

Αριθμός Απόφασης
2024/03 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(Ι)/2021) -
Μέρος IV : Δικαιώματα του Καταναλωτή σε Συμβάσεις εκτός και εντός Εμπορικού
Καταστήματος και σε εξ Αποστάσεως Συμβάσεις
Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή κατόπιν υποβολής καταγγελίας
από καταναλωτές για ενδεχόμενη παράβαση από την Εταιρεία

ALTECHNICA TRADING LIMITED

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (112(Ι)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελεί η εμπορική πρακτική της εταιρείας ALTECHNICA TRADING LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος») να συνάπτει συμφωνίες με καταναλωτές για τοποθέτηση αλουμινίων, να λαμβάνει προκαταβολή από τους καταναλωτές και στην συνέχεια να μην προχωρά στην ολοκλήρωση της εγκατάστασης η/και παράδοσης των προϊόντων εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε με τους καταναλωτές.

B. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2. 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.

3. 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.

4. 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.

Γ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

Γεγονότα

Έναρξη διερεύνησης

5. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 21 Αυγούστου 2023, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως εξετάζει καταγγελία από καταναλωτές, οι οποίοι έλαβαν από τον Εμπορευόμενο προσφορά για τοποθέτηση αλουμινίων ως περίφραξη επί της οικίας τους, την οποία έκαναν αποδεκτή στις 06/10/2022 καταβάλλοντας το ποσό των 4230 Ευρώ ως προκαταβολή. Σύμφωνα με την καταγγελία, το χρονοδιάγραμμα παράδοσης των προϊόντων ήταν 3 μήνες το μέγιστο. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων, μετά από αλληπάλληλες υπενθυμίσεις προς τον Εμπορευόμενο, αφότου παρήλθε η προθεσμία των 3 μηνών, και παρότι ο Εμπορευόμενος είχε επισκεφθεί το σπίτι των παραπονούμενων με σκοπό την παράδοση των προϊόντων, ο Εμπορευόμενος δεν ολοκλήρωσε την εγκατάσταση/παράδοση των προϊόντων. Οι παραπονούμενοι, απέστειλαν επιστολή μέσω του νομικού τους συμβούλου στον Εμπορευόμενο, μέσω της οποίας παραχωρούσαν προθεσμία στον Εμπορευόμενο με σκοπό να ολοκληρώσει την εγκατάσταση/παράδοση των προϊόντων μέχρι τις 21/07/2023 και σε περίπτωση παράλειψης συμμόρφωσης του, όπως τους επιστραφεί το ποσό το οποίο κατέβαλαν ως προκαταβολή. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των

παραπονούμενων, η ολοκλήρωση της εγκατάστασης / παράδοσης των προϊόντων δεν έχει ολοκληρωθεί, ούτε και έχει επιστραφεί οποιοδήποτε ποσό προκαταβολής στους παραπονούμενους. Στην επιστολή της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι διερευνά ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου από την Εταιρεία, σύμφωνα με το οποίο, εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο εμπορευόμενος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

6. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην υπό αναφορά επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- i. Παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το έκρινε χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που έκρινε χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης,

7. Λόγω του ότι δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εύλογα θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει και/ή δεν επιθυμεί να υποβάλει οποιεσδήποτε θέσεις σε σχέση με τις υπό εξέταση καταγγελίες.

8. Ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 11 Οκτωβρίου 2023 απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο, στην οποία αναφερόταν ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε τις ακόλουθες εκ πρώτης όψεως παραβάσεις του Νόμου από τον Εμπορευόμενο:

- i. παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου, καθώς η Εταιρεία φαίνεται να μην είχε παραδώσει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στους καταναλωτές χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.
- ii. παράβαση του Άρθρου 28(3) του Νόμου, καθώς η Εταιρεία φαίνεται να μην είχε παραδώσει τα αγαθά εντός της νέας προθεσμίας που δόθηκε από τους καταναλωτές.

9. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- i. παραθέσει τις θέσεις και απόψεις του με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το έκρινε χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που έκρινε χρήσιμο και αφορούσε τη συγκεκριμένη υπόθεση.

10. Στις 30 Οκτωβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο ζήτησε παράταση χρόνου για λόγους υγείας, προκειμένου να παραθέσει τις θέσεις του. Στις 30 Οκτωβρίου 2023 η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, ότι του παραχωρήθηκε παράταση χρόνου μέχρι στις 7 Νοεμβρίου 2023 προκειμένου να τοποθετηθεί επί των ευρημάτων της.

11. Στις 7 Νοεμβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο διατυπώθηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- i. το γεγονός ότι αναφέρθηκε στους συγκεκριμένους καταναλωτές το υπολογιζόμενο χρονοδιάγραμμα αποπεράτωσης της παραγγελίας τους.
- ii. Ότι εφόσον η προετοιμασία έγινε, κάλεσε τους καταναλωτές για την έναρξη των εργασιών, οι καταναλωτές ενημέρωσαν ότι θα υπάρξει μια καθυστέρηση διότι αποφάσισαν να τοποθετηθεί μάρμαρο στο άνω μέρος του τοίχου και οι μετρήσεις του υψομέτρου θα αλλάξουν.
- iii. Ότι λόγω ενός άτυχου γεγονότος (πυρκαγιά στον εργασιακό του χώρο, με σχεδόν ολική καταστροφή), ήταν αδύνατον να συνεχίσουν άμεσα οι εργασίες, διότι έως και το μεταφορικό όχημα βρισκόταν στο χώρο, και ότι ήταν πέρα των ανθρωπίνων δυνατοτήτων σε ένα τέτοιο γεγονός, τα πάντα να είναι βάσει αυστηρού προγράμματος.
- iv. Ότι παρόλα αυτά, μετά από λίγες ημέρες, παρουσιάστηκε στην οικία των καταναλωτών για έναρξη των εργασιών όπου και υπήρξαν 3 φορές αλλαγές στη χρωματολογία των υλικών λόγω αντίρρησης των καταναλωτών, ενώ ο Εμπορευόμενος ακολούθησε την αρχική επιλογή τους, αλλά οι καταναλωτές επέμεναν ότι είναι λάθος.

- v. Ότι ο Εμπορευόμενος έκανε τις αλλαγές με δική του επιβάρυνση ώστε να καταλήξουν σε ένα αποτέλεσμα που θα ικανοποιήσει τους καταναλωτές, αλλά στη πορεία και ενώ έγινε αποδεκτή η τελευταία επιλογή των καταναλωτών και εφόσον είχε τοποθετηθεί περί του 70% των προϊόντων στην οικία των καταναλωτών και οι ίδιοι ήταν ευχαριστημένοι με την ποιότητα της εργασίας, οι καταναλωτές τους σταμάτησαν διότι ήθελαν αλλαγή χρώματος και πάλι, κάτι το οποίο ο Εμπορευόμενος θεώρησε πως δεν ήταν δίκαιη απαίτηση, διότι 3 ημέρες εργαζόταν εκεί και οι καταναλωτές ήταν ευχαριστημένοι.
- vi. Ότι είχε σκοπό να συνεχίσει τις εργασίες διότι είχε τοποθετήσει μεγάλο όγκο υλικών κάτι που αποδέχτηκαν και οι καταναλωτές, αλλά την ίδια ημέρα τους κάλεσε δικαστικός επιδότης και οι καταναλωτές τους ενημέρωσαν ότι δεν επιθυμούν να συνεχιστούν οι εργασίες.

12. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 27 Νοεμβρίου 2023, με την οποία τον ενημέρωσε ότι είχε διαπιστώσει παράβαση των εδαφίων 2, 3 και 5 του Άρθρου 28 του Νόμου.

13. Όσον αφορά τις πιο πάνω θέσεις του Εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι η έρευνα της δεν περιορίζεται σε μια καταγγελία, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία διερευνά αριθμό καταγγελιών εναντίον του και από άλλους καταναλωτές.

14. Συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος ενημερώθηκε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε καταγγελία με βάση την οποία καταναλωτές έλαβαν τον Ιούλιο του 2023 προσφορά από τον Εμπορευόμενο για τοποθέτηση αλουμινίων ως περίφραξη επί των οικιών τους, την οποία έκαναν αποδεκτή στις 26 Ιουλίου και 5 Αυγούστου αντίστοιχα. Σύμφωνα με την καταγγελία, ο χρόνος παράδοσης που συμφωνήθηκε ήταν ο Σεπτέμβριος του 2023, αλλά ο Εμπορευόμενος δεν ολοκλήρωσε την εγκατάσταση / παράδοση των προϊόντων εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε. Οι καταναλωτές, απέστειλαν επιστολή στον Εμπορευόμενο, μέσω της οποίας ζήτησαν επιστροφή του ποσού που πλήρωσαν ως προκαταβολή.

15. Ο Εμπορευόμενος ενημερώθηκε επίσης ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε και άλλη καταγγελία σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής έλαβε τον Απρίλιο του 2023 προσφορά από τον Εμπορευόμενο για τοποθέτηση αλουμινίων, την οποία έκανε αποδεκτή στις 24 Απριλίου 2023 δίνοντας το ποσό των 3200 Ευρώ ως προκαταβολή. Σύμφωνα με την καταγγελία, ο χρόνος παράδοσης που συμφωνήθηκε ήταν δύομιση μήνες αλλά ο Εμπορευόμενος δεν ολοκλήρωσε την εγκατάσταση / παράδοση των προϊόντων εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε παρά τις αλληπάλληλες συνεννοήσεις/υποσχέσεις που έγιναν εκ μέρους του Εμπορευόμενου.

16. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει παραθέσει οποιαδήποτε στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν τα όσα ισχυρίστηκε στην επιστολή του, αλλά και το ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε επιπλέον καταγγελίες από καταναλωτές, οι οποίοι έχουν καταγγείλει παρόμοια περιστατικά με τους ίδιους ισχυρισμούς, διαπίστωσε παραβάσεις των Άρθρων 28(2), 28(3) και 28 (5) του Νόμου.

17. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει του Άρθρου 57(1) (ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, κάλεσε με την επιστολή της τον Εμπορευόμενο, όπως εντός εφτά (7) εργάσιμων ημερών:

- i. εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,
- ii. παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- iii. αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022,
- iv. κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμούσε να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

18. Στις 15 Δεκεμβρίου 2023, η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο, απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στον Εμπορευόμενο με το οποίο τον υπενθύμισε ότι η προθεσμία για να παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην επιστολή της ημερομηνίας 27 Νοεμβρίου 2023, έχει παρέλθει. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι θα έπρεπε να παραθέσει τα σχόλια του μέχρι τις 22 Δεκεμβρίου

2023, καθώς σε αντίθετη περίπτωση η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα θεωρούσε ότι δεν είχε ή δεν επιθυμούσε να εκφράσει οποιοσδήποτε θέσεις επί της υπόθεσης και θα συνέχιζε την έρευνα της λαμβάνοντας αυτό υπόψη ως δεδομένο.

19. Λόγω του ότι δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εύλογα θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος δεν επιθυμεί να τοποθετηθεί επί της υπόθεσης, δεν προτίθεται να εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις προς παύση των παραβάσεων ή/και επανόρθωση και ότι δεν επιθυμεί ή δεν έχει να παραθέσει οποιοσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

Δ. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ

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

- i. παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου, καθώς η Εταιρεία δεν έχει παραδώσει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στους καταναλωτές χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.
- ii. παράβαση του Άρθρου 28(3) του Νόμου, καθώς η Εταιρεία δεν έχει παραδώσει τα αγαθά εντός της νέας προθεσμίας που δόθηκε από τους καταναλωτές.
- iii. παράβαση του Άρθρου 28(5) του Νόμου, καθώς η Εταιρεία δεν έχει προχωρήσει σε επιστροφή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλων των χρημάτων που είχαν πληρωθεί από τους καταναλωτές βάσει της σύμβασης μόλις αυτοί είχαν τερματίσει τη σύμβαση.

Ε. ΑΠΟΦΑΣΗ

21. Στην παρούσα υπόθεση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση των διατάξεων των εδαφίων 2, 3 και 5 του Άρθρου 28 του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

22. 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.

23. Στην εξέταση και στον καθορισμό της *βαρύτητας* της παράβασης λήφθηκαν υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

- το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ο Εμπορευόμενος, αφού με βάση τα τιμολόγια που προσκομίστηκαν, οι καταναλωτές είχαν δώσει σημαντικά ποσά ως προκαταβολή για την ολοκλήρωση της παραγγελίας.
- η ζημιά που υπέστησαν οι καταναλωτές, αφού οι ίδιοι κατέβαλαν σημαντικά ποσά ως προκαταβολή, χωρίς ωστόσο να λάβουν τα συμφωνηθέντα από τον Εμπορευόμενο.
- το ότι η παράβαση δεν αποτελούσε μεμονωμένο περιστατικό, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξετάσει τρεις καταγγελίες από διαφορετικούς καταναλωτές για παρόμοια παράβαση από τον ίδιο Εμπορευόμενο.
- 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.

24. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό, επιβάλλει στην εταιρεία ALTECHNICA TRADING LIMITED, διοικητικό πρόστιμο ύψους €30.000 (τριάντα χιλιάδων ευρώ) για την παράβαση των εδαφίων (2), (3) και (5) του Άρθρου 28 του Νόμου.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 28 Φεβρουαρίου 2024.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή