

Αριθμός Απόφασης  
2024/07(ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

**Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021(Ν.112(Ι)/2021)**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για τυχόν χρήση αθέμιτων  
εμπορικών πρακτικών από τον εμπορευόμενο CAMELOT INTERNATIONAL HEALTH  
ORGANIZATION (EUROPE) LIMITED**

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021(Ν.112(Ι)/2021) (στο εξής ο «Νόμος») εξέτασε αυτεπάγγελτα παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο *CAMELOT INTERNATIONAL HEALTH ORGANIZATION (EUROPE) LIMITED* (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»).

**1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ**

Αντικείμενο εξέτασης αποτελεί η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να προωθεί το προϊόν «Φίλτρο Νερού Imperial Plus» (στο εξής το «προϊόν») μέσω τηλεοπτικής διαφήμισης, κατά την διάρκεια της οποίας, παρουσιαζόταν ως διαγραμμένη η τιμή των 1560 Ευρώ και αναγραφόταν η τιμή των 89 Ευρώ.

**2 ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ**

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

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 5 του Νόμου οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο (γ) του εδαφίου (2) του άρθρου 5 του Νόμου μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι παραπλανητική, όπως αυτή καθορίζεται μεταξύ άλλων στο άρθρο 6.

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

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

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

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

Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει, μεταξύ άλλων, την εξουσία να λαμβάνει μαγνητοσκοπημένα αρχεία των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του Εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών και να ζητεί από 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 οποιανδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχει επέλθει ή επέρχεται παράβαση του Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης.

Σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο

Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες οι οποίες προνοούνται στο άρθρο 57 του Νόμου.

#### **4 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε την 01<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2022, καταγγελία στην οποία αναφερόταν ότι ο Εμπορευόμενος διαφημίζει το προϊόν σε κυπριακούς τηλεοπτικούς σταθμούς, και στη διαφήμιση αναγράφεται ότι το προϊόν προσφέρεται στην τιμή των 89 ευρώ από τα 1560 ευρώ (στο εξής η «διαφήμιση»).

Η καταγγελία εστιαζόταν στο ότι ο ισχυρισμός περί έκπτωσης από 1560 ευρώ σε 89 ευρώ είναι αναληθής.

#### **5 ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε έλεγχο της διαφήμισης και διαπίστωσε ότι κατά τη διάρκεια της διαφήμισης προβαλλόταν στην οθόνη η αναγραφή «Από ~~1560€~~ Μόνο Από 89€». Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επικοινωνήσε άμεσα με τον Εμπορευόμενο, από τον οποίο ζητήθηκε η παροχή περαιτέρω στοιχείων και επεξηγήσεων αναφορικά με την αναγραφή των πιο πάνω τιμών.

Στις 22 Δεκεμβρίου 2022 ο Εμπορευόμενος σε ηλεκτρονικό του μήνυμα, προσκόμισε σχετικό στιγμιότυπο οθόνης από την ιστοσελίδα του, αναφέροντας ότι, στην ιστοσελίδα καταγράφονταν ξεκάθαρα οι τρόποι με τους οποίους μπορούσε οποιοσδήποτε πελάτης να αποκτήσει τη συσκευή. Όπως ανέφερε, οι πελάτες μπορούσαν, είτε να επιλέξουν αγορά της συσκευής έναντι του ποσού των €1560, είτε την ενοικίαση της, πληρώνοντας ουσιαστικά ετησίως το κόστος του ανταλλακτικού φίλτρου που θα επέλεγε ο πελάτης, του οποίου η τιμή ξεκινά από €89.

Επίσης, ο Εμπορευόμενος προσκόμισε συγκεκριμένο απόσπασμα της διαφήμισης στο οποίο, όπως ανέφερε, επεξηγείται η δυνατότητα στον πελάτη, αντί να αγοράσει τη συσκευή έναντι του ποσού που αναφέρθηκε, να αποκτήσει τη συσκευή πληρώνοντας μόνο την αξία του φίλτρου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε τις θέσεις του Εμπορευόμενου, προχώρησε σε περαιτέρω έλεγχο και εντόπισε και άλλες διαφημίσεις του Εμπορευόμενου για το προϊόν, με παρόμοιο περιεχόμενο, στο οποίο όμως υπήρχε η ίδια επιγραφή.

Συγκεκριμένα εντόπισε τη συγκεκριμένη επιγραφή στο διαφημιστικό βίντεο που υπήρχε στην ιστοσελίδα του εμπορευόμενου στον σύνδεσμο <https://cy.camelotwater.com/product/filtro-nerou-vrysis-imperial-plus-ano-pagkou/> στο οποίο η επιγραφή εμφανιζόταν στο χρονικό σημείο 7:15 – 7:36, όπως επίσης και στα βίντεο <https://www.youtube.com/watch?v=IlgNIIA7xiU> και <https://www.youtube.com/watch?v=2x0u1b1q-mM>, στα οποία η επιγραφή εμφανιζόταν μετά το χρονικό σημείο 1:44.

Με βάση τα πιο πάνω, στις 23 Δεκεμβρίου 2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στον Εμπορευόμενο αναφέροντας του ότι η αναγραφή «*Από ~~1560€~~ Μόνο Από 89€*», όπως παρουσιαζόταν στις διαφημίσεις, ασχέτως των προφορικών επεξηγήσεων που παρέχονταν σε κάποιο στάδιο των διαφημίσεων, ήταν παραπλανητική κατά παράβαση του άρθρου 6(2)(δ) του Νόμου, καθώς έδινε τη λανθασμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ήταν 1560 ευρώ και ότι η νέα τιμή του θα ήταν από 89 ευρώ. Ο Εμπορευόμενος ενημερώθηκε επίσης ότι, προκειμένου να αρθεί η παράβαση, θα έπρεπε, είτε να αφαιρεθεί η συγκεκριμένη επιγραφή, είτε να προστεθεί διευκρίνιση ότι η τιμή των 1560 ευρώ αφορούσε την αγορά της συσκευής, ενώ η τιμή από 89 ευρώ αφορούσε την ενοικίασή της για ένα έτος ανάλογα με το είδος του φίλτρου, ενώ παράλληλα θα έπρεπε να αφαιρεθεί η διαγραφή από την τιμή των 1560 ευρώ, καθώς έδινε τη λανθασμένη εντύπωση ότι η συγκεκριμένη τιμή ήταν προηγούμενη τιμή πώλησης, η οποία πλέον δεν υφίστατο. Στο υπό αναφορά η-μήνυμα, επισημάνθηκε στον εμπορευόμενο ότι, η αναφορά στην ιστοσελίδα του σε σχέση με τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες θα μπορούσε να επωφεληθεί ο καταναλωτής από την τιμή των 89 ευρώ δεν ήταν αρκετή για σκοπούς ενημέρωσης του, εφόσον στη συγκεκριμένη περίπτωση, η υπό εξέταση εμπορική πρακτική αφορούσε την τηλεοπτική διαφήμιση και η ενδεχομένως συνεπαγομένη επίσκεψη του καταναλωτή στην ιστοσελίδα του θα μπορούσε να αποτελέσει απόφαση συναλλαγής σύμφωνα με σχετική νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου ( Υπόθεση C-281/12 Trento Sviluppo).

Στον Εμπορευόμενο τονίστηκε επίσης ότι τόσο η Ευρωπαϊκή όσο και η εθνική η σχετική νομοθεσία, περιλαμβάνουν αυστηρές πρόνοιες αναφορικά με τον τρόπο

αναγραφής της τιμής, η οποία δίνει την εντύπωση μείωση της τιμής και ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής. Ως προς αυτό, η Εντεταλμένη Υπηρεσία παρέθεσε ενδεικτικά, απόσπασμα από τις Κατευθυντήριες Γραμμές για εφαρμογή της οδηγίας των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (σημείο 2.8.2) στο οποίο αναφέρονται τα εξής:

*«Ειδικότερα, η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εξακολουθεί να εφαρμόζεται στις πρακτικές προώθησης που συνίστανται σε σύγκριση της τιμής με τις τιμές που χρεώνουν άλλοι εμπορευόμενοι ή άλλες τιμές αναφοράς, όπως οι αποκαλούμενες «συνιστώμενες τιμές λιανικής» του κατασκευαστή (σ.σ στη συγκεκριμένη περίπτωση η τιμή αναφοράς είναι η τιμή πώλησης η οποία εξακολουθεί να υφίσταται και η οποία συγκρίνεται με την τιμή ενοικίασης). Οι ενδιαφερόμενοι έμποροι πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή ώστε να ενημερώνουν σαφώς τον καταναλωτή ότι η αναγραφόμενη τιμή αναφοράς αποτελεί σύγκριση και όχι μείωση της τιμής που χρέωνε προηγουμένως ο συγκεκριμένος εμπορευόμενος. Η εξήγηση αυτή πρέπει να αναφέρεται αμέσως και ευχερώς μαζί με την τιμή αναφοράς. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν χρησιμοποιούνται τεχνικές όπως η **διαγραμμαμένη τιμή αναφοράς** την οποία οι καταναλωτές είναι πιθανό να εκλάβουν ως μείωση τις τιμής που χρέωνε προηγουμένως ο ίδιος εμπορευόμενος.»*

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι η προφορική επεξήγηση που παρεχόταν σε συγκεκριμένο στάδιο της διαφήμισης, δε θα μπορούσε να θεωρηθεί ως επεξήγηση που παρεχόταν αμέσως και ευχερώς, καθώς σε συγκεκριμένα βίντεο δεν εξηγείτο ευχερώς τί ακριβώς αντιπροσώπευε η τιμή των 1560 ευρώ, ενώ σε κάποια άλλα βίντεο ο χρόνος εντός του οποίου παρεχόταν η επεξήγηση θεωρείτο δυσανάλογος σε σχέση με το χρόνο εντός του οποίου προβαλλόταν η αναγραφή και ενώ οι παρουσιαστές, παρείχαν άλλες πληροφορίες, άσχετες με το ζήτημα της τιμής.

**Με βάση τα πιο πάνω και βάση της εξουσίας που παρέχει το άρθρο 57(1)(α) του Νόμου στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διέταξε τον εμπορευόμενο όπως, άμεσα, τερματίσει την παράβαση, τερματίζοντας την προβολή οποιωνδήποτε διαφημίσεων, οι οποίες περιλάμβαναν τις πιο πάνω αναφορές, από οποιοδήποτε μέσο και όπως μέχρι τις 28 Δεκεμβρίου 2022**

**ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία τις για τις ενέργειες τις οποίες έλαβε. Ο Εμπορευόμενος ενημερώθηκε επίσης ότι, ανεξάρτητα από τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διατηρεί την εξουσία της να προβεί στην επιβολή αυστηρότερων κυρώσεων, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 57 του Νόμου.**

Στις 29 Δεκεμβρίου 2022, ο Εμπορευόμενος απάντησε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ανέφερε ότι προς συμμόρφωση με τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, έχει τερματίσει άμεσα την προβολή και/ή δυνατότητα πρόσβασης στα βίντεο που υπήρχαν και στους τρεις πιο κάτω συνδέσμους, μέχρις ότου γίνουν οι αντίστοιχες τροποποιήσεις:

<https://cy.camelotwater.com/product/filtro-nerou-vrysis-imperial-plus-ano-pagkou/>

<https://www.youtube.com/watch?v=IlgNIIA7xiU>

<https://www.youtube.com/watch?v=2x0u1b1q-mM>

Στις 02 Ιανουαρίου 2023, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε εκ νέου ηλεκτρονικό μήνυμα προς τον Εμπορευόμενο, με το οποίο τον ενημέρωσε ότι οι τρεις ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι, οι οποίοι του είχαν κοινοποιηθεί και στους οποίους υπάρχουν τα βίντεο που περιείχαν τις αναγραφές, οι οποίες έχουν κριθεί ως παραπλανητικές, ήταν ενδεικτικοί για σκοπούς πληρέστερης ενημέρωσης του αναφορικά με την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι, όπως του είχε αναφερθεί και στο ηλεκτρονικό μήνυμα με ημερομηνία 23 Δεκεμβρίου 2022, θα έπρεπε να τερματίσει την παράβαση τερματίζοντας την προβολή οποιωνδήποτε διαφημίσεων περιλαμβάναν τις αναγραφές που κρίθηκαν παραπλανητικές από οποιοδήποτε μέσο, καθώς ο τερματισμός της προβολής και/ή δυνατότητα πρόσβασης στα βίντεο που υπήρχαν στους συγκεκριμένους συνδέσμους μόνο, δεν αποτελούσε συμμόρφωση, εφόσον διαφημίσεις με την επίμαχη ή παρόμοια επιγραφή συνέχιζαν να προβάλλονται από άλλα μέσα, όπως τηλεοπτικοί σταθμοί. Ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Εμπορευόμενο να προβεί άμεσα σε πλήρη συμμόρφωση σε περίπτωση που ακόμα δεν το είχε πράξει.

## ΝΕΑ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Μεταξύ Φεβρουαρίου και Απριλίου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προχώρησε σε εκ νέου έλεγχο της συγκεκριμένης διαφήμισης που προβαλλόταν σε τηλεοπτικούς σταθμούς, με σκοπό να διαπιστώσει το κατά πόσο ο Εμπορευόμενος έχει συμμορφωθεί πλήρως με τις υποδείξεις της, ημερομηνίας 23 Δεκεμβρίου 2022.

Μετά από την έρευνα που πραγματοποίησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώθηκε ότι, κατά την περίοδο μεταξύ 14 Φεβρουαρίου 2024 και 22 Απριλίου 2024, προβαλλόταν και πάλι, μέσω του τηλεοπτικού σταθμού Ant1, διαφήμιση του Εμπορευόμενου, στην οποία παρουσιαζόταν ως διαγραμμένη η τιμή των 1560 Ευρώ και αναγραφόταν ως τελική τιμή η τιμή των 89 Ευρώ.

Στις 23 Απριλίου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή προς τον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε ότι έχει διαπιστώσει ότι έχει παραλείψει να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις της για τερματισμό προβολής της συγκεκριμένης διαφήμισης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι κατ' επέκταση των πιο πάνω, έχει διαπιστώσει επανάληψη παράβασης του άρθρου 5(1)(2)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου από τον Εμπορευόμενο, αφού, η συγκεκριμένη διαφήμιση δίνει τη λανθασμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος ήταν 1560 ευρώ και ότι η νέα τιμή πώλησης είναι 89 ευρώ, καθώς η διαγραμμένη τιμή των 1560 ευρώ δίνει τη λανθασμένη εντύπωση ότι η τιμή των 1560 ευρώ ήταν προηγούμενη τιμή πώλησης κάτι το οποίο δεν ευσταθεί.

Με την συγκεκριμένη επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Εμπορευόμενο όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,
- τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023,

- κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμούσε σχετικά με τα ανωτέρω.

Στις 29 Απριλίου 2024, οι νομικοί σύμβουλοι του Εμπορευόμενου απέστειλαν επιστολή με την οποία ανέφεραν, μεταξύ άλλων, ότι μετά τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τον Δεκέμβριο του 2022, είχαν δοθεί οδηγίες από τον Εμπορευόμενο για τροποποίηση όλων των διαφημίσεων και συμπερίληψη νέας αναγραφής στις διαφημίσεις. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι οποιαδήποτε διαφήμιση εντοπίστηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, η οποία περιέχει την παλαιότερη αναγραφή, υφίστατο χωρίς αμφιβολία εκ παραδρομής και/ή συνέπεια καλόπιστου λάθους και σε καμία περίπτωση δεν είχε υποπέσει στην αντίληψη του Εμπορευόμενου.

Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι πρόθεση του ήταν η συμμόρφωση και η χρήση της νέας αναγραφής στις διαφημίσεις και όλες οι ενέργειες του κατευθύνθηκαν προς αυτό τον σκοπό, και ότι δεν υπήρχε κανένας λόγος για απόκλιση από τα όσα συζητήθηκαν. Ο Εμπορευόμενος με την επιστολή του, ζήτησε επίσης όπως του αποσταλεί το σχετικό απόσπασμα της διαφήμισης προκειμένου να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες άμεσα, και ζήτησε επίσης όπως του δοθεί χρονικό περιθώριο 14 εργάσιμων ημερών αντί 7 για να τοποθετηθεί, λόγω των εορτών του Πάσχα.

Στις 30 Απριλίου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία με ηλεκτρονικό της μήνυμα ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι του παραχωρείται παράταση μέχρι τις 17 Μαΐου 2024 για να αποστείλει τις θέσεις του, και επίσης του απέστειλε στιγμιότυπο οθόνης από την συγκεκριμένη διαφήμιση, όπως ζήτησε ο Εμπορευόμενος, ενημερώνοντας τον ότι η διαφήμιση συνεχίζει να προβάλλεται μέσω του τηλεοπτικού σταθμού Ant1.

Ο Εμπορευόμενος, μέσω των νομικών του συμβούλων απέστειλε επιστολή στις 17 Μαΐου 2024, στην οποία, μεταξύ άλλων, επανέλαβε ότι το ζήτημα τέθηκε και επιλύθηκε στο παρελθόν με την διαμόρφωση νέας αναγραφής με την οποία θα παρουσιάζετο το προϊόν. Επανέλαβε επίσης ότι είχαν δοθεί οδηγίες από τον Εμπορευόμενο για τροποποίηση όλων των διαφημίσεων και συμπερίληψη νέας αναγραφής στις διαφημίσεις. Ο Εμπορευόμενος επανέλαβε επίσης ότι η διαφήμιση που εντοπίστηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, η οποία περιέχει την παλαιότερη επιγραφή, προβάλλετο χωρίς αμφιβολία εκ παραδρομής και/ή συνέπεια καλόπιστου



λάθους νέου υπαλλήλου του Εμπορευόμενου και σε καμία περίπτωση δεν είχε υποπέσει στην αντίληψη του Εμπορευόμενου.

Ο Εμπορευόμενος, μέσω της επιστολής του, ισχυρίστηκε επίσης ότι σε συνέχεια της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 23 Απριλίου 2024, δόθηκαν άμεσα οδηγίες προς τον τηλεοπτικό σταθμό, όπως προχωρήσει σε αντικατάσταση και προβολή της διαφήμισης με την ορθή αναγραφή άμεσα. Ο Εμπορευόμενος, ανέφερε επίσης ότι δεδομένου ότι η διαφήμιση προβλήθηκε εκ παραδρομής και/ή συνέπεια καλόπιστου λάθους, είναι πρόθυμος να αναλάβει δέσμευση για χρήση της σωστής αναγραφής, όπως την είχε τροποποιήσει το 2023 μετά τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 21 Μαΐου 2024 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στον Εμπορευόμενο, ενημερώνοντας τον ότι θα λάβει υπόψη το περιεχόμενο της επιστολής του με ημερομηνία 17 Μαΐου. Με την συγκεκριμένη επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε εκ νέου τον Εμπορευόμενο όπως αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.

Ο Εμπορευόμενος, σε ηλεκτρονικό μήνυμα που απέστειλε μέσω των νομικών του συμβούλων στις 28 Μαΐου 2024, υπέβαλε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στην βάση του Άρθρου 54 (1) (ζ) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης έχει την εξουσία να ζητεί από κάθε νομικό πρόσωπο την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων, υπό οποιανδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχει επέλθει ή επέρχεται παράβαση του παρόντος Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης, απέστειλε στις 7 Ιουνίου 2024 ηλεκτρονικό μήνυμα προς τον τηλεοπτικό σταθμό Ant1, ζητώντας όπως της παρασχεθούν πληροφορίες σχετικά με την περίοδο (ημερομηνίες και ώρες προβολής της διαφήμισης) κατά την οποία προβαλλόταν η διαφήμιση.

Ο τηλεοπτικός σταθμός Ant1 με ηλεκτρονικό του μήνυμα ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2024, ζήτησε όπως του παραχωρηθεί παράταση, ούτως ώστε να συγκεντρώσει τα

ζητούμενα στοιχεία. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με ηλεκτρονικό της μήνυμα ημερομηνίας 12 Ιουνίου 2024, παραχώρησε παράταση στον τηλεοπτικό σταθμό μέχρι τις 14 Ιουνίου 2024 για να απαντήσει. Στις 14 Ιουνίου 2024, ο τηλεοπτικός σταθμός υπέβαλε τα στοιχεία σχετικά με τις ημερομηνίες και ώρες προβολής δύο διαφημίσεων κατά την διάρκεια των οποίων παρουσιαζόταν διαγραμμαμένη η τιμή των 1560 Ευρώ και αναγραφόταν ως τελική τιμή η τιμή των 89 Ευρώ. Σύμφωνα με τα εν λόγω στοιχεία, οι επίμαχες διαφημίσεις προβάλλονταν καθημερινά, αρκετές φορές κάθε ημέρα από την περίοδο από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2023 μέχρι και τις 13 Μαΐου 2024. Το σύνολο των προβολών των συγκεκριμένων διαφημίσεων κατά την πιο πάνω περίοδο, σύμφωνα με τα στοιχεία που απέστειλε ο τηλεοπτικός σταθμός Ant1, ήταν περίπου χίλιες οκτακόσιες.

## **6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ**

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η διαφήμιση προβάλλετο χωρίς αμφιβολία εκ παραδρομής και/ή συνέπεια καλόπιστου λάθους νέου υπαλλήλου και σε καμία περίπτωση δεν είχε υποπέσει στην αντίληψη του Εμπορευόμενου, η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι, ακόμη και αν οι ισχυρισμοί του Εμπορευόμενου περί καλόπιστου λάθους ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο του Νομού, σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του Εμπορευόμενου.

Ανεξάρτητα όμως από το πιο πάνω, σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία, η διαφήμιση προβαλλόταν καθημερινά από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2023 μέχρι και τις 13 Μαΐου 2024. Συγκεκριμένα, κατά την πιο πάνω περίοδο, οι δύο διαφημίσεις του Εμπορευόμενου στις οποίες παρουσιαζόταν ως διαγραμμαμένη η τιμή των 1560 Ευρώ και αναγραφόταν ως τελική τιμή η τιμή των 89 Ευρώ προβλήθηκαν περίπου χίλιες οκτακόσιες φορές, αριθμός και διάρκεια υπερβολικά μεγάλα. Ως εκ τούτου, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο αριθμός και η διάρκεια προβολών των συγκεκριμένων διαφημίσεων καταδεικνύουν

την αμέλεια ή/και την αδυναμία του εμπορευόμενου να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα, το οποίο να διασφαλίζει ότι οι διαφημίσεις του προϊόντος που προβάλλονται σε οποιοδήποτε μέσο είναι σύννομες και βάση των υποδείξεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι, σε συνέχεια της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 23 Απριλίου 2024, δόθηκαν άμεσα οδηγίες προς τον τηλεοπτικό σταθμό, όπως προχωρήσει σε αντικατάσταση και προβολή της διαφήμισης με την ορθή αναγραφή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση του Εμπορευόμενου, καθώς με βάση τα στοιχεία που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία από τον τηλεοπτικό σταθμό Ant1, αποδεικνύεται ότι η συγκεκριμένη διαφήμιση συνέχισε να προβάλλεται, τουλάχιστον μέχρι και τις 13 Μαΐου 2024, είκοσι δηλαδή ημέρες μετά την λήψη της επιστολής από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Σε σχέση με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι είναι πρόθυμος να αναλάβει δέσμευση για χρήση της ορθής αναγραφής, όπως την είχε τροποποιήσει το 2023, μετά τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η συγκεκριμένη δέσμευση είχε ήδη ληφθεί από τον εμπορευόμενο το 2023, αλλά παραβιάστηκε με την επανάληψη προβολής των διαφημίσεων που περιλάμβαναν την παραπλανητική αναγραφή.

## **7 ΠΑΡΑΒΑΣΗ**

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώνεται **παραβίαση του άρθρου 5(1)(2)(γ) του Νόμου για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1)(2)(δ) του Νόμου από** τον Εμπορευόμενο, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική, καθώς περιλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την τιμή ή/και την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής του προϊόντος, ακόμα και εάν οι πληροφορίες θεωρηθούν, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Συγκεκριμένα, η επιγραφή «Από ~~1560€~~ Μόνο Από 89€» που εμφανίζεται στις επίμαχες διαφημίσεις, δίνει τη λανθασμένη εντύπωση στον καταναλωτή ότι η προηγούμενη τιμή πώλησης του προϊόντος «Φίλτρο Νερού Imperial Plus» ήταν 1560 ευρώ και ότι η νέα τιμή πώλησης είναι 89 ευρώ, ενώ στην πραγματικότητα η τιμή πώλησης της συσκευής εξακολουθεί να είναι 1560 ευρώ, αφού η τιμή των 89 ευρώ αφορά την ενοικίασή της, όπου ο καταναλωτής πληρώνει ουσιαστικά ετησίως το κόστος του ανταλλακτικού φίλτρου, του οποίου η τιμή ξεκινά από 89 ευρώ. Κατά συνέπεια στον μέσο καταναλωτή δημιουργείται ή υπάρχει ενδεχόμενο να δημιουργηθεί η παραπλανητική εντύπωση ότι η τιμή της συσκευής είναι 89 ευρώ ή/και ότι υπάρχει ειδική πλεονεκτική τιμή με μείωση από τα 1560 ευρώ στα 89 ευρώ. Αυτό θα είχε ή ενδεχομένως να είχε ως συνέπεια να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε, όπως, μεταξύ άλλων το να επικοινωνήσει με τον εμπορευόμενο ή/και να αγοράσει το προϊόν, θεωρώντας την τιμή ή/και την ειδική πλεονεκτική τιμή ελκυστική.

## **8 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ**

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

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν με αναφορά σε μεγάλη μείωση τιμής, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Λαμβάνεται επίσης υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν, το οποίο λόγω της φύσης του έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, αφού έχει άμεση σχέση με αγαθό πρώτης ανάγκης, όπως είναι το πόσιμο νερό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε τηλεοπτικές διαφημίσεις από τηλεοπτικό σταθμό Παγκύπριας εμβέλειας και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από τη

συγκεκριμένη παράβαση. Στην βαρύτητα της παράβασης λαμβάνεται επίσης υπόψη ότι αυτή αποτελεί επανάληψη παράβασης, την οποία ο εμπορευόμενος είχε κληθεί να τερματίσει και να μην επαναλάβει στο μέλλον.

Η *διάρκεια* της παράβασης υπολογίζεται στις διακόσιες είκοσι έξι (226) μέρες, ήτοι από την 1η Οκτωβρίου 2023 μέχρι και τις 13 Μαΐου 2024.

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

Λαμβάνονται επίσης υπόψη οι ακόλουθοι παράγοντες:

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι ο εμπορευόμενος απασχόλησε στο παρελθόν επανειλημμένα την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις που αφορούσαν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Συγκεκριμένα:

- i. Στις 10 Δεκεμβρίου 2015, επιβλήθηκε στον Εμπορευόμενο διοικητικό πρόστιμο ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000) με την απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με αριθμό 55/2015,
- ii. στις 06 Φεβρουαρίου 2017 επιβλήθηκε στον Εμπορευόμενο διοικητικό πρόστιμο ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (€80.000) με την απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με αριθμό 2017/2(ΑΠ),
- iii. στις 26 Μαΐου 2022 στάλθηκε προειδοποιητική επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία κλήθηκε να τερματίσει συγκεκριμένες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και να αποφύγει επανάληψή τους στο μέλλον,
- iv. στις 23 Δεκεμβρίου 2022 δόθηκε νέα προειδοποίηση στον Εμπορευόμενο με την οποία κλήθηκε να τερματίσει την αθέμιτη εμπορική πρακτική, που αφορά η παρούσα απόφαση, και όπως αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον.

## 9 ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο CAMELOT INTERNATIONAL HEALTH ORGANIZATION (EUROPE) LIMITED, για παράβαση του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους εκατό χιλιάδων ευρώ (€100.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 21 Ιουνίου 2024

Κωνσταντίνος Καραγιώργης  
Διευθυντής  
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή