η Προσφυγή με ημερομηνίες 14 Σεπτεμβρίου και 22 Νοεμβρίου 2023, ούτε ενημερώθηκε γραπτώς σχετικά με την έρευνα που διεξάγεται, πλην της τηλεφωνικής επικοινωνίας του διευθυντή της Προσφεύγουσας με λειτουργό της Καθ' ης η Προσφυγή.

ii. αρνείται κατηγορηματικά ότι έχει προβεί σε οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου και σημειώνει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έχει λάβει γνώση όλων των πραγματικών περιστατικών, ενώ παραθέτει τη δική της θέση όσον αφορά τα γεγονότα της υπόθεσης, και συγκεκριμένα αναφέρει μεταξύ άλλων ότι:

- ο καταναλωτής έλαβε επιβεβαίωση από μηχανικό της αρεσκείας του ότι το όχημα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του και μετά προχώρησε στην αγορά του.
- η Προσφεύγουσα ενεργούσε εξ ονόματος ή/και για λογαριασμό του προηγούμενου ιδιοκτήτη του αυτοκινήτου, ήτοι σαν μεσάζοντες.
- το αυτοκίνητο παραχωρήθηκε στον καταναλωτή με έκπτωση στην τιμή των €23.500, και ότι είχαν συμφωνήσει με τον καταναλωτή να παραδώσει στην Προσφεύγουσα αυτοκίνητο αξίας χιλίων Ευρώ με σκοπό να το μεταπωλήσουν.
- στην Προσφεύγουσα κατέληξε ποσό μόνο €500 ως χρηματικό ποσό προμήθειας της πώλησης, καθότι το αυτοκίνητο το της παρέδωσε ο καταναλωτής, ήτο ελαττωματικό, ενώ το κόστος επιδιόρθωσης υψηλότερο από την αξία του και ως εκ τούτου προέβησαν σε απόσυρσή του.
- το αυτοκίνητο αρχικά παρουσίασε μηχανική βλάβη και η Προσφεύγουσα ανέλαβε το κόστος επιδιόρθωσης το οποίο ανήλθε στο συνολικό ποσό των €220 (αρχικό service και αποκατάσταση ζημιών).

- μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα ο καταναλωτής επισκέφτηκε την μάντρα αυτοκινήτων της Προσφεύγουσας και τους ανέφερε ότι το αυτοκίνητο είχε σοβαρή βλάβη στον κινητήρα, η οποία προκλήθηκε ένεκα προβλήματος στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου στον κινητήρα.

iii. η Προσφεύγουσα στην εν λόγω επιστολή της, παραθέτει περαιτέρω τη θέση της αναφορικά με τη βλάβη που προκλήθηκε στο αυτοκίνητο και συγκεκριμένα αναφέρει μεταξύ άλλων ότι:

- η βλάβη που παρουσίασε το αυτοκίνητο είναι σοβαρή βλάβη στον κινητήρα, ένεκα προβλήματος στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου, 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
 - 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
 - η τακτική συντήρηση του οχήματος και το ορθό σέρβις μπορούν να αποτρέψουν τη βλάβη στον κινητήρα του οχήματος
 - η βλάβη στον κινητήρα ουδεμία σχέση έχει με την κατάσταση στην οποία βρισκόταν το όχημα κατά τον κρίσιμο χρόνο της πώλησης
 - η ρηθείσα βλάβη δε θα είχε επηρεάσει 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.
- είναι πρόθυμη να υποβάλει στην Καθ 'ης η Προσφυγή σχετική έκθεση εμπειρογνώμονα και/ή μηχανικού αυτοκινήτου, ούτως ώστε να αποδειχτεί ότι η βλάβη προέκυψε από κακή χρήση και ανεπαρκή συντήρηση από τον καταναλωτή.

Περαιτέρω, στην εν λόγω επιστολή της, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι το τεχνικό πρόβλημα το οποίο παρουσιάστηκε, δεν έχει σχέση με τις "Υποκειμενικές και Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης", όπως αυτές περιγράφονται στο Νόμο, ενώ αναφέρει δε 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 παραπονούμενο για να βρεθεί μια κοινώς αποδεκτή λύση.

Στις 27 Μαρτίου 2024, η Καθ' ης η Προσφυγή, λαμβάνοντας υπόψη την πρόθεση της Προσφεύγουσας να υποβάλει σχετική έκθεση εμπειρογνώμονα και/ή μηχανικού αυτοκινήτου, απέστειλε επιστολή με την οποία της ζητούσε όπως εντός δέκα ημερών υποβάλει το πόρισμα τεχνικού ελέγχου προς απόδειξη των ισχυρισμών της και όπως παραθέσει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2021. Η Προσφεύγουσα σε ηλεκτρονικό μήνυμα που απέστειλε μέσω των νομικών της συμβούλων στις 4 Απριλίου 2024, αιτήθηκε παράτασης μέχρι τις 19 Απριλίου για την υποβολή του συνόλου των εγγράφων, λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας του εμπειρογνώμονα.

Στις 25 Απριλίου 2024, η Προσφεύγουσα 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 ωστόσο να την ενημερώσει. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης ότι είχε αναθέσει σε άλλο πρόσωπο να ετοιμάσει πόρισμα τεχνικού ελέγχου, και λόγω αυτής της απρόσμενης εξέλιξης ζήτησε από την Καθ' ης η Προσφυγή όπως της δοθεί παράταση τριών εργάσιμων ημερών ώστε να υποβάλει το πόρισμα, ενώ υπέβαλε και τις οικονομικές της καταστάσεις για το έτος 2020.

Στις 29 Απριλίου 2024 η Προσφεύγουσα, μέσω των νομικών της συμβούλων, απέστειλε στην Καθ' ης η Προσφυγή «εκτίμηση οχήματος», η οποία συντάχθηκε κατά την ίδια ημέρα από μηχανολόγο εκτιμητή αυτοκινήτων και με βάση την οποία ο μηχανικός, κατόπιν οδηγιών της Προσφεύγουσας, προέβη σε επιθεώρηση του αυτοκινήτου στις 24 Απριλίου 2024. Σύμφωνα με την εν λόγω «εκτίμηση οχήματος», ο μηχανολόγος εκτιμητής αυτοκινήτων, αναλύει τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος 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 τη

λειτουργία του κινητήρα, καθώς και το ότι η χρήση πετρελαίου κακής ποιότητας, πετρελαίου θέρμανσης, ή ακόμα και μείγμα πετρελαίου κίνησης με πετρέλαιο θέρμανσης, βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα, είναι δεδομένο ότι θα πλήξει κάποια στιγμή τα «μπέκ» και την αντλία υψηλής πίεσης.

Γ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, αφού 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 το Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει, εξέδωσε στις 10 Ιουνίου 2024 την Απόφαση 2024/05 (ΟΠ), με την οποία επιβάλλει στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους επτά χιλιάδων ευρώ (€7,000).

Σύμφωνα με το σκεπτικό της Απόφασης, το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε κατόπιν διαπίστωσης της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η Προσφεύγουσα προέβη σε παράβαση του άρθρου 13(1) σε συνδυασμό με τα Άρθρα 10(1) και 11(1) του Νόμου, αφού αρνήθηκε να παρέχει στον καταναλωτή το δικαίωμα το οποίο προβλέπεται στο άρθρο 13, με βάση του οποίου σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, ο καταναλωτής δικαιούται σε αποκατάσταση της συμμόρφωσης του αγαθού, ή σε ανάλογη μείωση του τιμήματος, ή σε τερματισμό από την σύμβασης σύμφωνα με τις διατάξεις του ιδίου άρθρου.

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Έχω εξετάσει την προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις τόσο της Προσφεύγουσας όσο και της Καθ' ης η Προσφυγή.

Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιόν μου τις απόψεις της με την επιστολή της με ημερομηνία 8 Ιουλίου 2024 δια των δικηγόρων της και η Καθ' ης η Προσφυγή με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 10/9/2024.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

Κατά την άσκηση της ιεραρχικής προσφυγής, η Προσφεύγουσα διατύπωσε τη δική της εκδοχή αναφορικά με τα γεγονότα της υπόθεσης και προέβαλε τις ακόλουθες θέσεις:

Σύμφωνα με την Προσφεύγουσα η Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή λήφθηκε χωρίς η τελευταία να ενσκήψει με αντικειμενικότητα στις θέσεις της, οι οποίες είναι αυτές που απαρτίζουν και την πραγματική πτυχή των γεγονότων που έλαβαν χώρα, αλλά και χωρίς να ληφθεί υπόψιν από την Καθ' ης η Προσφυγή ο Νόμος και/ή να ερμηνευτεί ορθά από την Καθ' ης η Προσφυγή ο Νόμος, με αποτέλεσμα η εν λόγω απόφαση να στερείται νομιμότητας και/ή σύννομων χαρακτηριστικών και /ή είναι παράνομη και/ή νόμω αβάσιμη και/ή απαράδεκτη.

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι το πρόβλημα στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου, το οποίο εν τέλει προκάλεσε την υπό κρίση βλάβη στον κινητήρα του μηχανοκίνητου οχήματος αφενός δύναται να αποτραπεί από μια καλή και τακτική συντήρηση, ως επίσης και από ορθό σέρβις στο μηχανοκίνητο όχημα, ενώ δύναται να μην οδηγήσει εν τέλει σε βλάβη στον κινητήρα, ώστε να αντιμετωπιστεί η βλάβη στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου εγκαίρως και ορθά από μηχανικό αυτοκινήτου.

Επιπρόσθετα, είναι η θέση της Προσφεύγουσας, ότι ένεκα κακής χρήσης και/ή παραμέλησης και/ή ανεπαρκούς συντήρησης του μηχανοκίνητου οχήματος από τον καταναλωτή και/ή ένεκα μη ορθού ελέγχου (service) από τον μηχανικό της επιλογής του καταναλωτή προκλήθηκε κατά πρώτον βλάβη στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου.

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι κατόπιν αυτής της βλάβης, ο καταναλωτής και/ή ο μηχανικός της επιλογής του αμέλησαν και/ή δεν έδειξαν την απαραίτητη σημασία στα συμπτώματα του μηχανοκίνητου οχήματος και/ή αδιαφόρησαν για τα σημάδια που έδειχναν εν προκειμένω διαταραχές στην απόδοση του μηχανοκίνητου οχήματος, με αποτέλεσμα η αμέλεια αυτή αναφορικά με την βλάβη στο σύστημα ψεκασμού καυσίμου εν τέλει να προκαλέσει σοβαρή βλάβη στον κινητήρα του αυτοκινήτου, ένεκα υπαιτιότητας τόσο του καταναλωτή όσο και του μηχανικού του.

Εντούτοις, συνεχίζει η Προσφεύγουσα, παρά το ότι το εν λόγω τεχνικό πρόβλημα και/ή η βλάβη η οποία παρουσιάστηκε στο μηχανοκίνητο όχημα σε καμία περίπτωση δεν έχει σχέση με αυτό που ο Νομοθέτης χαρακτηρίζει ως «Υποκειμενικές και Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης», η Προσφεύγουσα ήτο και πάλι πρόθυμη να σταθεί αρωγός στον καταναλωτή σεβόμενη το γεγονός ότι είχε να αντιμετωπίσει μια μηχανική βλάβη στον κινητήρα και εν προκειμένω του πρότειναν, χωρίς να έχουν ουδεμία νομική υποχρέωση να το πράξουν, να αναλάβουν οι ίδιοι το κόστος των εργατικών του μηχανικού προς αποκατάσταση της βλάβης στον κινητήρα και να αναλάβει ο καταναλωτής το κόστος των ανταλλακτικών.

Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι εξήγησε στον καταναλωτή ότι η εν λόγω βλάβη στον κινητήρα δεν είχε ουδεμία σχέση με την κατάσταση στην οποία βρισκόταν το μηχανοκίνητο όχημα κατά τον κρίσιμο χρόνο της πώλησης και η εν λόγω βλάβη δεν θα είχε επισυμβεί εάν δεν είχε γίνει κακή χρήση και/ή παραμέληση και/ή ανεπαρκής συντήρηση του μηχανοκίνητου οχήματος από τον καταναλωτή, ως επίσης και εάν είχε πραγματοποιηθεί ορθός έλεγχος από τον μηχανικό του καταναλωτή.

Η Προσφεύγουσα επίσης τονίζει ότι, ενώ δεν υπείχε οποιαδήποτε υποχρέωση, ήταν πρόθυμη να συζητήσει με τον καταναλωτή με σκοπό να βρεθεί μια κοινώς αποδεκτή λύση παρά το γεγονός ότι δεν οφειλόταν στην ίδια ή σε ελαττωματικό προϊόν, με τον ίδιο, όπως αναφέρει, να προβαίνει σε φραστική επίθεση εναντίον της και να αποχωρεί από την μάντρα αυτοκινήτων που διατηρεί η Προσφεύγουσα. Τούτο, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας, είχε ως αποτέλεσμα να μην έχει τη δυνατότητα να ζητήσει από τον εκτιμητή της να επιθεωρήσει το εν λόγω μηχανοκίνητο όχημα πριν τη διόρθωση αυτού από τον καταναλωτή.

Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα αναφέρεται στην επιστολή των δικηγόρων της ημερομηνίας 27/2/2024, στην οποία με λεπτομέρεια και σαφήνεια αναφέρονται οι δικές της θέσεις, καθώς επίσης και στην εκτίμηση σχετικά με αυτού του τύπου και/ή μοντέλου μηχανοκίνητου οχήματος από την εταιρεία C.A.Televantos Automotive Engineer Assessor, οι οποίες επισυνάπτονται στην παρούσα ιεραρχική προσφυγή ως Παραρτήματα Γ και Δ.

Η Προσφεύγουσα, επίσης αναφέρει ότι ουδέποτε απέκρυψε ότι η εν λόγω έκθεση εκτίμησης ήτο έκθεση, η οποία αφορούσε γενικά τον συγκεκριμένο τύπο μηχανοκίνητων οχημάτων, αφού η εχθρική προσέγγιση του καταναλωτή προς αυτή, δεν επέτρεπε ουδεμία άλλου είδους επαφή μαζί του. Περαιτέρω, όπως αναφέρει, ο εκτιμητής, ως πιστοποιημένος εκτιμητής αυτοκινήτων, με την έκθεση του αναλύει γενικότερα πώς τα εν λόγω μοντέλα μηχανοκίνητων αυτοκινήτων μπορούν να εμφανίσουν αυτό το πρόβλημα που εμφάνισε και το όχημα του καταναλωτή και ποιες είναι οι αιτίες που μπορούν να προκαλέσουν το εν λόγω πρόβλημα, κυρίως τα κακής ποιότητας καύσιμα, ενώ επισυνάπτει ως Παράρτημα Ε σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ημερομηνίας 3/6/2024.

Η Προσφεύγουσα τονίζει επίσης ότι η στάση του παραπονούμενου καταναλωτή σε συνδυασμό με την αδικαιολόγητη μη αποδοχή της εκτίμησης του οχήματος από την Καθ' ης η Προσφυγή, στέρησε από την Προσφεύγουσα τη δυνατότητα που είχαν να αναστρέψουν το τεκμήριο ότι η οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης υφίστατο κατά την παράδοση.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν δέχθηκε τη θέση της πρώτης ότι ενεργούσε εξ' ονόματος και/ή για λογαριασμό του προηγούμενου ιδιοκτήτη και/ή σαν μεσάζοντες, ένεκα του ότι το προσκομιζόμενο τιμολόγιο εκδόθηκε από την Προσφεύγουσα, ενώ όπως ισχυρίζεται αποτελεί συνήθης πρακτική σε όμοιες καταστάσεις να εκδίδεται τιμολόγιο από την μάντρα αυτοκινήτων και μετά να δίδεται το οποιοδήποτε οφειλόμενο ποσό στον ιδιοκτήτη του οχήματος.

Η Προσφεύγουσα εν συνεχεία τονίζει ότι σε καμία περίπτωση δεν είχε οποιοδήποτε δόλο και/ή ενδεχόμενο δόλο προς εξαπάτηση του καταναλωτή, ότι προθυμοποιήθηκε να βοηθήσει τον καταναλωτή παρότι δεν είχε υποχρέωση να το κάνει, ενώ ο καταναλωτής αντιθέτως εξαπόλυσε φραστική επίθεση εναντίον της.

Ως εκ των άνω, η Προσφεύγουσα θεωρεί ότι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή είναι ετεροβαρής και/ή παράνομη και/ή άδικη και/ή απόφαση, η οποία σε καμία

περίπτωση δεν είναι δικαιολογημένη και/ή σύννομη, αφού στερείται νομιμότητας, αφού όπως ισχυρίζεται προέβηκε στη δέουσα πώληση αγαθών σύμφωνα με τις πρόνοιες της νομοθεσίας, ενώ το όχημα ήτο ως προνοούσε το Άρθρο 6 και Άρθρο 7 της σχετικής νομοθεσίας. Εξάλλου, όπως σημειώνει η Προσφεύγουσα, ο καταναλωτής μετέφερε ο ίδιος το όχημα σε μηχανικό αυτοκινήτων της επιλογής του, ο οποίος έκανε εκτενή έλεγχο στο μηχανοκίνητο όχημα πριν ο ίδιος αποφασίσει να το αγοράσει.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την Προσφεύγουσα, ως αναφέρεται ρητά και στην εκτίμηση οχήματος που δόθηκε στην Καθ' ης η Προσφυγή, η μηχανική βλάβη, ήτοι το βουλωμένο σύστημα μπεκ ψεκασμού, είναι σύνηθες φαινόμενο στο συγκεκριμένο μοντέλο μηχανοκίνητου οχήματος και μπορεί να αποφευχθεί εύκολα, καθώς προτού επέλθει ολοκληρωτικό βούλωμα, υπάρχουν οφθαλμοφανείς ενδείξεις και/ή χαρακτηριστικά στο όχημα, κάτι που δείχνει ότι δεν υφίστατο οποιαδήποτε τέτοιου είδους βλάβη στο σύστημα μπεκ ψεκασμού καυσίμου κατά τον κρίσιμο χρόνο της πώλησης του εν λόγω μηχανοκίνητου οχήματος.

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή ουσιαστικά «καταβάθρωσε» και/ή «εκμηδένισε» την εκτίμηση του εμπειρογνώμονα, ενώ η ίδια δεν είχε ουσιαστικά την ευχέρεια να προβεί στην οποιαδήποτε εκτίμηση του οχήματος, εξαιτίας της εχθρικής στάσης του καταναλωτή, ενώ έτυχε άδικης αντιμετώπισης κατά παράβασης των αρχών στις οποίες βασίζεται το διοικητικό δίκαιο και εν γένει ένα κράτος Δικαίου, όπως η Κυπριακή Δημοκρατία.

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν ενήργησε με αντικειμενικότητα και/ή ανεπηρέαστα, ότι έχει παραβιάσει την εμπιστοσύνη και την καλή πίστη της Προσφεύγουσας προς αυτή μέσω των παραλείψεων της και/ή των πράξεων της, προχωρώντας σε αναφορά στις αρχές της νομιμότητας, της πιστής εφαρμογής των νόμων, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου, της χρηστής διοίκησης και της αναλογικότητας.

Ως εκ των άνω, η Προσφεύγουσα καταλήγει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έχει προβεί σε μια παράνομη απόφαση, η οποία λήφθηκε αυθαίρετα, χωρίς ουδεμία ουσιαστική και σαφή δικαιολόγηση, ενώ έχει παραβιάσει κατάφορα τα

συνταγματικά δικαιώματα της Προσφεύγουσας και θεωρεί το επιβληθέν πρόστιμο ως δυσανάλογο και/ή άδικο υπό τις περιστάσεις και/ή δεν αντικατοπτρίζει τα πραγματικά γεγονότα.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ'ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τους ισχυρισμούς και τις θέσεις της Προσφεύγουσας αναφέρει τα ακόλουθα:

Όσον αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι ενεργούσε εξ ονόματος ή/και για λογαριασμό του προηγούμενου ιδιοκτήτη του αυτοκινήτου, ήτοι σαν μεσάζοντες, η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει την πιο πάνω θέση, καθώς το τιμολόγιο που προσκόμισε ο καταναλωτής εκδόθηκε από την Προσφεύγουσα, ενώ το ποσό των 22.000 Ευρώ, το οποίο αφορούσε το υπόλοιπο οφειλόμενο πόσο, πλην της προκαταβολής, κατατέθηκε σε τραπεζικό λογαριασμό που διατηρεί η Προσφεύγουσα.

Σχετικά με τη θέση της Προσφεύγουσας, όσον αφορά τα γεγονότα της υπόθεσης, η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι αυτά ουδόλως επηρέασαν την υπό εξέταση υπόθεση, εφόσον η Καθ' ης η Προσφυγή εξέτασε το κατά πόσο η Προσφεύγουσα εκπλήρωσε τις υποχρεώσεις της, όπως αυτές καθορίζονται στο Νόμο, αναφορικά με την έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία κατέστησε το μηχανοκίνητο όχημα εντελώς ακινητοποιημένο και μη λειτουργικό.

Όσον αφορά τις θέσεις και τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας, σχετικά με τη βλάβη που προκλήθηκε στο μηχανοκίνητο όχημα, η Καθ' ης η Προσφυγή προέβηκε σε εξέταση αυτών, ζητώντας από την Προσφεύγουσα την υποβολή πορίσματος τεχνικού ελέγχου του μηχανοκίνητου οχήματος με σκοπό την επιβεβαίωση των υπό αναφορά θέσεων και ισχυρισμών της.

Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή, στις 3 Ιουνίου 2024 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Προσφεύγουσα, σύμφωνα με το περιεχόμενο του οποίου, της ζητείτο όπως υποβάλει οποιαδήποτε στοιχεία, τα οποία να τεκμηριώνουν ότι στις 24 Απριλίου 2024 διενεργήθηκε επιθεώρηση του μηχανοκίνητου οχήματος από τον μηχανολόγο εκτιμητή αυτοκινήτων, σύμφωνα με την υποβληθείσα «εκτίμηση οχήματος».

Η Προσφεύγουσα σε ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 3 Ιουνίου 2024, ανέφερε ότι ο εκτιμητής δεν προέβηκε σε επιθεώρηση του μηχανοκίνητου οχήματος, όπως αρχικά είχε ισχυριστεί στην υποβληθείσα «εκτίμηση οχήματος», λόγω του ότι δεν είχε την δυνατότητα να το επιθεωρήσει, καθότι ο καταναλωτής κατά τον επίδικο χρόνο της επιτέθηκε φραστικά και αποχώρησε. Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα, στο εν λόγω ηλεκτρονικό της μήνυμα, επιβεβαίωσε ότι στην «εκτίμηση οχήματος» που συντάχθηκε από τον εκτιμητή, 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 στα μηχανοκίνητα οχήματα του ίδιου μοντέλου μηχανοκίνητου οχήματος.

Η Καθ' ης η Προσφυγή, 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 Προσφεύγουσα, εντούτοις δεν έχει πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε επιθεώρηση επί του μηχανοκίνητου οχήματος.

Περαιτέρω, στην εν λόγω «εκτίμηση οχήματος» ουδεμία αναφορά γίνεται στο συγκεκριμένο όχημα του καταναλωτή, πλην μιας γενικής αναφοράς στον τρόπο λειτουργίας του συστήματος ψεκασμού καυσίμων στον κινητήρα στα μηχανοκίνητα οχήματα του ίδιου μοντέλου μηχανοκίνητου οχήματος. Ως εκ τούτου, η Προσφεύγουσα 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 οχήματος στον καταναλωτή.

Σχετικά με τη θέση της Προσφεύγουσας ότι το τεχνικό πρόβλημα που παρουσιάστηκε δεν έχει σχέση με τις υποκειμενικές και αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που περιγράφονται στο Νόμο, η Καθ' ης η Προσφυγή 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.

Είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι το μηχανοκίνητο όχημα, το οποίο 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 είναι εύλογο να αναμένει ο καταναλωτής.

Όσον αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι είχε 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, η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει την πιο πάνω θέση, καθώς αποτελεί παράβαση του Άρθρου 14(1)(α) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο, σε περίπτωση διαπίστωσης έλλειψης συμμόρφωσης, οποιαδήποτε επισκευή ή αντικατάσταση διενεργείται δωρεάν.

Περαιτέρω, είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή, ότι στην επίδικη απόφαση παραθέτει πλήρως τεκμηριωμένη αιτιολογία ως προς τη διαπίστωση παράβασης, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και το σύνολο των στοιχείων και τεκμηρίων, τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ενώ παραθέτει τα κριτήρια βάσει των οποίων άσκησε τη διακριτική της ευχέρεια.

Η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει πλήρως τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας, ότι δεν ενήργησε με αντικειμενικότητα και/ή ανεπηρέαστα, και ότι έχει παραβιάσει την εμπιστοσύνη και την καλή πίστη της Προσφεύγουσας προς αυτή μέσω των παραλείψεων και/ή των πράξεων της και επαναλαμβάνει ότι η επίδικη απόφαση αναφέρεται σε συγκεκριμένη παράβαση εκ μέρους της Προσφεύγουσας παραθέτοντας ξεκάθαρη και πλήρως τεκμηριωμένη αιτιολογία. Η Καθ' ης η Προσφυγή, σύμφωνα με την ίδια κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και την έκδοση της επίδικης απόφασης, έλαβε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999) και κυρίως τις πρόνοιες που αφορούν την αιτιολογία των διοικητικών πράξεων, την αρχή της ισότητας, τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, της ορθής άσκησης της διακριτικής εξουσίας και τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την έκδοση της απόφασης, έλαβε υπόψη το σύνολο των στοιχείων που περιήλθαν σε γνώση της, εντός του πλαισίου της διεξαχθείσας έρευνάς της και όλες τις πληροφορίες και/ή τα στοιχεία τα οποία υποβλήθηκαν από την Προσφεύγουσα, καταλήγοντας στα ευρήματα ως αναλύονται στην απόφαση. Η Καθ' ης η Προσφυγή ισχυρίζεται ότι σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν προέβη σε επαρκή έρευνα, ή ότι ευρισκόταν υπό καθεστώς πλάνης. Η Καθ' ης η Προσφυγή έχει συλλέξει και διερευνήσει όλα τα ουσιώδη στοιχεία και έχει καταλήξει στα ευρήματα της, όπως αυτά αναλύονται στην απόφαση.

Σχετικά με τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι ακόμη και αν κριθεί ότι η απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή ήταν ορθή, θεωρεί ότι το πρόστιμο που επιβλήθηκε στην Προσφεύγουσα ήταν δυσανάλογο και/ή άδικο υπό τις περιστάσεις και/ή δεν αντικατοπτρίζει τα πραγματικά γεγονότα, η Καθ' ης η

Προσφυγή απορρίπτει τον πιο πάνω ισχυρισμό ως αβάσιμο και ατεκμηρίωτο. Όπως ισχυρίζεται η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την επιβολή του διοικητικού προστίμου, έλαβε υπόψη το σύνολο των ενώπιον της στοιχείων, βάσει των οποίων επέβαλε και το συγκεκριμένο διοικητικό πρόστιμο.

Ως αναφέρεται και στην επίδικη Απόφαση, στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, λαμβάνεται υπόψη, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας, ενώ οι παράγοντες, οι οποίοι λήφθηκαν υπόψη κατά τον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, αναλύονται στη σελίδα 17 της επίδικης απόφασης. Με βάση αυτούς τους παράγοντες, η Καθ' ης η Προσφυγή κρίνει ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου ήταν ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Z. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της Απόφασης, όλα τα σχετικά έγγραφα τα οποία περιλαμβάνονται στο διοικητικό φάκελο της παρούσας υπόθεσης, καθώς επίσης και τις θέσεις και ισχυρισμούς, οι οποίοι αναπτύχθηκαν τόσο από την Προσφεύγουσα στην επιστολής της με ημερομηνία 8/7/2024, όσο και από την Καθ' ης η Προσφυγή και καλούμαι με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 25(4) του Νόμου όπως:

- (α) επικυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (β) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (γ) τροποποιήσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (δ) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση και προβώ σε έκδοση νέας απόφασης σε αντικατάσταση της προσβαλλόμενης.

Ως εκ των άνω, προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή στην επίδικη απόφαση της παραθέτει πλήρως τεκμηριωμένη αιτιολογία ως προς τη διαπίστωση παράβασης, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και το σύνολο των στοιχείων και τεκμηρίων, τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης. Στην επίδικη Απόφαση παρατίθενται αναλυτικά οι πραγματικοί και

νομικοί λόγοι σε σχέση με τη διαπίστωση συγκεκριμένης παράβασης, ενώ καταγράφονται και τα κριτήρια βάσει των οποίων η Καθ' ης η Προσφυγή άσκησε τη διακριτική της ευχέρεια.

Θεωρώ επίσης ότι δεν ευσταθεί ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έχει προβεί σε μια παράνομη απόφαση, η οποία λήφθηκε αυθαίρετα χωρίς ουδεμία ουσιαστική και σαφή δικαιολόγηση και η οποία έχει παραβιάσει κατάφορα τα συνταγματικά δικαιώματα της Προσφεύγουσας και συνεπώς η προσβαλλόμενη απόφαση πάσχει και πρέπει να ακυρωθεί, καθώς διαπιστώνεται ότι στην επίδικη απόφαση παρατίθεται πλήρως σαφής, ειδική και τεκμηριωμένη αιτιολογία ως προς τη διαπίστωση παράβασης, ενώ τηρείται από την Καθ' ης η Προσφυγή το ορθό και νόμιμο της διαδικασίας.

Διαπιστώνω επίσης ότι η Καθ' ης η Προσφυγή κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και την έκδοση της επίδικης απόφασης έλαβε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (Ν. 158(Ι)/1999) και κυρίως τις πρόνοιες που αφορούν την αιτιολογία των διοικητικών πράξεων, την αρχή της ισότητας, τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, της ορθής άσκησης της διακριτικής εξουσίας και τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Αποδέχομαι επίσης τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι σε καμία περίπτωση δε μπορεί να θεωρηθεί ότι η ίδια δεν προέβη σε επαρκή έρευνα και/ή ότι ευρισκόταν υπό καθεστώς πλάνης, αφού όπως διαπιστώνω από το περιεχόμενο της Απόφασης, είχε διερευνήσει όλα τα ουσιώδη στοιχεία προτού καταλήξει στα ευρήματα της.

Σχετικά με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας περί μεροληψίας και/ή υποκειμενικότητας και/ή επηρεασμού από πλευράς της Καθ' ης η Προσφυγή, θεωρώ ότι αυτοί δεν έχουν σύμφωνα με τη νομολογία επί του θέματος επαρκώς στοιχειοθετηθεί, αλλά παρέμειναν γενικοί και αόριστοι, χωρίς να αποδειχθούν από την Προσφεύγουσα, η οποία φέρει και το σχετικό αυστηρό κατά τη νομολογία, βάρος απόδειξης.

Με βάση τα όσα καταγράφονται στην απόφαση, προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη το σύνολο των ενώπιον της στοιχείων, βάσει των οποίων επέβαλε και το συγκεκριμένο διοικητικό πρόστιμο στην Προσφεύγουσα. Όπως έχει τονισθεί και στην **Σταυρινίδης v. Δημοκρατίας(1991) 4(A) AAD 426, 431**: «...Ο διοικούμενος έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη κρίση της διοίκησης σε κάθε περίπτωση. Απόφαση που φέρει το στίγμα της προκατάληψης υπόκειται σε ακύρωση. Η ανάγκη αμεροληψίας του οργάνου που συμμετέσχε στη λήψη της απόφασης αποτελεί προϋπόθεση της νομιμότητας της. Ο λόγος γι' αυτό είναι ότι συνδέεται άμεσα με τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, που είναι εμπεδωμένη με συνταγματικές διατάξεις, και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος τους.....

.....

Η προκατάληψη πρέπει να στοιχειοθετείται με ικανοποιητική βεβαιότητα είτε από τα στοιχεία των φακέλων ή με ασφαλή συμπεράσματα που μπορεί να συναχθούν από την ύπαρξη τέτοιων στοιχείων...»

Στην απόφαση δε, ημερομηνίας 24.6.2014 στις Συν. Προσφυγές Αρ. 1059/2011 και 1308/2011 ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΑΣΙΗΚΑΛΗΣ κ.α. ΚΑΙ ΑΡΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΚΥΠΡΟΥ, αναφέρθηκαν και τα ακόλουθα σχετικά:

«...Οι οποιοιδήποτε ισχυρισμοί για προκατάληψη ή μεροληψία πρέπει να αποδεικνύονται αυστηρά και με επάρκεια και το βάρος της απόδειξης το φέρουν οι Αιτητές...»

Όπως περιγράφεται στο σημείο 6 της απόφασης, στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, λαμβάνεται υπόψη, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας. Με βάση τους παράγοντες που περιγράφονται στο σημείο 6 της απόφασης, η Καθ' ης η Προσφυγή έκρινε ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου ήταν ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, σύμφωνα και με το εδάφιο (3) του άρθρου 57, στο οποίο καθορίζονται τα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια τα οποία δύναται να ληφθούν υπόψη κατά την επιβολή οποιασδήποτε κύρωσης.

Η. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

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

Γιώργος Παπαναστασίου
Υπουργός