



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:

2024/09 (ΟΠ)

Αρ. Φακέλου:

08.13.001.034.005

Οι περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις

Πωλήσεις Αγαθών Νόμοι του 2021 και 2023

(N.154(I)/2021 και N.101(I)/2023)

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση των

περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις

Αγαθών Νόμων από την εταιρεία MACOHAIR LTD

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή των περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμων του 2021 και 2023 (N.154(I)/2021 και N.101(I)/2023) (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 συγκεκριμένες καταγγελίες καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν σε αγορά περουκών από την εταιρεία MACOHAIR LTD (εφεξής «η Εταιρεία»).

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 εγκεκριμένου ονόματος τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώριση:

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

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

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

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

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

σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών:

Νοείται 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 καταγγελιών και σχετική διερεύνηση

Με αφορμή την υποβολή καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων τους, 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 συγκεκριμένων καταγγελιών εναντίον της Εταιρείας από καταναλωτές, οι οποίες αποτέλεσαν 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. Καταγγελίες καταναλωτών

Παρατίθενται πιο κάτω τα περιστατικά της καθεμίας καταγγελίας ξεχωριστά:

Καταγγελία 1

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, η εν λόγω καταγγελία αφορά σε αγορά ελαττωματικής περούκας από την Εταιρεία. Περαιτέρω, ισχυρίζεται ότι η περούκα που αγόρασε, χρηματικής αξίας δύο χιλιάδων διακοσίων ευρώ (€2.200) (ημερομηνία αγοράς 6 Φεβρουαρίου 2024), εμφάνισε από την αρχή της χρήσης της μη φυσιολογικό φούντωμα, τα μαλλιά ήταν ιδιαίτερα άγρια, ξηρά και πλεγμένα σε βαθμό που δεν μπορούσε να την χρησιμοποιήσει. Στη συνέχεια η ίδια, σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς της, ενημέρωσε την Εταιρεία και μετά από διευθέτηση ραντεβού προσκόμισε το αγαθό για έλεγχο ο οποίος πραγματοποιήθηκε στις 4 Απριλίου 2024 όπου και χρεώθηκε το χρηματικό ποσό των ογδόντα ευρώ (€80.00) για την συντήρηση της περούκας παρόλο που την είχε προσκομίσει για έλεγχο. Την ίδια ημέρα, μετά το πέρας του πιο πάνω ελέγχου από την Εταιρεία η καταναλώτρια ενημερώθηκε ότι το αγαθό είναι ελαττωματικό και ότι θα της δοθεί νέα περούκα στις 16 Απριλίου 2024. Όταν η καταναλώτρια επισκέφθηκε την Εταιρεία για να παραλάβει το αγαθό διαπίστωσε ότι η νέα περούκα δεν ήταν η ίδια με αυτή που είχε παραγγείλει εξ αρχής κι έτσι της δόθηκε μια άλλη περούκα προσωρινά μέχρι να διευθετηθεί το ζήτημα. Στη συνέχεια, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, η τελευταία ενημέρωσε άμεσα την Εταιρεία για τα ανωτέρω (μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος ημερομηνίας 18 Απριλίου 2024), χωρίς οποιαδήποτε ανταπόκριση από την Εταιρεία μέχρι την ημερομηνία υποβολής της εν λόγω καταγγελίας.

Καταγγελία 2

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, η εν λόγω καταγγελία αφορά σε αγορά ελαττωματικής περούκας από την Εταιρεία. Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι στις 13 Μαρτίου 2024 παρήγγειλε από την Εταιρεία περούκα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και πωσ, ενώ είχε συμφωνηθεί όπως αυτή παραδοθεί εντός ενός μήνα, καθυστέρησε μέχρι την 1^η Μαΐου 2024, ημερομηνία παράδοσης, όπου και πλήρωσε για την αγορά της το χρηματικό ποσό των δύο χιλιάδων εκατό ευρώ (€2.100). Περαιτέρω, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, η περούκα δεν εφάρμοζε σωστά καθώς είχε λανθασμένο μέγεθος το οποίο δεν ανταποκρινόταν στο μέγεθος που είχε δηλώσει κατά την παραγγελία της η καταναλώτρια και ενώ είχε συμφωνηθεί ότι αυτή θα είναι τύπου σγουρή, η περούκα τελικά ήταν φουντωμένη και έδειχνε χρησιμοποιημένη. Επιπλέον, η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι δεν ενημερώθηκε για το ότι χρειάζεται να τοποθετεί γόμα στο δέρμα για να μπορεί να τοποθετηθεί η περούκα. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, απέστειλε δυο (2) ηλεκτρονικά μηνύματα στην Εταιρεία ζητώντας υπαναχώρηση από την σύμβαση και ισχυρίζεται ότι μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας η Εταιρεία δεν έχει ανταποκριθεί στο αίτημα της.

Καταγγελία 3

Η εν λόγω καταγγελία αφορά επίσης σε αγορά ελαττωματικής περούκας από την Εταιρεία. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας η ίδια αγόρασε περούκα χρηματικής αξίας δύο χιλιάδων ευρώ (€2.000) με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε χρώμα και μέγεθος και, κατά την παραλαβή της, διαπίστωσε ότι ήταν λανθασμένο το χρώμα. Περαιτέρω, η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι η Εταιρεία προχώρησε σε αντικατάσταση όμως και πάλι ήταν λανθασμένο το μέγεθος. Στη συνέχεια, η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι όταν παρέλαβε την τρίτη περούκα διαπίστωσε ότι και αυτή είχε λανθασμένο μέγεθος και πωσ δεν αποτελείτο από φυσική τρίχα όπως διαφημίζεται. Ως αποτέλεσμα, η καταναλώτρια απέστειλε ηλεκτρονικά μηνύματα στην Εταιρεία ζητώντας υπαναχώρηση από την σύμβαση και ισχυρίζεται ότι μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας η Εταιρεία δεν έχει ανταποκριθεί στο αίτημα της.

4. Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Στις 10 Μαΐου 2024, και αφού χρονολογικά μέχρι τη συγκεκριμένη ημερομηνία είχε υποβληθεί στην Εντεταλμένη Υπηρεσία μόνο η υπ' αριθμόν ένα (1) καταγγελία εναντίον της Εταιρείας, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με την Εταιρεία και ενημέρωσε ότι λήφθηκε καταγγελία εναντίον της τελευταίας, η οποία αφορούσε στην καταγγελία υπ' αριθμόν ένα (1). Σε συνέχεια των προαναφερόμενων, η Εταιρεία απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 16 Μαΐου 2024 στην Εντεταλμένη Υπηρεσία με το οποίο ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, πως έχει ήδη παραγγείλει από τον προμηθευτή της νέα περούκα για την εν λόγω καταναλώτρια, με εντολή όπως πραγματοποιηθεί αυστηρός έλεγχος ποιότητας ώστε να αποφευχθεί η αστοχία της πρώτης περούκας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 2 Ιουνίου 2024 έλαβε την καταγγελία υπ' αριθμόν δύο (2) και στις 20 Ιουνίου 2024 την καταγγελία υπ' αριθμόν τρία (3), όπως αυτές αναφέρονται πιο πάνω.

Κατόπιν εξέτασης των πιο πάνω καταγγελιών και εφόσον αυτοί κρίθηκαν ικανοποιητικοί για σκοπούς έναρξης έρευνας, στις 11 Ιουνίου 2024 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στην Εταιρεία, η οποία επιδόθηκε στο εγγεγραμμένο της γραφείο με το χέρι στις 12 Ιουνίου 2024, μέσω της οποίας την ενημέρωνε ότι, κατόπιν καταγγελιών από καταναλωτές διεξάγει έρευνα που αφορά ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου από την Εταιρεία.

Με την εν λόγω επιστολή η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε 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 πιο πάνω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- (β) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου,
- (γ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας τις γραπτές αναφορές των πορισμάτων των τεχνικών ελέγχων που διεξήχθησαν επί των αγαθών από τον αρμόδιο τεχνικό περιλαμβανομένων των γνωματεύσεων αυτών επί των σχετικών ευρημάτων όσον αφορά στις παρούσες υποθέσεις.

Στις 2 Ιουλίου 2024, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή υπενθύμισης στην Εταιρεία, η οποία

επιδόθηκε με το χέρι στις 4 Ιουλίου 2024, μέσω της οποίας κάλεσε εκ νέου την Εταιρεία όπως, εντός επτά (7) ημερών από τη λήψη της επιστολής, παραθέσει τις θέσεις της, και όπως αποστείλει έγγραφα - πιστοποιητικά που να δεικνύουν πως οι περούκες είναι κατασκευασμένες από 100% φυσική τρίχα όπως διαφημίζεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Στις 15 Ιουλίου 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 έρευνά της, διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως παράβαση των άρθρων 7(1)(δ) και 14(1) του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία ότι διαπιστώνει εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 7(1)(δ) του Νόμου, αφού η Εταιρεία παρέλειψε να τεκμηριώσει ή/και να προσκομίσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με την αυθεντικότητα των περούκων και για τα όσα αναφέρονται στη διαφήμιση μέσω της ιστοσελίδας της ότι: «Τα μαλλιά προέρχονται αποκλειστικά από 100% φυσικές τρίχες άριστης ποιότητας και από έναν μόνο δότη μαλλιών ανά περούκα» και εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 14(1), αφού η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των καταναλωτών για επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν θα έπρεπε να υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) μέρες, προκαλώντας σε αυτούς αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και 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 πιο πάνω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- (β) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου,
- (γ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας τις γραπτές αναφορές των πορισμάτων των τεχνικών ελέγχων που διεξήχθησαν επί των αγαθών από τον αρμόδιο τεχνικό περιλαμβανομένων των γνωματεύσεων αυτών επί των σχετικών ευρημάτων όσον αφορά στις παρούσες υποθέσεις, όπως είχε ζητηθεί στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 11 Ιουνίου 2024 και 2 Ιουλίου 2024,
- (δ) αποστείλει έγγραφα – πιστοποιητικά που να δεικνύουν πως οι περούκες είναι κατασκευασμένες από 100% φυσική τρίχα, όπως διαφημίζεται στην ιστοσελίδα της

Εταιρείας, όπως της είχε ζητηθεί στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 2 Ιουλίου 2024.

Στις 23 Αυγούστου 2024 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή της, ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας για ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου και επιπλέον την ενημέρωσε ότι έχει διαπιστώσει παράβαση των άρθρων 7(1)(δ) και 14(1) του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εταιρεία ενημερώθηκε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 7(1)(δ) του Νόμου, αφού η Εταιρεία δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία όσον αφορά στα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά των προς πώληση αγαθών σε σχέση με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών της ότι: «Τα μαλλιά προέρχονται αποκλειστικά από 100% φυσικές τρίχες άριστης ποιότητας και από έναν μόνο δότη μαλλιών ανά περούκα».

Η Εταιρεία ενημερώθηκε επίσης ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου, αφού οι καταναλωτές με γραπτό αίτημά τους ζήτησαν επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη 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.

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 τη λήψη της επιστολής:

- (α) Εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση ή/και μη επανάληψη των ανωτέρω παραβάσεων,
- (β) παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- (γ) αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφο σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Εταιρείας για το έτος 2023,
- (δ) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,

(ε) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της Εταιρείας σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου,

(ζ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας τις γραπτές αναφορές των πορισμάτων των τεχνικών ελέγχων που διεξήχθησαν επί των αγαθών από τον αρμόδιο τεχνικό, περιλαμβανομένων των γνωματεύσεων αυτών επί των σχετικών ευρημάτων όσον αφορά στις παρούσες υποθέσεις όπως της είχε ζητηθεί στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 11 Ιουνίου 2024, 2 Ιουλίου 2024 και 15 Ιουλίου 2024,

(η) αποστέλλει έγγραφα – πιστοποιητικά που να δεικνύουν πως οι περούκες είναι κατασκευασμένες από 100% φυσική τρίχα όπως διαφημίζεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας όπως της είχε ζητηθεί στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 2 Ιουλίου 2024 και 15 Ιουλίου 2024.

5. Παράβαση

Λόγω του ότι δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση από την Εταιρεία στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 11 Ιουνίου 2024, 2 Ιουλίου 2024, 15 Ιουλίου 2024 και 23 Αυγούστου 2024 η τελευταία εύλογα θεώρησε ότι η Εταιρεία δεν επιθυμεί να τοποθετηθεί επί της υπόθεσης, δεν προτίθεται να αναλάβει τυχόν δεσμεύσεις προς παύση των παραβάσεων ή/και επανόρθωση και ότι δεν επιθυμεί ή δεν έχει να παραθέσει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στα πλαίσια της έρευνάς της ολοκλήρωσε την εν λόγω έρευνα της, από την οποία διαπιστώθηκαν οι πιο κάτω παραβάσεις του Νόμου:

(α) παράβαση του άρθρου 7(1)(δ) του Νόμου, αφού η Εταιρεία παρέλειψε να τεκμηριώσει και, εν πάση περιπτώσει δεν προσκόμισε σχετικά αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με την αυθεντικότητα των περούκων και για τα όσα αναφέρονται στη διαφήμιση μέσω της ιστοσελίδας της ότι: «Τα μαλλιά προέρχονται αποκλειστικά από 100% φυσικές τρίχες άριστης ποιότητας και από έναν μόνο δότη μαλλιών ανά περούκα», και

(β) παράβαση του άρθρου 14(1), αφού η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των καταναλωτών για επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και

υπαναχώρηση από τη σύμβαση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν θα έπρεπε να υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) μέρες, προκαλώντας σε αυτούς αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και σημαντική ενόχληση.

Ειδικότερα, στις υπό εξέταση περιπτώσεις, η Εταιρεία γενικότερα καθυστερούσε να επικοινωνήσει με τους καταναλωτές ή/και δεν επικοινωνούσε καθόλου και, ειδικότερα, καθυστέρησε σε μεγάλο βαθμό να ανταποκριθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος στα αιτήματα των καταναλωτών για αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης, προκαλώντας ενόχληση και δυσανασχέτηση σε αυτούς, κατά παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου, το οποίο προνοεί, μεταξύ άλλων, ότι η επισκευή ή η αντικατάσταση των αγαθών διενεργείται «εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο να μην υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) ημέρες, από τη στιγμή που ο πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης, και, σε περίπτωση που απαιτείται επέκταση του εν λόγω χρονικού διαστήματος, είναι απαραίτητη η ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή» και πως «η επισκευή ή η αντικατάσταση διενεργείται χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό».

Η ολοκλήρωση επανόρθωσης χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή εξαρτάται από τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης και κρίνεται ενίοτε σε συνδυασμό με το κατά πόσο η επανόρθωση ολοκληρώθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. «Ενόχληση» είναι κάθε μορφής αναστάτωση που προκαλείται στον καταναλωτή, π.χ. στέρηση της χρήσης του αγαθού από τον καταναλωτή σε σχέση με την αναγκαιότητα του αγαθού για την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή.

Συμπληρωματικά των πιο πάνω, λαμβάνοντας υπόψη την υποβολή αριθμού καταγγελιών εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την πρακτική και/ή πολιτική που ακολουθεί σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα αγαθά παρουσιάζουν έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, διαφαίνεται ότι υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση στην αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης ελαττωματικών αγαθών από την Εταιρεία, η οποία δεν ανταποκρίνεται στα αιτήματα των καταναλωτών και/ή δείχνει αδιαφορία και γενικότερα διαφαίνεται ότι υπάρχει γενικότερη δυσκολία στην επικοινωνία των καταναλωτών με την Εταιρεία. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω προκαλείται σημαντική ενόχληση στους καταναλωτές.

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 των άρθρων 7(1)(δ) και 14(1) του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικά πιο πάνω.

Το γεγονός ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση από την Εταιρεία στις επιστολές της ημερομηνίας 11 Ιουνίου 2024, 2 Ιουλίου 2024, 15 Ιουλίου 2024 και 23 Αυγούστου 2024 δεν επηρεάζει το αποτέλεσμα της έρευνας, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, ήτοι να ελέγχει τη γενικότερη πολιτική και/ή πρακτική της Εταιρείας, όπως εν προκειμένω. Ειδικότερα, όπως προαναφέρθηκε, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει λάβει αριθμό καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Εταιρείας για την πρακτική και/ή για την πολιτική της σε σχέση με περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης αγαθών.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και ασκώντας την εξουσία που της παρέχεται στην παράγραφο (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 23 του Νόμου κρίνει ότι οι συγκεκριμένες παραβάσεις είναι αρκετά σοβαρές και δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου.

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 των πιο πάνω παραβάσεων λήφθηκαν υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

- Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε η Εταιρεία, αφού με βάση τα στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, οι καταναλωτές είχαν δώσει σημαντικά χρηματικά ποσά ως πληρωμή για την απόκτηση των αγαθών.

- Η σοβαρότητα των παραβάσεων και η ζημιά που υπέστησαν ή θα μπορούσαν να είχαν υποστεί οι καταναλωτές από τις πιο πάνω διαπιστωθείσες παραβάσεις, αφού οι καταναλωτές υπέστησαν αρκετή ταλαιπωρία και/ή σημαντική ενόχληση και/ή μεγάλη οικονομική ζημιά, λόγω της άρνησης της Εταιρείας να αναλάβει την ευθύνη που προβλέπεται από το Νόμο για την έλλειψη συμμόρφωσης των ελαττωματικών αγαθών, αφού η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των καταναλωτών για επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν θα έπρεπε να υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) μέρες. Επιπλέον, οι καταναλωτές υπέστησαν και οικονομική ζημιά, αφού οι ίδιοι κατέβαλαν σημαντικά χρηματικά ποσά ως πληρωμή, χωρίς ωστόσο να λάβουν τα συμφωνηθέντα από την Εταιρεία.

- Το ότι οι παραβάσεις δεν αποτελούσαν μεμονωμένο περιστατικό, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξετάσει τρεις (3) καταγγελίες από διαφορετικούς καταναλωτές για παρόμοια παράβαση από την ίδια Εταιρεία.

- Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα, το οποίο έχει παρέλθει από τη διάπραξη των παραβάσεων, 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.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία, γενικότερα, δεν ανταποκρίθηκε σε καμία από τις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και δεν έχει αποστείλει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία σε σχέση με την αυθεντικότητα των περουκών και για τα όσα αναφέρονται στην διαφήμιση μέσω της ιστοσελίδας της ότι: «Τα μαλλιά προέρχονται αποκλειστικά από 100% φυσικές τρίχες άριστης ποιότητας και από έναν μόνο δότη μαλλιών ανά περούκα» με αποτέλεσμα η Εντεταλμένη Υπηρεσία να θεωρήσει τους ισχυρισμούς της Εταιρείας ανακριβείς δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21(1)(ε) του Νόμου.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται επίσης υπόψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία, ειδικότερα, δεν έδειξε πρόθεση να συμμορφωθεί με το Νόμο και να τερματίσει τις παραβάσεις, δεν έχει προβεί σε καμία ανάληψη δέσμευσης, δεν έχει υποβάλει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, και δεν απέστειλε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2023.

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 δέκα χιλιάδων ευρώ (**€10.000**) και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 23(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη των ανωτέρω παραβάσεων στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 8 Οκτωβρίου 2024

.....

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή