



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2024/12(ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

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

Μέρος II: Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από
την Εταιρεία MACOHAIR LTD

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 (στο εξής ο «Νόμος») εξέτασε, κατόπιν υποβολής παραπόνου, παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο MACOHAIR LTD (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»).

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτέλεσε η ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου από τον Εμπορευόμενο.

ΠΡΟΝΟΙΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Το Μέρος II 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 οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Επιπλέον, σύμφωνα με τα εδάφια 2(α) και (β) του άρθρου 5, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και

στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν, ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο (δ) του εδαφίου (2) του ίδιου άρθρου, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι επιθετική, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 8 του Νόμου. Το άρθρο 8 του Νόμου αναφέρει ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Η παράγραφος (2) του άρθρου 8 προνοεί ότι κατά τον προσδιορισμό του κατά πόσο μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας ή κατάχρησης επιρροής, πρέπει να συνεκτιμώνται τα εξής:

(α) Η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή,

(β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή απειλητικής ή προσβλητικής συμπεριφοράς,

(γ) η εκμετάλλευση, από τον εμπορευόμενο, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφασή του όσον αφορά το προϊόν,

(δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο εμπορευόμενος σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον εμπορευόμενο, και

(ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νόμιμα.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

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.

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε καταγγελία, σύμφωνα με την οποία η παραπονούμενη μετέβη στο κατάστημα του Εμπορευόμενου στη Λευκωσία, στις 26 Ιουνίου 2024, με σκοπό να παραλάβει περούκα προς αντικατάσταση άλλης περούκας, την οποία είχε ήδη αγοράσει από τον Εμπορευόμενο, στο πλαίσιο διαδικασίας που προβλέπει ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021 (154(I)/2021). Με βάση τους ισχυρισμούς της παραπονούμενης, οι υπεύθυνοι του καταστήματος κατά τη στιγμή της επίσκεψής της, ενοχλήθηκαν από το ότι η παραπονούμενη προέβη σε έλεγχο της περούκας, προκειμένου να διαπιστώσει αν αυτή ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές της. Όπως αναφέρει η παραπονούμενη, λόγω αυτής τους της ενόχλησης και παρά το ότι η ίδια αποφάσισε τελικά να προχωρήσει σε παραλαβή της περούκας, της ζητήθηκε να εγκαταλείψει τον χώρο χωρίς μαλλιά, αφήνοντας στο κατάστημα τόσο τη νέα περούκα όσο και την περούκα που της είχε δοθεί προσωρινά μέχρι την παραλαβή της νέας, ενημερώνοντάς την ότι θα της επέστρεφαν τα χρήματά της εντός δεκαπέντε ημερών. Η παραπονούμενη ισχυρίζεται ότι αρνήθηκε, καθώς ήθελε να παραλάβει την περούκα που είχε ήδη αγοράσει, αφού δεν θα είχε την οικονομική δυνατότητα να αγοράσει άλλη περούκα, από άλλη εταιρεία, μέχρι να της επιστρέφονταν τα λεφτά από τον Εμπορευόμενο και ως εκ τούτου θα αναγκαζόταν να κυκλοφορεί χωρίς μαλλιά για δεκαπέντε ημέρες. Σύμφωνα με την καταγγελία, όταν ενημέρωσε τους υπευθύνους του καταστήματος σε σχέση με αυτό, αυτοί κλείδωσαν την πόρτα του καταστήματος και δεν επέτρεπαν στην παραπονούμενη να εγκαταλείψει τον χώρο αν δεν αποδεχόταν την πρόταση του Εμπορευόμενου. Η παραπονούμενη ισχυρίζεται ότι παρέμεινε κλειδωμένη στο κατάστημα για περίπου 45 λεπτά και ότι της επιτράπηκε να εγκαταλείψει τον χώρο μετά από παρέμβαση της αστυνομίας, την οποία κάλεσε η ίδια.

ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 5 Ιουλίου 2024, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων το πιο κάτω:

- κατά πόσο ο Εμπορευόμενος, σε περίπτωση που οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης ευσταθούν, με την ενέργειά του να μην επιτρέψει στην παραπονούμενη να εγκαταλείψει το κατάστημα αν δεν αποδεχθεί την πρόταση του να εγκαταλείψει τον χώρο χωρίς την περούκα, έχει ασκήσει επιθετική εμπορική πρακτική, παρεμποδίζοντας σημαντικά ή με το ενδεχόμενο να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς της παραπονούμενης ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να την οδηγήσει ή να ήταν πιθανόν να την οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Νόμο, «απόφαση συναλλαγής» σημαίνει απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι.
- κατά πόσο ο Εμπορευόμενος, σε περίπτωση που οι ισχυρισμοί της παραπονούμενης ευσταθούν, με την ενέργειά του να μην επιτρέψει στην παραπονούμενη να εγκαταλείψει το κατάστημα αν δεν αποδεχθεί την πρόταση του η οποία αναφέρεται πιο πάνω, ενήργησε με τρόπο αντίθετο προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και είχε στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά της παραπονούμενης, η οποία ανήκει σε συγκεκριμένη ομάδα ευάλωτων καταναλωτών, λόγω του προβλήματος υγείας που αντιμετωπίζει και το οποίο την οδήγησε στην ανάγκη αγοράς του συγκεκριμένου προϊόντος.

Με την εν λόγω επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Εμπορευόμενο όπως εντός δέκα ημερών από τη λήψη της επιστολής παραθέσει τις θέσεις του με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο, και όπως θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

Στο πλαίσιο έρευνας της υπόθεσης, στις 6 Ιουλίου 2024, μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκαν τον αστυνομικό σταθμό Λυκαβηττού, με σκοπό να αποσπάσουν την μαρτυρία του αστυνομικού, ο οποίος είχε μεταβεί στο κατάστημα του Εμπορευόμενου στο περιστατικό

που έλαβε χώρα στις 26 Ιουνίου 2024, όπως περιγράφεται στην καταγγελία της παραπονούμενης.

Σύμφωνα με την μαρτυρία των επί καθηκοντι αστυνομικών στις 26 Ιουνίου 2024, ο αστυνομικός σταθμός Λυκαβηττού έλαβε κλήση από την παραπονούμενη στην οποία γινόταν αναφορά ότι ο υπεύθυνος του καταστήματος του εμπορευόμενου στη Λευκωσία είχε κλειδώσει την πόρτα και δεν επέτρεπε στην ίδια και στη φίλη της να εγκαταλείψουν τον χώρο. Ο αστυνομικός που απάντησε την κλήση ανέφερε ότι ζήτησε από τον υπεύθυνο του υποστατικού να ανοίξει την πόρτα και να αφήσει τις δυο γυναίκες να βγουν όμως ο υπεύθυνος της εταιρείας αρνήθηκε. Ο αστυνομικός ανέφερε επίσης ότι όταν έφτασε στη σκηνή η πόρτα ήταν όντως κλειδωμένη και ο υπεύθυνος όταν τον είδε ξεκλείδωσε την πόρτα και άφησε τις δυο γυναίκες να εξέλθουν του καταστήματος αν και δεν επέτρεψε του ιδίου να εισέλθει στο εσωτερικό του υποστατικού. Στη συνέχεια, όπως ανέφερε, η κατάσταση ήταν πολύ τεταμένη και ο υπεύθυνος του καταστήματος έλεγε σε έντονο ύφος ότι δεν θα επέτρεπε στην παραπονούμενη να εγκαταλείψει τον χώρο αν πρώτα δεν αφήσει τις δύο περούκες στο κατάστημα. Ο αστυνομικός ανέφερε επίσης ότι η παραπονούμενη ζητούσε να κρατήσει την περούκα και ότι ο υπεύθυνος του καταστήματος της υπέδειξε ότι αν ήθελε να την κρατήσει θα έπρεπε πρώτα να υπογράψει δήλωση ότι είναι ευχαριστημένη με το προϊόν και ότι δεν έχει καμία άλλη απαίτηση από την εταιρεία, ισχυριζόμενος ότι αυτή είναι η πολιτική της εταιρείας. Ο αστυνομικός ανέφερε ότι υπέδειξε στην παραπονούμενη και στη φίλη της ότι θα έπρεπε να μεταβούν στον αστυνομικό σταθμό Λυκαβηττού για να δώσουν κατάθεση και έτσι εγκατέλειψαν την σκηνή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στα πλαίσια της έρευνάς της καθώς και το γεγονός ότι Εμπορευόμενος δεν διατύπωσε οποιεσδήποτε θέσεις επί της υπόθεσης, όπως κλήθηκε να πράξει, στις 6 Σεπτεμβρίου απέστειλε εκ νέου επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε ότι έχει υιοθετήσει στην ολότητά τους, τους ισχυρισμούς της παραπονούμενης, όπως αυτοί περιέχονται στην καταγγελία της.

Με την εν λόγω επιστολή η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο για τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης:

- παράβαση του άρθρου 5(1)(2)(α)(β) του Νόμου για άσκηση εμπορικής πρακτικής αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας η οποία έχει στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά της παραπονούμενης.



- παράβαση του άρθρου 5(1)(2)(δ) του Νόμου για άσκηση επιθετικής εμπορικής πρακτικής όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 8 του Νόμου καθώς στην υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, ο Εμπορευόμενος χρησιμοποίησε καταναγκασμό, ως εκ τούτου, παρεμπόδισε σημαντικά ή υπήρχε ενδεχόμενο να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς της παραπονούμενης ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να την οδηγήσει ή να ήταν πιθανόν να την οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Με την εν λόγω επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι κρίνει την παράβαση αρκετά σοβαρή ώστε να δικαιολογεί την πιθανότητα επιβολής διοικητικού προστίμου και τον κάλεσε όπως εντός επτά εργάσιμων ημερών από λήψη της επιστολής παραθέσει τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου, αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις Ελεγμένες Οικονομικές Καταστάσεις του για το έτος 2023 και όπως παραθέσει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

Σημειώνεται ότι μέχρι και σήμερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει λάβει οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο, σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην επιστολή της.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Εμπορευόμενος μέχρι σήμερα δεν απάντησε σε καμία από τις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, κρίνει ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει ή δεν επιθυμεί να διατυπώσει οποιοσδήποτε θέσεις επί της υπόθεσης.

Ως εκ τούτου, και με βάση και τις μαρτυρίες του αστυνομικού, ο οποίος είχε μεταβεί στο περιστατικό και του αστυνομικού, ο οποίος ήταν σε υπηρεσία στον σταθμό το απόγευμα της 26^{ης} Ιουνίου 2024 όταν η παραπονούμενη επισκέφθηκε τον σταθμό για κατάθεση, οι οποίες επιβεβαιώνουν τα όσα περιέχονται στη καταγγελία της παραπονούμενης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποδέχεται τους ισχυρισμούς της παραπονούμενης σε σχέση με τα όσα ισχυρίζεται ότι έλαβαν χώρα.

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώνονται οι πιο κάτω παραβάσεις του Νόμου:

1. Παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωσή γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(δ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι επιθετική όπως καθορίζεται στο άρθρο 8 του Νόμου, καθώς στην υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική,

στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, ο Εμπορευόμενος χρησιμοποίησε καταναγκασμό, ως εκ τούτου, παρεμπόδισε σημαντικά ή υπήρχε ενδεχόμενο να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς της παραπονούμενης ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να την οδηγήσει ή να ήταν πιθανόν να την οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Η διαπίστωση περί χρήσης καταναγκασμού γίνεται λαμβάνοντας υπόψη ότι η πράξη του Εμπορευόμενου να κλειδώσει την πόρτα του καταστήματος στερώντας την ελευθερία της παραπονούμενης να εγκαταλείψει τον χώρο προκειμένου να αποδεχθεί τους όρους του και να αποσπάσει τη συγκατάθεσή της αποτελεί πράξη εκφοβισμού, η οποία από μόνη της αποδεικνύει ότι η ελεύθερη βούληση της παραπονούμενης τη δεδομένη στιγμή δεν ταυτιζόταν με την πρόταση του Εμπορευόμενου.

Λαμβάνεται επίσης υπόψη ο τόπος όπου έλαβε χώρα το περιστατικό, που ήταν το κατάστημα του Εμπορευόμενου, και ως εκ τούτου ήταν τόπος στον οποίο ο Εμπορευόμενος είχε τον πλήρη έλεγχο σε αντίθεση με την παραπονούμενη η οποία βρισκόταν σε μειονεκτική θέση. Το μειονέκτημα της θέσης της παραπονούμενης ως προς τον τόπο αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι προκειμένου να είναι σε θέση να εγκαταλείψει τον χώρο, χωρίς να αποδεχθεί τους όρους του Εμπορευόμενου αναγκάστηκε να καλέσει την αστυνομία.

Λαμβάνεται επίσης υπόψη η επιμονή του Εμπορευόμενου απέναντι στην παραπονούμενη, αφού η παραπονούμενη παρέμεινε κλειδωμένη στο κατάστημα για 45 περίπου λεπτά. Αυτό δείχνει ότι δεν επρόκειτο για μια στιγμιαία παρορμητική ενέργεια του Εμπορευόμενου, αλλά μια ενέργεια η οποία χαρακτηριζόταν από επιμονή και η οποία τερματίστηκε όχι από οπισθοχώρηση του Εμπορευόμενου σε σχέση με τους όρους του αλλά μετά την παρέμβαση της αστυνομίας.

Η πιο πάνω επιθετική εμπορική πρακτική θα μπορούσε να είχε ως αποτέλεσμα να δημιουργήσει αίσθημα φόβου στην παραπονούμενη, οδηγώντας την σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε κάτω από ήρεμη ψυχική κατάσταση, αφού εξαιτίας του καταναγκασμού ενδεχομένως να διαταρασσόταν η κρίση της ως προς την απόφαση της να κρατήσει το προϊόν ή να ασκήσει το συμβατικό δικαίωμα που της δίνει ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021.



Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Νόμο, «απόφαση συναλλαγής» σημαίνει απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι.

2. Παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(α) και (β) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας η οποία έχει στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά της παραπονούμενης.

Η πιο πάνω διαπίστωση παράβασης έγινε λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Εμπορευόμενος δραστηριοποιείται σε ένα τομέα της αγοράς, ο οποίος απευθύνεται μεταξύ άλλων και σε καταναλωτές, οι οποίοι λόγω προβλήματος υγείας, όπως είναι και η παραπονούμενη, έχουν χάσει τα μαλλιά τους. Οι καταναλωτές αυτοί ανήκουν σε μια ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών και ως εκ τούτου ευλόγως αναμένεται από τον Εμπορευόμενο να επιδεικνύει ένα μέτρο μέριμνας προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης. Η ενέργεια του Εμπορευόμενου να ασκήσει καταναγκασμό σε μια καταναλώτρια της συγκεκριμένης κατηγορίας προκειμένου να μην κρατήσει ένα προϊόν που ήδη είχε αγοράσει και για το οποίο άσκησε συμβατικό δικαίωμα και να απαιτεί από αυτήν να εγκαταλείψει τον χώρο χωρίς μαλλιά και να παραμείνει σε αυτή την κατάσταση για δεκαπέντε ημέρες μέχρι να της επιστρέψει τα χρήματά της, είναι κατά την κρίση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ενέργεια αντίθετη προς το μέτρο μέριμνας κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης που αναμένεται να επιδεικνύει ένας Εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές στον συγκεκριμένο τομέα δραστηριοτήτων.

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 φύση της υπό διερεύνηση επιθετικής εμπορικής πρακτικής περιελάμβανε στέρηση της ελευθερίας μετακίνησης και επιλογής του ατόμου κάτι που αποτελεί υπέρτατο συνταγματικό δικαίωμα κάθε πολίτη.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι, η υπό διερεύνηση αθέμιτη εμπορική πρακτική ασκήθηκε σε καταναλώτρια η οποία ανήκει σε κατηγορία ευάλωτων καταναλωτών και η αθέμιτη εμπορική πρακτική είχε άμεση σχέση με τον παράγοντα που την καθιστά μέλος της συγκεκριμένης κατηγορίας, δηλαδή με την απώλεια μαλλιών εξαιτίας προβλήματος υγείας.

Στην εξέταση της διάρκειας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι, η παραπονούμενη παρέμεινε κλειδωμένη στο κατάστημα για 45 περίπου λεπτά γεγονός το οποίο αποδεικνύει ότι δεν επρόκειτο για μια στιγμιαία παρορμητική ενέργεια του Εμπορευόμενου, αλλά μια ενέργεια η οποία χαρακτηριζόταν από επιμονή και η οποία τερματίστηκε όχι από οπισθοχώρηση του Εμπορευόμενου μετά την παρέμβαση της αστυνομίας.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψιν το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος, γενικότερα, δεν ανταποκρίθηκε σε καμία από τις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, δεν έχει υποβάλει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου και δεν απέστειλε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.

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

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο MACOHAIK LTD, για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 17 Οκτωβρίου 2024.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή