



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2024/14 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

*Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του Νόμου από τον
εμπορευόμενο PRC PUBLIC RETAIL CYPRUS 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 (στο εξής ο «Νόμος») εξέτασε αυτεπάγγελα παράβαση του Νόμου από τον εμπορευόμενο PRC Public Retail Cyprus Ltd (στο εξής ο «Εμπορευόμενος») τόσο στο ηλεκτρονικό κατάστημα <https://www.public.cy/> το οποίο ανήκει στον Εμπορευόμενο όσο και στα φυσικά καταστήματα που διατηρεί υπό την επωνυμία «Public».

1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης αποτελούν:

1. Η έννομη υποχρέωση του Εμπορευόμενου, ως Εμπορευόμενος ο οποίος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές, να διασφαλίζει ότι σε αυτά αναγράφεται η τιμή πώλησης του προϊόντος και
2. η έννομη υποχρέωση του Εμπορευόμενου να διασφαλίζει ότι, σε μια εμπορική πρακτική κατά την οποία εκθέτει προς πώληση προϊόντα, περιλαμβάνονται σε αυτή αληθείς πληροφορίες, οι οποίες αφορούν την τιμή πώλησης και δεν παραπλανάται ο καταναλωτής σε σχέση με την πραγματική τιμή του προϊόντος και

3. η έννομη υποχρέωση του Εμπορευόμενου, ως Εμπορευόμενος ο οποίος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές, να διασφαλίζει ότι σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής ενός προϊόντος, υποδεικνύεται ως προγενέστερη τιμή η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής και
4. Η έννομη υποχρέωση του Εμπορευόμενου να διασφαλίζει ότι, σε μια εμπορική πρακτική κατά την οποία ανακοινώνει μείωση της τιμής ενός προϊόντος, περιλαμβάνονται σε αυτή αληθείς πληροφορίες και δεν παραπλανάται ο καταναλωτής σε σχέση με την τιμή του προϊόντος.

2 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 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.

Το Μέρος VI του Νόμου εφαρμόζεται, στις περιπτώσεις όπου εμπορευόμενος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές και αποσκοπεί στη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών και στη διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών.

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 42 του Νόμου, εμπορευόμενος ο οποίος πωλεί ή εκθέτει προς πώληση προϊόντα σε καταναλωτές, διασφαλίζει ότι σε αυτά αναγράφεται η τιμή πώλησης του προϊόντος.

Το άρθρο 44 του Νομού, προνοεί τους τρόπους ένδειξης της τιμής πώλησης και συγκεκριμένα αναφέρει ότι:

(1) Η τιμή πώλησης και η μοναδιαία τιμή πρέπει να αναγράφονται σε ευρώ.

(2) Καμία άλλη τιμή, εκτός από την τιμή πώλησης και τη μοναδιαία τιμή, δεν αναγράφεται στα προϊόντα.

(3) Η τιμή πώλησης και η μοναδιαία τιμή πρέπει-

(α) να είναι σαφείς, ευκόλως αναγνωρίσιμες, ευδιάκριτες και ευανάγνωστες· και

(β) να αναγράφονται στα ίδια τα προϊόντα ή στις συσκευασίες τους ή στα ράφια του καταστήματος που είναι τοποθετημένα τα προϊόντα εφόσον δεν προκαλείται σύγχυση στον καταναλωτή:

Νοείται ότι, στις περιπτώσεις όπου τα προϊόντα τα οποία πωλούνται εντός εμπορικού καταστήματος δεν είναι απευθείας προσιτά στον καταναλωτή, τότε ο εμπορευόμενος υποχρεούται όπως αναρτήσει με τρόπο εμφανή στον καταναλωτή τιμοκατάλογο, στον οποίο να αναγράφονται οι τιμές πώλησης και η μοναδιαία τιμή πώλησης των προϊόντων.

Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 45 του Νόμου, σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής υποδεικνύεται η προγενέστερη τιμή που εφάρμοζε ο εμπορευόμενος για καθορισμένο χρονικό διάστημα πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Για τους σκοπούς του παρόντος εδαφίου, ως προγενέστερη τιμή θεωρείται η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της 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 για διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών κατά τις οποίες δύναται μεταξύ άλλων να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου 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.

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 ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Συμπληρωματικά των πιο πάνω, στις 2 Ιουλίου 2024 η Εντεταλμένη Υπηρεσία πραγματοποίησε έλεγχο αναγραφής τιμών στο υποστατικό του Εμπορευόμενου, που βρίσκεται στην οδό Ευρωπαϊκής Ένωσης 5, στη Λάρνακα και από τον έλεγχο αναγραφής τιμών διαπιστώθηκαν σημαντικές παραβάσεις που σχετίζονταν με τη μη αναγραφή τιμών στα προς πώληση προϊόντα. Στις 7 Αυγούστου, 2024, πραγματοποιήθηκαν, εκ νέου, έλεγχος αναγραφής τιμών και ταμειακός έλεγχος στο ίδιο υποστατικό. Από τον εν λόγω έλεγχο αναγραφής τιμών διαπιστώθηκαν εκ νέου παραβάσεις που σχετίζονταν με τη μη αναγραφή τιμών στα προς πώληση προϊόντα σε σχέση με τον προηγούμενο έλεγχο. Περαιτέρω, από τον ταμειακό έλεγχο που διενεργήθηκε σε 90 (ενενήντα) προϊόντα διαπιστώθηκαν 10 (δέκα) αποκλίσεις τιμών, κατά του καταναλωτή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 17 Σεπτεμβρίου 2024 απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο σύμφωνα με την οποία ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, ότι διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση των άρθρων 6(1)(2)(δ) και 44 του Νόμου ζητώντας τις θέσεις και απόψεις του επι του θέματος.

Ο εμπορευόμενος στις 27 Σεπτεμβρίου 2024 απέστειλε επιστολή στην Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέροντας, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Ότι η εσφαλμένη αναγραφή τιμής σε τόσο μικρό αριθμό προϊόντων συγκριτικά με το σύνολο των κωδικών που διαθέτει το κατάστημα πρόκειται για εκ παραδρομής προκληθέν ανθρώπινο σφάλμα, που είναι καθ' όλα εύλογο, να συμβεί στο πλαίσιο της καθημερινής διαχείρισης χιλιάδων κωδικών προϊόντων από τους υπαλλήλους του καταστήματος.
- Ότι κατά τη χρονική στιγμή διενέργειας του ελέγχου, οι αρμόδιοι υπάλληλοι του ως άνω καταστήματος βρίσκονταν σε διαδικασία αναδιαμόρφωσης του χώρου, στον οποίο εκτίθενται γενικότερα τα είδη γραφικής ύλης, περιλαμβανομένων και των αναφερομένων στην εν λόγω επιστολή.
- Ότι εφόσον διαπίστωσε την αστοχία αυτή προέβη άμεσα σε όλες τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες με γνώμονα πάντοτε το συμφέρον του καταναλωτή.
- Όσον αφορά στην παράλειψη αναγραφής της τιμής πώλησης σε μερικά εκ των πλείστων προϊόντων που διαθέτει στο ως άνω κατάστημα, αποτελεί μεμονωμένο συμβάν ως προς τον κανόνα τήρησης των νομοθετικών προβλέψεων εντός του καταστήματος, ήτοι στην αναγραφή των προβλεπόμενων εκ του νόμου ενδείξεων επί των μέσων ενημέρωσης των καταναλωτών (Πινακίδες κ.λπ.).

Στις 9 Οκτωβρίου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, πραγματοποίησε εκ νέου έλεγχο αναγραφής τιμών και ταμειακό έλεγχο στο ίδιο υποστατικό σε εβδομήντα τέσσερα (74) προϊόντα όπου διαπιστώθηκαν είκοσι (20) αποκλίσεις κατά του καταναλωτή. Τα υπό αναφορά προϊόντα αναγράφονται στον πιο κάτω πίνακα:

Πίνακας 1

A/A	Περιγραφή Προϊόντος	Τιμή στο ράφι	Τιμή στο ταμείο	Απόκλιση κατά του καταναλωτή
1	Magic Spring Vintage Memories	€6,99	€7,98	€0,99
2	Σετ γραφικής ύλης Μικροί Κύριοι	€3,48	€3,99	€0,51
3	Βιβλίο Ντετέκτιβ-Ψηλά τα χέρια	€7,70	€8,99	€1,29
4	Front Bike Light	€9,98	€11,00	€1,02
5	Rexel metal stapler	€11,02	€11,13	€0,11
6	Bike Bell	€7,98	€12,00	€4,02
7	Βιβλίο On the first day of Christmas	€8,99	€9,99	€1,00
8	Rexel Staples	€0,49	€0,62	€0,13
9	Θήκες Εγγράφων τύπου L	€4,99	€5,99	€1,00
10	Flip & Sip	€15,99	€16,99	€1,00
11	Βιβλίο Χίλια Φιλιά-Tillie Cole	€16,60	€17,99	€1,39
12	Yo-Yo Vintage Memories	€6,95	€8,98	€2,03
13	Βιβλίο Η Τζούλια και ο καρχαρίας	€13,90	€14,99	€1,09
14	Brunnen Πινέλα	€4,61	€4,68	€0,07
15	Pilot πεννάκι μπλε	€1,95	€2,09	€0,14
16	Μπρελόκ Zipper	€0,99	€1,51	€0,52
17	Let's avocuddle	€2,99	€3,99	€1,00
18	Memory game vintage	€5,99	€6,99	€1,00
19	I am rantastic Φουσαλίδες	€1,49	€1,99	€0,50
20	Pantastic eraser	€1,99	€2,99	€1,00
Συνολική απόκλιση				€19,81

Περαιτέρω, στις 9 Οκτωβρίου 2024 μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας επισκέφθηκαν τα έξι (6) καταστήματα του εμπορευόμενου Παγκύπρια και αφού γνωστοποίησαν στους υπεύθυνους των καταστημάτων την ιδιότητα καθώς επίσης και τον λόγο της επίσκεψης τους, προχώρησαν στην καταγραφή στοιχείων που αφορούσαν εξήντα ένα (61) συνολικά προϊόντα, τα οποία κατά την ώρα της έρευνας έφεραν την ένδειξη ότι διατίθεντο προηγουμένως σε ψηλότερη τιμή, με σκοπό να διαπιστωθεί κατά πόσον οι ενδείξεις που φέρουν τα εν λόγω προϊόντα ως αρχικές τιμές πώλησης ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και δεν είναι παραπλανητικές προς τους καταναλωτές.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στο πλαίσιο αυτεπάγγελτης έρευνας που διεξήγαγε, εντόπισε στο ηλεκτρονικό κατάστημα του Εμπορευόμενου δέκα τέσσερα (14) προϊόντα, για τα οποία ο Εμπορευόμενος ανακοίνωσε μείωση τιμής και για τα οποία υπήρχαν εύλογες υποψίες ότι η αναφερόμενη ως προγενέστερη τιμή πώλησης δεν ήταν η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.

Με βάση τα πιο πάνω, στις 15 Οκτωβρίου 2024 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο παραθέτοντας τα πιο πάνω και, απέστειλε, μεταξύ άλλων, αναλυτικά κατάλογο με τα στοιχεία των υπό αναφορά εξήντα ένα (61) προϊόντων καθώς και των δέκα τεσσάρων (14) προϊόντων του διαδικτυακού καταστήματος και τον κάλεσε όπως αποστείλει όλα τα διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία στα οποία να φαίνεται η διακύμανση της τιμής πώλησης τους και όπως θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης.

Στις 15 Νοεμβρίου 2024 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις του Εμπορευόμενου.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. Ως προς τους υπό εξέταση κωδικούς που αφορούν σε δυο συγκεκριμένα καταστήματα, τα οποία και κατονομάζει, η απεικόνιση των τιμών γίνεται με την χρήση ηλεκτρονικών ετικετών που βασίζεται σε ειδικό λογισμικό και ότι στο υπό εξέταση διάστημα διαπιστώθηκαν ορισμένες ανακολουθίες ως προς την ορθή απεικόνιση κάποιων τιμών συγκεκριμένων κωδικών προϊόντων.

Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η εν λόγω αστοχία ανέκυψε από τεχνικό σφάλμα που οφειλόταν σε αποσύνδεση των ηλεκτρονικών ετικετών από το κεντρικό σύστημα μέσω του οποίου λάμβαναν την πληροφορία της τιμής με αποτέλεσμα να μην φέρουν τις σωστές ενδείξεις. Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ανέφερε επίσης ότι, λήφθηκαν επιπλέον μέτρα με τη συνεχή παρακολούθηση και βελτίωση του συστήματος, διασφαλίζοντας ότι όλες οι διαδικασίες θα ακολουθούν αυστηρά το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και θα υλοποιούνται με απόλυτη ακρίβεια και αξιοπιστία.

2. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, οι υπό εξέτασή κωδικοί προϊόντων που αφορούν τα υπόλοιπα καταστήματα φέρουν χάρτινες ετικέτες τιμών και ομοίως διαπιστώθηκε ότι σε αρκετούς από τους κωδικούς προϊόντων δεν απεικονίζονταν σωστά οι τιμές, και ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση η εσφαλμένη αναγραφή τιμής οφειλόταν σε ανθρώπινη, μη δόλια, παρέμβαση από υπαλλήλους, οι οποίοι κατέγραψαν εσφαλμένα τις τιμές των προϊόντων. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι αυτό είναι εύλογο να συμβεί στο πλαίσιο της καθημερινής διαχείρισης χιλιάδων κωδικών προϊόντων από τους υπαλλήλους των καταστημάτων και ότι μόλις διαπιστώθηκε η παραπάνω ανακολουθία ενήργησε άμεσα, διορθώνοντας σε έκαστο εκ των ως άνω αναφερόμενων προϊόντων τις αντιστοιχούσες σε αυτά τιμές. Ο Εμπορευόμενος διαβεβαίωσε ότι πραγματοποιεί συνεχείς και τακτικούς ελέγχους για την ακριβή απεικόνιση των τιμών στα προϊόντα που διατίθενται προς πώληση, με στόχο την ελαχιστοποίηση των λαθών που οφείλονται στον ανθρώπινο παράγοντα καθώς και την διασφάλιση πλήρους συμμόρφωσής μας με τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας και την σωστή ενημέρωση των καταναλωτών.
3. Όσον αφορά στους 14 κωδικούς προϊόντων που ήταν αναρτημένοι στην ιστοσελίδα, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, αυτοί συμμετείχαν σε μια προωθητική ενέργεια που «έτρεχε» αποκλειστικά στο ηλεκτρονικό κατάστημα, η οποία υλοποιήθηκε για πρώτη φορά πιλοτικά και, όπως διαπιστώθηκε, ο μηχανισμός εφαρμογής της έκπτωσης στους εν λόγω κωδικούς, απέτυχε να ενεργοποιήσει τον αλγόριθμο ελέγχου της ιστορικότητας των τιμών. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου, ως συνέπεια αυτού, αντλήθηκε λανθασμένη αρχική τιμή, αντί της

προγενέστερης χαμηλότερης τιμής των τελευταίων τριάντα (30) ημερών όπως ορίζεται από την νομοθεσία, και αφ' ης στιγμής εντοπίστηκε το λάθος διακόπηκε η ενέργεια καθότι επρόκειτο για ενέργεια που εφαρμόστηκε πρώτη φορά και επιβεβαιώνει ότι δεν πρόκειται να εφαρμοστεί ποτέ ξανά, προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν επαναλαμβανόμενα σφάλματα.

4. Αναφορικά με τον έλεγχο που πραγματοποιήθηκε σε 74 κωδικούς προϊόντων, προέκυψε ότι υπήρχαν αποκλίσεις σε 26 κωδικούς, ως προς την αναγραφόμενη τιμή στο ράφι και την τελική τιμή διάθεσης τους στο ταμείο και πως μόνο οι 20 κωδικοί απόβαιναν εις βάρος του καταναλωτή, ο Εμπορευόμενος ισχυρίζεται ότι, αυτοί οι κωδικοί αποτελούν μόνο ένα μικρό ποσοστό από τους χιλιάδες κωδικούς που διαθέτει και ότι πρόκειται για ένα εκ παραδρομής ανθρώπινο λάθος και πως μόλις διαπιστώθηκε το σφάλμα, προχώρησε άμεσα στην αντίστοιχη μείωση στο ταμείο πάντα με γνώμονα το συμφέρον του καταναλωτή.

Στις 26 Νοεμβρίου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, καθώς και τα υποβληθέντα στοιχεία (η σχετική αξιολόγηση παρατίθεται στο μέρος «Αξιολόγηση Θέσεων Εμπορευόμενου και Ευρημάτων»), απέστειλε εκ νέου επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωσε σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 5 για άσκηση παραπλανητικής πράξης, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6 του Νόμου και για διαπίστωση παράβασης των άρθρων 44 και 45 του Νόμου και τον κάλεσε όπως:

1. Υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών.
2. Παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.
3. Υποβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.
4. Υποβάλει οποιαδήποτε περαιτέρω σχόλια.

Στις 5 Δεκεμβρίου 2024 λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις του Εμπορευόμενου.

Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής αναφέρονται , μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. Ότι αναγνωρίζει τη σημασία της πλήρους συμμόρφωσης με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και καταβάλλει διαρκείς προσπάθειες για την αποφυγή οποιασδήποτε απόκλισης από αυτό, και για τον λόγο αυτό, έχει λάβει σειρά μέτρων και ενεργειών που αποσκοπούν στην παύση ή/και την επιδιόρθωση τυχόν παραβάσεων τα οποία και κατονομάζει.
2. Σε ό,τι αφορά την επιβολή προστίμου, ο Εμπορευόμενος θεωρεί ότι πρόκειται για ένα δυσανάλογο και μη προσήκον μέτρο, καθώς έχει αποδείξει έμπρακτα τη δέσμευσή της για συνεργασία με την Εντεταλμένη Υπηρεσία μεριμνώντας πάντα για την άμεση επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος τυχόν προκύπτει. Επισημαίνει ότι έχει υιοθετήσει πολιτικές και διαδικασίες πλήρως ευθυγραμμισμένες με τη νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, αποβλέποντας στη διαρκή συμμόρφωση της με τις επιταγές του νόμου. Επιπλέον, αναφέρει ότι έχει ως προτεραιότητα πάντοτε την εξυπηρέτηση και προστασία των καταναλωτών. Ενδεικτικά, όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος σε περιπτώσεις εντοπισμού αποκλίσεων τιμών, αποκαθιστά άμεσα το ζήτημα, πάντα προς όφελος του καταναλωτή.

5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Σε σχέση με την ορθή χρήση της προγενέστερης τιμής στις υπό αναφορά ανακοινώσεις περί μείωσης της τιμής των προϊόντων, στο ηλεκτρονικό κατάστημα, έχει εξεταστεί η διακύμανση της τιμής του προϊόντος, ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο ο Εμπορευόμενος ενήργησε σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Νόμου.

Η διακύμανση της τιμής των δεκατεσσάρων (14) προϊόντων που αφορούν το ηλεκτρονικό κατάστημα, κατά την επίμαχη περίοδο, μπορεί να αποτυπωθεί σύμφωνα με τα στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και εμφανίζονται στον κάτωθι πίνακα:

A/A	Περιγραφή Προϊόντος	Αναγραφόμενη προγενέστερη τιμή στο ηλεκτρονικό κατάστημα και ημερομηνία ανακοίνωσης μείωσης τιμής (€)	Χαμηλότερη τιμή τελευταίων 30 ημερών πριν την εφαρμογή της μείωσης τιμής (€) σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία
1	Samsung WF18T8000GW/LV 18KG Λευκό πλυντήριο ρούχων	1.149 (03/09/2024)	899
2	HOTPOINT Πλυντήριο ρούχων NSWM 1045C GG UK N 10KG	649 (01/10/2024)	419.87
3	REALME 12 PRO 5G 256GB SUBMARINE BLUE	469.90 (04/09/2024)	439
4	SAMSUNG QLED 43" 4K SMART Τηλεόραση	599 (16/09/2024)	548.99
5	ROWENTA DX1550D1 2200W Μπλε σίδηρο ατμού	55 (30/09/2024)	39
6	I-ROBOT ROOMBA J7 J715840 με χαρτογράφηση χώρου Μαύρο Σκούπα Ρομπότ	779 (01/10/2024)	322.79
7	IZZY DIAMOND MILANO 1558 2200W	29 (03/09/2024)	25
8	Φρυγανιέρα KITCHENAID 5KMT221EER 2 Θέσεων	169 (03/09/2024)	149
9	XIAOMI Mi SMART KETTLE PRO 1800W Λευκό Βραστήρας	64.90 (30/09/2024)	59.90
10	ROWENTA RR7427 EXPLORER SERIE 60 Σκούπα Ρομπότ	589 (01/10/2024)	385.08
11	LG GTBV44SWBKD Λευκό Δίπορτο Ψυγείο	1.079 (30/09/2024)	1.029
12	LG GTBV574PZHSD Total No Frost Δίπορτο Ψυγείο	1.149 (30/09/2024)	999.01
13	LG GTBV36SWGKD No Frost Δίπορτο Ψυγείο	969.01 (30/09/2024)	899
14	Μαγειρεύοντας έξυπνα στο σπίτι	19.64 (05/10/2024)	15.60

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώνεται ότι, κατά την επίμαχη περίοδο, ο Εμπορευόμενος προέβη σε ανακοίνωση μείωσης της τιμής των προϊόντων. Διαπιστώνεται δε ότι η χαμηλότερη τιμή πώλησης, στην οποία επωλείτο το προϊόν, εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής, ήταν το χρηματικό ποσό που εμφανίζεται στην τρίτη στήλη.

Ως εκ τούτου τεκμαίρεται ότι ο Εμπορευόμενος χρησιμοποίησε λανθασμένη προγενέστερη τιμή πώλησης στην ανακοίνωση μείωση τιμής των δεκατεσσάρων (14) προϊόντων, καθώς παρουσίαζε ως προγενέστερη τιμή το χρηματικό ποσό που αναγράφεται στην δεύτερη στήλη του πιο πάνω πίνακα το οποίο δεν ήταν η χαμηλότερη τιμή των τελευταίων τριάντα (30) ημερών.

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος για την επίμαχη περίοδο είχε στο ηλεκτρονικό κατάστημα του αναρτημένη ανακοίνωση για μείωση τιμής των προϊόντων με λανθασμένη παρουσίαση της προγενέστερης τιμής, η οποία υποδήλωνε μείωση της τιμής μεγαλύτερη από την πραγματική.

Τα όσα αναφέρει ο Εμπορευόμενος στα ηλεκτρονικά μηνύματα που απέστειλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, και συγκεκριμένα ότι η προωθητική ενέργεια που «έτρεχε» αποκλειστικά στο ηλεκτρονικό κατάστημα πως υλοποιήθηκε για πρώτη φορά πιλοτικά και, όπως διαπιστώθηκε, ο μηχανισμός εφαρμογής της έκπτωσης στους εν λόγω κωδικούς, απέτυχε να ενεργοποιήσει τον αλγόριθμο ελέγχου της ιστορικότητας των τιμών και πως ως συνέπεια αυτού, αντλήθηκε λανθασμένη αρχική τιμή, αντί της προγενέστερης χαμηλότερης τιμής των τελευταίων τριάντα (30) ημερών όπως ορίζεται από την νομοθεσία δεν επηρεάζουν τη διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση, αφού σύμφωνα με το άρθρο 57 (1) του Νόμου, σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος 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 που προβλέπονται στο ίδιο άρθρο του Νόμου.

Είναι επίσης θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο τρόπος με τον οποίο ανακοινωνόταν η μείωση τιμής, αλλά και η παραδοχή του Εμπορευόμενου για αδυναμίες του συστήματος του ηλεκτρονικού καταστήματος καταδεικνύουν την αμέλεια ή/και την αδυναμία του εμπορευόμενου να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό σύστημα, το οποίο να διασφαλίσει ότι οι ανακοινώσεις για μείωση τιμής είναι σύνομες.

Επιπλέον, οι αναφορές του Εμπορευόμενου σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει η προτίθεται να λάβει ούτως ώστε να διασφαλίσει ότι δεν θα υπάρχει επανάληψη της

παράβασης στο μέλλον, λαμβάνονται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία αλλά δεν επηρεάζουν τη διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση.

Με βάση το ιστορικό της υπόθεσης και τα ευρήματα από τις έρευνες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος έχει παραλείψει να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας προς παύση της παράβασης του άρθρου 44 σε σχέση με την αναγραφή της τιμής πώλησης. Από τα ευρήματα διαπιστώνεται επίσης ότι δεν επρόκειτο για ένα μεμονωμένο περιστατικό στο οποίο η παράλειψη περιοριζόταν σε μερικά προϊόντα, αλλά για τη γενικότερη εικόνα του υποστατικού, καθώς η αναγραφή της τιμής παραλειπόταν από πολλά προϊόντα σε κάθε μια από τις τρεις (3) έρευνες. Η κακή εικόνα του υποστατικού σε σχέση με τις τιμές πώλησης των προϊόντων, δεν περιορίζεται όμως μόνο στην παράλειψη αναγραφής της τιμής πώλησης, αλλά όπως διαπιστώθηκε από τις έρευνες στις 7 Αυγούστου 2024 και στις 9 Οκτωβρίου 2024, το πρόβλημα επεκτείνεται και στην λανθασμένη αναγραφή της τιμής πώλησης σε προϊόντα τα οποία φέρουν τιμή πώλησης. Είναι ενδεικτικό το γεγονός ότι από τα ενενήντα (90) προϊόντα τα οποία ελέγχθηκαν, σε δεκατέσσερα (14) από αυτά διαπιστώθηκε απόκλιση εις βάρος του καταναλωτή και από τα εβδομήντα τέσσερα (74) προϊόντα τα οποία ελέγχθηκαν, σε είκοσι (20) από αυτά, διαπιστώθηκε εκ νέου απόκλιση εις βάρος του καταναλωτή, κάτι που αποτελεί μεγάλο ποσοστό απόκλισης, ύψους περίπου 15.6% και 27% αντίστοιχα. Μερικά δε από αυτά τα προϊόντα τιμολογούνταν σε πολύ ψηλότερη τιμή από ότι δήλωνε η τιμή στο ράφι. Για παράδειγμα για το προϊόν στον Πίνακα 1. με α/α 6, ο καταναλωτής χρεωνόταν περίπου 50.4% περισσότερο από την τιμή που αναγραφόταν στο ράφι.

6 ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

Ως εκ των άνω, **διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η διαπίστωση παράβασης γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού οι πάνω εμπορικές πρακτικές κρίνονται παραπλανητικές, όπως καθορίζεται στο άρθρο 6(1) και 6(2)(δ) του Νόμου.**

Συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος κατά την επίμαχη περίοδο προέβη σε εμπορική πρακτική, η οποία περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, καθώς όπως διαπιστώθηκε, από τις επιτόπιες έρευνες της Εντεταλμένης

Υπηρεσίας η αναρτημένη τιμή πώλησης στο ράφι, των υπό εξέταση προϊόντων, ήταν διαφορετική από την τιμή χρέωσης στο ταμείο. Η εν λόγω πρακτική αποτελούσε παραπλανητική πράξη, καθώς περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες σε σχέση με την τιμή των υπό διερεύνηση προϊόντων και ήταν επομένως αναληθής αφού η αναγραφόμενη τιμή πώλησης δεν ανταποκρινόταν στην πραγματικότητα.

Επιπρόσθετα, όπως διαπιστώθηκε, ο Εμπορευόμενος κατά την επίμαχη περίοδο προέβη σε εμπορική πρακτική, η οποία περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής, καθώς τα υπό εξέταση προϊόντα έφεραν εσφαλμένη πληροφορία όσον αφορά την προγενέστερη τιμή πώλησης, αφού σε αυτά αναγραφόταν ως προγενέστερη τιμή, τιμή μεγαλύτερη από την πραγματική.

Η αναφορά σε προγενέστερη τιμή η οποία ήταν υψηλότερη από αυτή που έπρεπε να αναγράφεται, των υπό διερεύνηση προϊόντων, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή ως προς την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής.

Επίσης, διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 45 (1) του Νόμου, σε συνδυασμό με το Άρθρο 45 (2) (α) του Νόμου, με βάση το οποίο σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής πρέπει να υποδεικνύεται η προγενέστερη τιμή που εφάρμοζε ο εμπορευόμενος για καθορισμένο χρονικό διάστημα, και με βάση το Άρθρο 45 (2)(β) του Νόμου, με βάση το οποίο προγενέστερη τιμή θεωρείται η χαμηλότερη τιμή πώλησης και/ή η μοναδιαία τιμή, στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Κατά την υπό εξέταση περίοδο, ο Εμπορευόμενος προχώρησε σε ανακοίνωση μείωσης τιμής των προϊόντων υποδεικνύοντάς λανθασμένα ως προγενέστερη τιμή, τιμή μεγαλύτερη από την πραγματική. Η συγκεκριμένη προγενέστερη τιμή πώλησης ήταν λανθασμένη, καθώς η χαμηλότερη τιμή πώλησης του προϊόντος τις τελευταίες τριάντα (30) ημέρες πριν την ανακοίνωση μείωσης της τιμής ήταν η τιμή που φαίνεται στην τρίτη στήλη του εν λόγω πίνακα.

Επιπλέον, με βάση τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας πιο πάνω, διαπιστώνεται επίσης παράβαση του άρθρου 44 του Νόμου από τον Εμπορευόμενο, αφού όπως διαπιστώθηκε από τους επιτόπιους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν στο υποστατικό του στις 2 Ιουλίου 2024, 7 Αυγούστου 2024 και 9 Οκτωβρίου 2024 πολλά από τα προϊόντα τα οποία πωλούσε ή εξέθετε προς πώληση εντός του υποστατικού, δεν αναγραφόταν η τιμή πώλησης και ως εκ τούτου δεν

πληρούνταν οι πρόνοιες που θέτει το άρθρο 44 του Νόμου για την αναγραφή της τιμής πώλησης.

7 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ

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 οι συγκεκριμένες παραβάσεις είναι αρκετά σοβαρές και δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς εξετάζοντας τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια των παραβάσεων, κατέληξε στα ακόλουθα:

Στην εξέταση της φύσης των παραβάσεων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι οι πλείστες παραβάσεις αφορούσαν ανακοίνωση για μείωση τιμής, κάτι που γενικά, ως πρακτική, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας των παραβάσεων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι κάποιες από τις παραβάσεις αφορούσαν προϊόντα, τα οποία διαφημιζόνταν προς πώληση τόσο στο ηλεκτρονικό κατάστημα του εμπορευόμενου όσο και στα φυσικά καταστήματα, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από τις παραβάσεις.

Η διάρκεια των παραβάσεων των άρθρων 5 και 45 του Νόμου υπολογίζεται σύμφωνα με την υπό εξέταση χρονική περίοδο έρευνας σε περίπου 4 μήνες.

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.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι η παράβαση του Άρθρου 45 του Νόμου αποτελεί επανάληψη της παράβασης που είχε εντοπίσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία τον Μάρτιο 2024. Συγκεκριμένα, στις 29 Μαρτίου η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε προειδοποιητική επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε ότι έχει διαπιστώσει παράβαση του Άρθρου 45 του Νόμου. Με την υπό αναφορά επιστολή της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Εμπορευόμενο, αφού έλαβε υπόψη της μεταξύ άλλων, τη δήλωση βούλησης του για

συμμόρφωση με τη σχετική νομοθεσία, να μην επαναλάβει την παράβαση στο μέλλον, και τον ενημέρωσε ότι σε περίπτωση επανάληψης της παράβασης θα ληφθούν όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα/ κυρώσεις που προβλέπονται από τον Νόμο περιλαμβανομένης και της επιβολής διοικητικού προστίμου.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη η εκ νέου πρόθεση του Εμπορευόμενου να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ούτως ώστε να διασφαλίσει ότι δεν θα υπάρξει επανάληψη των παραβάσεων στο μέλλον.

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο PRC PUBLIC RETAIL CYPRUS LIMITED, για την παράβαση των άρθρων 5, 44 και 45 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους ογδόντα χιλιάδων ευρώ (€80.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 10 Δεκεμβρίου 2024

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή