



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2025/04 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

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

Μέρος II: Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από
την Εταιρεία NEXT GEN RETAIL SERVICES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

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(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελούν οι ακόλουθες εμπορικές πρακτικές της εταιρείας NEXT GEN RETAIL SERVICES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., μέσω των εμπορικών καταστημάτων με το σήμα «ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ» (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»):
 - i. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να συνοδεύει συγκεκριμένα προϊόντα που διέθετε προς πώληση στην ιστοσελίδα <https://www.kotsovolos.cy/> (εφεξής «η ιστοσελίδα»), η οποία ανήκει στον Εμπορευόμενο, με τον ισχυρισμό «Άμεσα διαθέσιμο» και στη συνέχεια να μην παραδίδει τα προϊόντα άμεσα στους καταναλωτές (εφεξής «εμπορική πρακτική Α»)

- ii. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει τον ισχυρισμό «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή» για το προϊόν «Weber Spirit II E310 GBS Ψησταριά Υγραερίου (195915)» με τιμή πώλησης €853,00 (εφεξής «εμπορική πρακτική Β»)
- iii. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει στην ιστοσελίδα του κατά την περίοδο του Black Friday 2023 το προϊόν «Apple AirPods Pro (2nd Gen) With Magsafe Charging Case (USB-C) με προγενέστερη τιμή πώλησης €279 και τιμή πώλησης €125, και στην συνέχεια αφού οι καταναλωτές προέβαιναν σε παραγγελία να τους ενημερώνει ότι η συγκεκριμένη προσφορά δεν ισχύει και η παραγγελία τους ακυρώθηκε (εφεξής «εμπορική πρακτική Γ»).
- iv. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει στην ιστοσελίδα του κατά την περίοδο του Black Friday 2023 το προϊόν «Sony Playstation 5» με τιμή προσφοράς €429, και στην συνέχεια αφού οι καταναλωτές προέβαιναν σε παραγγελία να τους ενημερώνει το συγκεκριμένο προϊόν δεν ήταν διαθέσιμο (εφεξής «εμπορική πρακτική Δ»).

Β. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει, μεταξύ άλλων, την εξουσία να λαμβάνει μαγνητοσκοπημένα αρχεία των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του Εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών και να ζητεί από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, περιλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα και των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή εγγράφων, υπό οποιανδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχει επέλθει ή

επέρχεται παράβαση του Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης.

Σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες οι οποίες προνοούνται στο άρθρο 57 του Νόμου.

Επομένως, ο έλεγχος που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά 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 δεν αφορά μόνο υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική.

Γ. ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 26 Μαρτίου 2024, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε μεταξύ άλλων πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων τις εμπορικές πρακτικές που περιγράφονται στο σημείο 1 της παρούσας Απόφασης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην 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 κρίνει χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

5. Στις 15 Απριλίου 2024 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος έκανε αναφορά στο άρθρο 28 του Νόμου, στο οποίο προβλέπεται ότι 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, και ως εκ τούτου, όπως ανέφερε ο Εμπορευόμενος, στις περιπτώσεις όπου κάποια προϊόντα συνοδεύονται με την αναφορά, «άμεσα διαθέσιμο» ο Νόμος του επιτρέπει να παραδώσει τα συγκεκριμένα προϊόντα εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι, σε σχέση με τα υποβληθέντα παράπονα, δεν είναι σε θέση να γνωρίζει αν αυτά όντως συνοδεύονταν με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» και ότι εν πάση περίπτωση, σε κάποια από τα συγκεκριμένα παράπονα η παράδοση πραγματοποιήθηκε τελικά εντός 30 ημερών.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης στην απάντηση του ότι στο άρθρο 16 (1) του Νόμου προβλέπεται ότι τα κύρια χαρακτηριστικά ενός προϊόντος – μεταξύ αυτών και η ένδειξη της διαθεσιμότητας (αν υπάρχει διαθέσιμο στην αποθήκη του εμπόρου για να δρομολογηθεί προς παράδοση σε σύντομο χρόνο ή αν απαιτείται αναμονή εκ μέρους του πελάτη για να το παραλάβει αν δεν είναι διαθέσιμο κλπ.), πρέπει να γνωστοποιείται εκ προοιμίου σε έναν καταναλωτή, πριν πραγματοποιήσει συναλλαγή από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Σε σχέση με τις περιπτώσεις κατά τις οποίες το προϊόν τελικά δεν παραδόθηκε στον καταναλωτή, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι, δεν είναι σε θέση να γνωρίζει αν αυτά όντως συνοδεύονταν με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» αλλά όπως ανέφερε, συγκεκριμένη πρόνοια που περιλαμβάνεται στους όρους και προϋποθέσεις των διαδικτυακών αγορών, που είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα του, του επιτρέπει την ακύρωση παραγγελίας σε περίπτωση που η αναφορά περί διαθεσιμότητας δεν ανταποκρίνεται τελικά στην πραγματικότητα.

Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος ανέφερε στην απάντηση του ότι, σε περίπτωση που κάποιο προϊόν παρουσιάζεται ως διαθέσιμο, αλλά τελικά λόγω μη ανανέωσης του ηλεκτρονικού του συστήματος ή λόγω λάθους καταχώρησης δεν είναι διαθέσιμο, ενημερώνεται ο καταναλωτής και η σύμβαση ακυρώνεται και του επιστρέφονται τα χρήματα αν δεν αποδεχθεί κάποια εναλλακτική λύση.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Β, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι από προφανή τεχνική συστημική παραδρομή εμφανίσθηκε στο είδος αυτό, στο ηλεκτρονικό του κατάστημα στην Κύπρο η ένδειξη «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή – bestprice.gr» η οποία προοριζόταν να εμφανίζεται μόνο στο ηλεκτρονικό κατάστημα που λειτουργεί στην Ελλάδα και στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.kotsonoulos.gr. Ανέφερε επίσης, ότι η ένδειξη είχε εμφανή το λογότυπο της δημοφιλούς στην Ελλάδα επιγραμμικής πλατφόρμας αναζήτησης προϊόντων και σύγκρισης τιμών που λειτουργεί στον ιστότοπο www.bestprice.gr και αφορά αποκλειστικά την ελληνική αγορά και όχι αγορές τρίτων χωρών. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε στην απάντηση του ότι, αντίστοιχη και συνεπώνυμη επιγραμμική πλατφόρμα σύγκρισης τιμών του εμπορίου δεν λειτουργεί στην Κύπρο (δεν υπάρχει www.bestprice.cy) άρα δεν υπήρχε κίνδυνος σύγχυσης για τον μέσης πείρας καταναλωτή στην Κύπρο, αφού δεν γνωρίζει και δεν χρησιμοποιεί την πλατφόρμα αυτή, ενώ η δε ένδειξη του τρίτου τμήματος του domain name (top level domain) “.gr” καταδεικνυε ότι το banner αφορούσε την ελληνική αγορά και όχι την αγορά της Κύπρου (αν αφορούσε την Κύπρο τότε θα ήταν “.cy”).

Στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι, σε σχέση με την ένδειξη «επίσημος μεταπωλητής», η ίδια η πλατφόρμα www.bestprice.gr ορίζει την έννοια του όρου του «επίσημου μεταπωλητή» που χρησιμοποιεί ως «όποιο κατάστημα προμηθεύεται προϊόντα από την επίσημη αντιπροσωπεία στην Ελλάδα, άρα ανήκει στο επίσημο δίκτυο μεταπωλητών» και ως εκ τούτου εδώ γίνεται λόγος για την Ελλάδα αποκλειστικά και όχι για την αγορά της Κύπρου.

Επιπλέον, στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι, σχετικά με την τιμή του είδους, διαπιστώθηκε ότι όντως από την 27.10.2023, το είδος έπρεπε να πωλείται χωρίς ένδειξη προσφοράς σε μία και τελική τιμή των 853 ευρώ, όμως ο υπάλληλος που καταχώρησε την νέα αυτή τιμή των 853 ευρώ, παρέλειψε να εξαλείψει τη μέχρι τότε ισχύουσα διαγραφόμενη των 1025 ευρώ. Αναφέρεται επίσης ότι έχει προχωρήσει σε αναβάθμιση του λογισμικού του συστήματος προς αποφυγή παρόμοιων λαθών στο μέλλον το κόστος του οποίου ανήλθε περίπου στα 80.000,00 ευρώ.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι πράγματι το συγκεκριμένο προϊόν δεν θα πωλείτο σε προσφορά και ότι από

σφάλμα υπαλλήλου που έκανε τις καταχωρήσεις τιμών αναρτήθηκε στο κατάστημα με μειωμένη τιμή, αλλά και ότι για ένα μέσης πείρας καταναλωτή, η διάθεση ενός προϊόντος τελευταίας γενιάς, του κατασκευαστή APPLE, με έκπτωση 60% είναι σίγουρα προφανές λάθος και ένας τέτοιος καταναλωτής θα μπορούσε να το αντιληφθεί αμέσως.

Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ανέφερε επίσης ότι με βάση τους όρους χρήσης του ηλεκτρονικού καταστήματος ο ίδιος δεν δεσμεύεται από εσφαλμένες τιμές που αναρτώνται λόγω παραδρομής, και ότι τέτοιοι όροι χρήσης είναι πάγιοι και συναντώνται με παραπλήσιες διατυπώσεις σε όλα τα ηλεκτρονικά καταστήματα και επίσης ότι όταν διαπιστώθηκε το σφάλμα, κάλεσε όλους τους καταναλωτές και τους πρότεινε είτε την ακύρωση της παραγγελίας τους και άμεση επιστροφή των χρημάτων τους, είτε σε ένδειξη καλής θέλησης και μόνο εφόσον το επιθυμούσε ο καταναλωτής μια γενναιόδωρη έκπτωση της τάξης του 20%.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι με βάση την καλή πίστη αλλά και τους όρους του ηλεκτρονικού καταστήματος και τις πάγιες συνήθειες των συναλλαγών, ο ίδιος δεν δεσμεύεται από το σφάλμα τιμής. Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ζήτησε επίσης να του χορηγηθούν οι αριθμοί παραγγελιών των παραπονούμενων για να διαπιστωθεί τι συνέβη επακριβώς σε κάθε περίπτωση, και αν εν τέλει οι συγκεκριμένοι εξυπηρετήθηκαν από εσάς.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Δ, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος έχει προσκομίσει σχετικό πίνακα παραγγελιών για το συγκεκριμένο προϊόν.

6. 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 25 Νοεμβρίου 2024, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω εκ πρώτης όψεως διαπιστώσεις παράβασης.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι δεν κρίνει αναγκαία την αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών του κάθε παραπόνου αυτού καθ' εαυτού, καθώς, τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος εξηγούν τον τρόπο άσκησης της συγκεκριμένης εμπορικής πρακτικής, και ότι είναι αρκετά προκειμένου να αξιολογηθεί το κατά πόσο ο τρόπος

άσκησής της είναι σύννομος ή όχι. Σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα υποβαλλόμενα παράπονα αφορούσαν τέσσερις διαφορετικές καταγγελίες στις οποίες περιέχεται ο ίδιος ισχυρισμός, από τέσσερις διαφορετικούς καταναλωτές και για διαφορετικά προϊόντα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποδέχεται τους ισχυρισμούς των παραπονουμένων και λαμβάνει υπόψη ως δεδομένο, ότι τα προϊόντα που περιλαμβάνονται στις καταγγελίες, όντως σηματοδοούνταν με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» κατά τη στιγμή υποβολής της παραγγελίας.

Σε σχέση με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι το άρθρο 28 του Νόμου του επιτρέπει να παραδίδει προϊόντα για τα οποία υποβάλλεται εξ αποστάσεως παραγγελία και τα οποία συνοδεύονται με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» εντός τριάντα (30) ημερών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι το άρθρο 28 αναφέρει 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, εκτός αν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, η πρώτη ευθύνη του εμπορευόμενου σε σχέση με τον χρόνο παράδοσης, είναι να παραδώσει τα προϊόντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και ότι το περιθώριο των τριάντα (30) ημερών που προνοεί το συγκεκριμένο άρθρο του Νόμου είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία παρέθεσε επίσης την θέση ότι από τη στιγμή που ο Εμπορευόμενος σηματοδοτεί στην ιστοσελίδα του συγκεκριμένα προϊόντα, με δυνατότητα εξ αποστάσεως σύμβασης, με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» αυτόματα στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή δημιουργεί ή υπάρχει ενδεχόμενο να δημιουργήσει την εντύπωση ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα θα παραδοθούν «άμεσα» δηλαδή πολύ νωρίτερα από το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο των τριάντα (30) ημερών. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι από τη στιγμή που ο Εμπορευόμενος επιλέγει να σηματοδοτεί συγκεκριμένα προϊόντα με τη συγκεκριμένη σήμανση αυτόματα διαφοροποιεί τα εν λόγω προϊόντα από τα υπόλοιπα προϊόντα για τα οποία υπάρχει δυνατότητα εξ αποστάσεως σύμβασης και

για τα οποία, από τη στιγμή που τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο παράδοσης είναι αυτό των τριάντα (30) ημερών.

Σε σχέση με την αναφορά του Εμπορευόμενου στο άρθρο 16 (1) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι το συγκεκριμένο άρθρο περιλαμβάνει πρόνοιες για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος και ως εκ τούτου το συγκεκριμένο άρθρο δεν εφαρμόζεται σε αυτή τη περίπτωση.

Όσον αφορά τη θέση του Εμπορευόμενου ότι σε περίπτωση που κάποιο προϊόν παρουσιάζεται ως διαθέσιμο, αλλά τελικά λόγω μη ανανέωσης του ηλεκτρονικού συστήματος ή λόγω λάθους καταχώρησης δεν είναι διαθέσιμο, ενημερώνεται ο καταναλωτής και η σύμβαση ακυρώνεται και του επιστρέφονται τα χρήματα αν δεν αποδεχθεί κάποια εναλλακτική λύση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ότι, δεν αποτελεί σύννομο τρόπο ενέργειας στην άσκηση της συγκεκριμένης εμπορικής πρακτικής. Από τη στιγμή που ο Εμπορευόμενος επιλέγει να σηματοδοτεί συγκεκριμένα προϊόντα με τη σήμανση «άμεσα διαθέσιμο» δημιουργεί ή υπάρχει ενδεχόμενο να δημιουργήσει στον μέσο καταναλωτή την εντύπωση ότι έχει ήδη βεβαιωθεί για το άμεσο της διαθεσιμότητας του συγκεκριμένου προϊόντος και είναι σε θέση να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι αναλαμβάνει δέσμευση άμεσης παράδοσης. Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ισχυρίστηκε ότι ο συγκεκριμένος όρος που υπάρχει στους όρους και προϋποθέσεις στην ιστοσελίδα του Εμπορευόμενου, ο οποίος αναφέρει ότι η εταιρεία απαλλάσσεται από την ευθύνη σε περίπτωση που κάποιο προϊόν παρουσιάζεται ως διαθέσιμο, αλλά τελικά λόγω μη ανανέωσης του ηλεκτρονικού συστήματος ή λόγω λάθους καταχώρησης δεν είναι διαθέσιμο, δεν θα έπρεπε να τυγχάνει εφαρμογής τουλάχιστο στα προϊόντα που συνοδεύονται με τη σήμανση «άμεσα διαθέσιμο».

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι δεν αποδέχεται την πιο πάνω θέση του, και ότι δεν αναμένεται από τον μέσο Κύπριο καταναλωτή να γνωρίζει σε τι αναφέρεται η ένδειξη «BESTPRICE.GR» και να κατανοήσει ότι η συγκεκριμένη ανάρτηση αποτελεί λανθασμένη ανάρτηση η οποία αφορά μόνο τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ανέφερε επίσης ότι μια εμπορική πρακτική θα πρέπει να κρίνεται από τη συνολική παρουσιάσή της και στη συγκεκριμένη περίπτωση η ένδειξη «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή» συνοδευόταν από την ένδειξη «BESTPRICE.GR» της οποίας ο τρόπος παρουσίασης, λόγω και των μικρών διαστάσεων της, ο καταναλωτής δύσκολα θα αναγνώριζε το ακρωνύμιο «.gr», αφού αυτά τα δύο γράμματα είναι μικρότερα από τις λέξεις Best Price που είναι γραμμένα με έντονα κεφαλαία γράμματα.

Σε σχέση με την έννοια του «επίσημου μεταπωλητή» και τη θέση του Εμπορευόμενου ότι αυτό ισχύει μόνο για την Ελλάδα και ότι ο μέσος Κύπριος καταναλωτής θα μπορούσε να το κατανοήσει αυτό, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι ισχύουν τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, ότι δηλαδή δεν αναμένεται από τον μέσο Κύπριο καταναλωτή να γνωρίζει σε τι αναφέρονται τέτοιου είδους ενδείξεις και να κατανοήσει ότι η συγκεκριμένη ανάρτηση αποτελεί λανθασμένη ανάρτηση η οποία αφορά μόνο τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι ο μέσος καταναλωτής αποδέχεται τις δηλώσεις ενός εμπορευόμενου ως αληθείς σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και της επαγγελματικής ευσυνειδησίας που πρέπει να χαρακτηρίζουν τον εμπορευόμενο και δεν αναμένεται από τον μέσο καταναλωτή να προβαίνει σε περαιτέρω ενέργειες ή να έχει γνώσεις που δεν απαιτούνται από αυτόν ώστε να κατανοήσει ότι μια δήλωση είναι λανθασμένη, έστω εκ παραδρομής.

Σε σχέση με το ζήτημα της τιμής του προϊόντος, σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο Εμπορευόμενος αποδέχεται το γεγονός ότι λανθασμένα αναρτήθηκε ως προγενέστερη τιμή η τιμή των 1025,00 ευρώ, ενώ αναφέρει ότι η συγκεκριμένη τιμή ήταν η μέχρι τότε ισχύουσα τιμή του προϊόντος, κάτι όμως που δεν έχει αποδείξει ούτε προκύπτει από τα όσα έχει ενώπιον της η Εντεταλμένη Υπηρεσία από τη μέχρι στιγμής έρευνα. Όσο αφορά τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι έχει προβεί, προς αποφυγή παρόμοιων λαθών στο μέλλον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι αυτές θα πρέπει να αξιολογηθούν και ενδεχομένως να ληφθούν υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας καθώς, διορθωτικές ενέργειες οι οποίες έπονται της συντέλεσης της παράβασης δεν είναι ικανές να αναιρέσουν την ίδια την παράβαση.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι επιπρόσθετα από τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, θα πρέπει να διερευνηθεί κατά πόσο ήταν αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση με την τιμή, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, τα όσα αναφέρονται στην απάντηση του Εμπορευόμενου, χρήζουν σχολιασμού μόνο όσον αφορά την εξέταση του κατά πόσο η εμπορική πρακτική του παραβιάζει το άρθρο 5(1) του Νόμου, αφού τα υπόλοιπα δύο που ερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία και για τα οποία είχε ήδη ενημερωθεί, αφορούν εμπορικές πρακτικές οι οποίες με βάση το Παράρτημα Ι του Νόμου, κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες.

Σε σχέση με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι η ανάρτηση της μειωμένης τιμής αποτελούσε σφάλμα υπαλλήλου που έκανε τις καταχωρήσεις τιμών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί σφάλματος ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο 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.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει το συγκεκριμένο προϊόν στην ιστοσελίδα του με προγενέστερη τιμή πώλησης €279 και τιμή πώλησης €125, κατά την περίοδο του Black Friday, που είναι μια περίοδος κατά την οποία οι καταναλωτές αναμένουν ότι θα υπάρχουν προϊόντα με μεγάλες εκπτώσεις, και στο τέλος να αρνείται να λάβει παραγγελίες για το προϊόν ή να το παραδώσει σε εύλογο χρόνο, καταδεικνύουν την αμέλεια ή/και την αδυναμία του να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό

σύστημα, το οποίο να διασφαλίσει ότι οι διαφημίσεις του προϊόντος που προβάλλονται σε οποιοδήποτε μέσο είναι σύννομες.

Όσον αφορά τη θέση του Εμπορευόμενου ότι ένας μέσης πείρας καταναλωτής θα μπορούσε να το αντιληφθεί αμέσως ότι η διάθεση ενός προϊόντος τελευταίας γενιάς, του κατασκευαστή APPLE, με έκπτωση 60% είναι σίγουρα προφανές λάθος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι ως μέσος καταναλωτής νοείται ένα πρόσωπο με ευλόγως ορθή κρίση, συνειδητό και ενημερωμένο σε σχέση με τη συμπεριφορά του στην αγορά.

Η έννοια του μέσου καταναλωτή σύμφωνα με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές θα πρέπει πάντα να ερμηνεύεται λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 114 της Συνθήκης, το οποίο προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. (C526/33). Το έγγραφο «Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά» (στο εξής «οι Κατευθυντήριες Γραμμές» στη σελίδα 33, κάτω από την ενότητα 2.5 «Μέσος καταναλωτής», αναφέρει μεταξύ άλλων:

- I. *«Κατά την έννοια της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ο μέσος καταναλωτής δεν είναι σε καμία περίπτωση κάποιος που χρειάζεται χαμηλό επίπεδο προστασίας επειδή είναι πάντα σε θέση να λαμβάνει τις διαθέσιμες πληροφορίες και να ενεργεί κατά τρόπο συνετό. Αντιθέτως, όπως τονίζεται στην αιτιολογική σκέψη 18, η δοκιμή βασίζεται στην αρχή της αναλογικότητας. Η έννοια αυτή υιοθετήθηκε στην οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές με σκοπό την επίτευξη κατάλληλης ισορροπίας μεταξύ της ανάγκης προστασίας των καταναλωτών και της προώθησης του ελεύθερου εμπορίου σε μια αγορά ανοικτού ανταγωνισμού. Ως εκ τούτου, η έννοια του μέσου καταναλωτή σύμφωνα με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές θα πρέπει πάντα να ερμηνεύεται λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 114 της Συνθήκης, το οποίο προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών».*

Ως εκ τούτου, σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία συνήθης πληροφόρηση και η εύλογη προσοχή και ενημέρωση που θα πρέπει να χαρακτηρίζει τον μέσο καταναλωτή σύμφωνα με την έννοια που του αποδίδει ο Νόμος, έχει την έννοια ότι

ο μέσος καταναλωτής είναι αυτός που είναι σε θέση να γνωρίζει και να αξιολογεί την ορθή πληροφόρηση που του παρέχεται από την έντιμη πρακτική της αγοράς. Δεν έχει σε καμία περίπτωση την έννοια του καχύποπτου καταναλωτή ο οποίος θα πρέπει να ερευνά κάθε πληροφόρηση που λαμβάνει προκειμένου να διαπιστώσει αν αυτή είναι παραπλανητική. Δεν αναμένεται δηλαδή από τον μέσο καταναλωτή να προβαίνει σε περαιτέρω ενέργειες προκειμένου να διαπιστώσει τον θεμιτό ή όχι χαρακτήρα μιας εμπορικής πρακτικής, την οποία αποδέχεται ως θεμιτή με καλή πίστη. Στην υπό εξέταση περίπτωση, και ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη ότι η συγκεκριμένη πρακτική αφορά την περίοδο του Black Friday, που είναι μια περίοδος κατά την οποία οι καταναλωτές αναμένουν ότι θα υπάρχουν προϊόντα με μεγάλες εκπτώσεις, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή σε σχέση με την τιμή, και ούτως ή άλλως, τον οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι με βάση την καλή πίστη αλλά και τους όρους του ηλεκτρονικού καταστήματος και τις πάγιες συνήθειες των συναλλαγών, δεν δεσμευόταν από το σφάλμα τιμής αλλά και ότι με βάση τους όρους χρήσης του ηλεκτρονικού καταστήματος δεν δεσμευόταν από εσφαλμένες τιμές που αναρτώνται λόγω παραδρομής, και ότι τέτοιοι όροι χρήσης είναι πάγιοι και συναντώνται με παραπλήσιες διατυπώσεις σε όλα τα ηλεκτρονικά καταστήματα η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ότι ο πιο πάνω ισχυρισμός δεν ευσταθεί. Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, η αναφορά στους όρους της ιστοσελίδας, με βάση την οποία ο Εμπορευόμενος αποποιείται την ευθύνη και δεν δεσμεύεται από σφάλμα τιμής που αναρτάται εκ παραδρομής, ουδόλως επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία και σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση του Νόμου από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο Εμπορευόμενος δεν απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις του, λόγω της αποποίησης ευθύνης που εμπεριέχεται στους όρους της ιστοσελίδας.

Σχετικά με το αίτημα του Εμπορευόμενου να του χορηγηθούν οι αριθμοί παραγγελιών των παραπονούμενων για να διαπιστωθεί τι συνέβη επακριβώς σε κάθε περίπτωση, και αν εν τέλει οι συγκεκριμένοι εξυπηρετήθηκαν, η Εντεταλμένη

Υπηρεσία έκρινε ότι αυτό δεν είναι απαραίτητο, αφού τα παράπονα αφορούν γενικές καταγγελίες, και ως εκ τούτου Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος είναι σε θέση να τοποθετηθεί χωρίς να γνωρίζει ποιοι είναι οι παραπονούμενοι. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο Εμπορευόμενος παραδέχεται ότι πράγματι το συγκεκριμένο προϊόν δεν θα πωλείτο σε προσφορά και ότι από σφάλμα υπαλλήλου που έκανε τις καταχωρήσεις τιμών αναρτήθηκε στο κατάστημα με μειωμένη τιμή, και παραδέχεται επίσης ότι στην συνέχεια μόλις διαπίστωσε το σφάλμα κάλεσε τους καταναλωτές και τους πρότεινε είτε την ακύρωση της παραγγελίας τους και άμεση επιστροφή των χρημάτων τους, είτε εφόσον το επιθυμούσε ο καταναλωτής μια έκπτωση της τάξης του 20%. Συνεπώς η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν διαπίστωσε ότι είναι απαραίτητο να δοθούν τα στοιχεία τους για να είναι σε θέση να απαντήσει.

Όσο αφορά τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες ο Εμπορευόμενος αναφέρεται ότι έχει προβεί, προς αποφυγή παρόμοιων λαθών στο μέλλον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε τη θέση της ότι αυτές θα πρέπει να αξιολογηθούν και ενδεχομένως να ληφθούν υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας καθώς, διορθωτικές ενέργειες οι οποίες έπονται της συντέλεσης της παράβασης δεν είναι ικανές να αναιρέσουν την ίδια την παράβαση.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι στο σχετικό πίνακα των παραγγελιών πώλησης που απέστειλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, φαίνεται να έχει προβεί σε πώληση 75 τεμαχίων σε διάστημα 5 ημερών (15/11/2023 – 20/11/2023), γεγονός που δείχνει την αυξημένη ζήτηση σε περίοδο Black Friday. Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο Εμπορευόμενος δεν προσκόμισε επαρκή στοιχεία πωλήσεων για όλη την περίοδο Black Friday, αποφεύγοντας να αποδείξει την εύλογη ποσότητα στην οποία αναφέρεται, καθώς και τότε το προϊόν αυτό εξαντλήθηκε. Σύμφωνα με τα όσα αναφέρει η Εντεταλμένη Υπηρεσία, δύο από τους παραπονούμενους έκαναν παραγγελία στις 21 και 25/11/2023 η οποία στη συνέχεια ακυρώθηκε. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος ήταν σε θέση να γνωρίζει την ζήτηση του εν λόγω προϊόντος λαμβανομένου υπόψη της κλίμακας διαφήμισης και της τιμής που προσέφερε και παρόλα αυτά προσκαλούσε για αγορά σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γνωστοποιείται η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να είχε με βάση

τους οποίους πίστευε ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει το προϊόν αυτό ή ισοδύναμό του στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»).

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τα όσα περιήλθαν στην αντίληψη της κατά την διάρκεια της έρευνας της, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνονται οι πιο κάτω εκ πρώτης όψεως παραβάσεις του Νόμου:

- i. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5 (1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 6(1) και 6(2)(β) και (γ) στο οποίο αναφέρεται ότι 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 τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα ή/και η παράδοση ή/και όσο αφορά την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου, 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.
- ii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο η αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η διαπίστωση παράβασης έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

- iii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(στ) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή σε σχέση με τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου, όπως είναι, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας του, 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.
- iv. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.
- v. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την τιμή, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή

ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

- vi. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γνωστοποιείται η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να είχε με βάση τους οποίους πίστευε ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»).
- vii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.
- viii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γνωστοποιείται η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να έχει με βάση τους οποίους πίστευε ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να

προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»).

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην 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 κρίνει χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

7. Στις 12 Δεκεμβρίου 2024 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή μέσω των νομικών του συμβούλων, με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να αποδεχτεί τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων χωρίς την προηγούμενη ενδελεχή αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών του κάθε παραπόνου, παραβιάζει την θεμελιώδη αρχή της δέουσας έρευνας ως ορίζεται στο Άρθρο 45 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999. Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι το γεγονός ότι τα υποβαλλόμενα παράπονα αφορούν τέσσερις διαφορετικές καταγγελίες στις οποίες περιέχεται ο ίδιος ισχυρισμός από τέσσερις διαφορετικούς καταναλωτές και για διαφορετικά προϊόντα, δεν απεμπολεί δια κατ' ουδένα λόγο την υποχρέωση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να συμμορφωθεί πλήρως με το Άρθρο 45 του πιο πάνω Νόμου. Όπως αναφέρει στην απάντησή του ο Εμπορευόμενος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενεργεί υπό καθεστώς πλάνης αφού στηρίζεται σε πραγματικά γεγονότα και προϋποθέσεις που είναι εξ αντικειμένου ανύπαρκτες.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι ο Νόμος δεν ερμηνεύει στενά τον όρο άμεσα διαθέσιμο και ότι εάν ο νομοθέτης εν τη σοφία του ήθελε να περιορίσει τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο θα το έκανε ειδικά και ρητά. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, αντ' αυτού επέλεξε να καθορίσει αυτή τη περίοδο μέχρι τις τριάντα μέρες. Περεταίρω αναφέρει ότι ένεκα της άρνησης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να

δώσει περεταίρω στοιχεία για τις καταγγελίες ο Εμπορευόμενος δεν είναι σε θέση να ταυτοποιήσει εκάστη καταγγελία για να διαπιστώσει εάν όντως το εν λόγω προϊόν έφερε τη σήμανση άμεσα διαθέσιμο.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος αναφέρει επίσης ότι δεν υπάρχει καμία εταιρεία στο κόσμο που σέβεται τη διεύθυνση και το προσωπικό της και τους πελάτες της η οποία θα έβαζε τη σήμανση άμεσα διαθέσιμο γνωρίζοντας ότι αυτό δεν ισχύει και συνεπώς, δεν μπορεί να αποδοθεί πρόθεση για το εν λόγω λάθος γιατί δεν ωφελεί σε τίποτα τον Εμπορευόμενο, αντιθέτως τέτοια μεμονωμένα λάθη του προκαλούν κόστος.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, ο Εμπορευόμενος επανέλαβε ότι η εκ παραδρομής συμπερίληψη της φράσης «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή BESTPRICE.gr» βεβαίως και συνιστά παράληψη εκ μέρους του αλλά σε καμία περίπτωση δεν έγινε επί σκοπού, εξού και ο Εμπορευόμενος προχώρησε στην αναβάθμιση του λογισμικού του συστήματος το οποίο κόστισε το διόλου ευκαταφρόνητο ποσό των €80.000, με απώτερο σκοπό την αποφυγή παρόμοιων λαθών στο μέλλον. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι ως μία εκ των κορυφαίων εταιρειών στο τομέα του τόσο στην Ελλάδα όσο και στη Κύπρο δείχνει έμπρακτα την προθυμία του για την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών, ανεξαρτήτως κόστους.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι αναγνώρισε από την πρώτη στιγμή, ότι το εν λόγω περιστατικό ήταν μεμονωμένο και προήλθε από σφάλμα υπαλλήλου και επανέλαβε επίσης ότι τέτοια λάθη και παραλείψεις ζημιώνουν το κύρος του Εμπορευόμενου και δεν τίθεται ζήτημα σκόπιμης και/ή δόλιας διάπραξης του εν λόγω σφάλματος. Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι ενεργώντας σε πλήρη αρμονία με τις αρχές της καλής πίστης και επαγγελματικής ευσυνειδησίας προχώρησε σε προσφορά έκπτωσης της τάξης του 20% για το εν λόγω προϊόν αναγνωρίζοντας το σφάλμα που προέκυψε και ότι αυτό αποδεικνύει περίτρανα ότι δεν αρκέστηκε στο γράμμα του νόμου για ακύρωση της παραγγελίας και επιστροφή των χρημάτων των καταναλωτών αλλά προχώρησε στην προσφορά έκπτωσης του εν λόγω προϊόντος παρόλο που αυτή η έκπτωση δεν ήταν στον αρχικό προγραμματισμό του. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, όχι μόνο δεν προκλήθηκε οποιαδήποτε ζημιά στους παραπονούμενους αλλά είχαν την

δυνατότητα να επωφεληθούν και έκπτωσης σε προϊόν τελευταίας γενιάς το οποίο δεν διατίθετο με έκπτωση.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι η άρνηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να του χορηγήσει τους αριθμούς παραγγελιών για να διαπιστωθεί τι ακριβώς συνέβη σε κάθε περίπτωση και δη αν εν τέλει οι συγκεκριμένοι παραπονούμενοι έχουν εξυπηρετηθεί, αποτελεί παραβίαση της θεμελιώδους αρχής της δέουσας έρευνας. Όπως ανέφερε, αυτή η προσέγγιση αποστερεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία την δυνατότητα να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα για την εξέλιξη του περιστατικού, και ταυτόχρονα στερεί την ευκαιρία από τον Εμπορευόμενο το δικαίωμα να γνωρίζει τα πλήρη γεγονότα τα οποία εξετάζει και δεν του δίνεται η ευκαιρία να υπερασπιστεί τις πράξεις του και/ή ενδεχόμενες παραλείψεις του προς τους παραπονούμενους.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι ενδεικτικό της άρνησης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να του παραχωρήσει αναλυτικά στοιχεία για τις καταγγελίες είναι και η λανθασμένη αναφορά της υπηρεσίας στην τιμή πώλησης του Play Station 5, για το οποίο η υπηρεσία αναφέρει ως τιμή πώλησης τα 279 Ευρώ ενώ η τιμή του ήταν 429 Ευρώ με μείωση. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του, ο έλεγχος και τα ευρήματα στα οποία βασίζεται η έκθεση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας βασίζονται σε λανθασμένα και/ή μη επαρκή στοιχεία, ένεκα της απουσίας πραγματικού ελέγχου και/ή επαρκούς έρευνας.

Επιπλέον ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι γίνεται αναφορά από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι από τον πίνακα παραγγελιών που προσκόμισε ο Εμπορευόμενος, έχει πωλήσει 75 τεμάχια σε διάστημα 5 ημερών, ενώ στην πραγματικότητα αυτό που προκύπτει από τον εν λόγω πίνακα είναι η πώληση 75 τεμαχίων σε περίοδο 10 ημερών. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου, ο λανθασμένος ισχυρισμός της Υπηρεσίας περί πώλησης 75 τεμαχίων σε διάστημα πέντε (5) ημερών δημιουργεί λανθασμένες εντυπώσεις περί αυξημένης ζήτησης που θα έπρεπε να είχε προβλεφθεί από τον Εμπορευόμενο.

8. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, απέστειλε εκ νέου επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 07 Ιανουαρίου 2025 με την οποία ζητούσε διευκρινήσεις και στοιχεία σχετικά με τις πωλήσεις που πραγματοποίησε για

το προϊόν «Sony Playstation 5» για την περίοδο μεταξύ 15 Σεπτεμβρίου 2023 και 15 Νοεμβρίου 2023.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την πιο πάνω επιστολή της, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ, εκ παραδρομής στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Νοεμβρίου 2024 έγινε αναφορά στην τιμή των 279 Ευρώ, και σημείωσε το γεγονός ότι στην πρώτη επιστολή της με ημερομηνία 26 Μαρτίου 2024, γινόταν αναφορά στην σωστή τιμή των 429 Ευρώ.

Επιπλέον, με την πιο πάνω επιστολή η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι, σχετικά με την εμπορική πρακτική Δ, βάσει των εξουσιών που της παρέχονται από το Νόμο, μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της, και διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της, στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της με ημερομηνία 07 Ιανουαρίου 2025, ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως μέχρι τις 15 Ιανουαρίου το 2025:

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

9. Στις 20 Ιανουαρίου 2025 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή μέσω των νομικών του συμβούλων, με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, επανέλαβε το περιεχόμενο της προηγούμενης επιστολής του, και παρέθεσε πίνακα με τις πωλήσεις του προϊόντος όπως ζητήθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι η αναφορά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε «κλίμακα διαφήμισης» χωρίς να είναι σε θέση καν η Εντεταλμένη Υπηρεσία να πραγματοποιήσει τέτοιο έλεγχο, το μόνο που επιτυγχάνει είναι η διάβρωση της έξωθεν καλής μαρτυρίας που πρέπει να διαφυλάσσει η διοίκηση προς τον διοικούμενο. Στην επιστολή του με ημερομηνία 20 Ιανουαρίου 2025, ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι παραμένει αναπάντητη και η πρόσκληση του προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία να προμηθεύσει με τα ευρήματα της κλίμακας διαφήμισης που κατ' ισχυρισμό προσέφερε ο Εμπορευόμενος. Σύμφωνα με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου, ο εν λόγω ισχυρισμός που μέχρι στιγμής παραμένει ανυπόστατος, τεχνηέντως δημιουργεί την εντύπωση ότι ο Εμπορευόμενος γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει για την αυξημένη ζήτηση του προϊόντος, εντούτοις δεν έλαβε οιαδήποτε μέτρα επί τούτου και προχώρησε με πρόθεση να εξαπατήσει το καταναλωτικό κοινό. Σύμφωνα με τα όσα αναφέρει στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος, η διοίκηση έχει νομοθετική υποχρέωση να ενημερώνει τον διοικούμενο για τα αποτελέσματα έρευνας που τον αφορά, ιδίως όταν πρόκειται για αποφάσεις ή ενέργειες που επηρεάζουν τα δικαιώματά του ή τα έννομα συμφέροντά του και σύμφωνα με το Άρθρο 25 του περί Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου (Ν. 158(Ι)/1999) Νόμου, η διοίκηση υποχρεούται να ενεργεί σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας. Όπως ισχυρίζεται ο Εμπορευόμενος, η συνεχιζόμενη άρνηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να τον ενημερώσει για τις εν λόγω έρευνες που κατ' ισχυρισμό παραβιάζουν το άρθρο Άρθρου 5 (1) του Νόμου, συνιστά παραβίαση τόσο του Άρθρου 25 αλλά και ευρύτερα της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι ο παραπονούμενος καταναλωτής θα πρέπει να αποδείξει ότι η επιχείρηση είχε σκοπό να παραπλανήσει, και ότι ελλείψει σαφών αποδείξεων η κατηγορία μπορεί να απορριφθεί. Όπως ισχυρίστηκε ο Εμπορευόμενος, η απροθυμία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να προχωρήσει σε ενδελεχή και επαρκή έρευνα των περιστατικών ούτως ώστε να αποκομίσει μια συνολική και πλήρη εικόνα για τα γεγονότα εκάστης καταγγελίας σε συνάρτηση με την απουσία αποδεικτικών στοιχείων για παραπλανητική πρόθεση από τους φερόμενους παραπονούμενους καταναλωτές, θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος αναφέρει επίσης ότι οποιαδήποτε απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα πρέπει να βασίζεται στην αρχή της αναλογικότητας, και ότι οι φερόμενες παραβάσεις του Εμπορευόμενου ένεκα είτε ανθρώπινων και/ή συστημικών σφαλμάτων, είτε ένεκα της απρόβλεπτης ζήτησης των προϊόντων κατά την περίοδο του Black Friday σε συνδυασμό με τις καλή τη πίστη προσφορές του Εμπορευόμενου σε παραπονούμενους καταναλωτές, όχι μόνο δεν προκάλεσαν οιαδήποτε ζημιά στους τελευταίους αλλά προκάλεσαν κόστος στον Εμπορευόμενο, σε μια προσπάθεια να δοθεί αντιστάθμισμα στο λάθος ή/και σφάλμα του. Συνεπώς όπως ισχυρίζεται ο Εμπορευόμενος, η οποιαδήποτε προσέγγιση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα πρέπει να γίνει υπό το πρίσμα της αρχής της αναλογικότητας. Ο Εμπορευόμενος αναφέρει επίσης ότι ως ορίζει το Άρθρο 52.1 του Νόμου 158(Ι) / 1999 το διοικητικό όργανο κατά την άσκηση της διακριτικής του εξουσίας οφείλει να λαμβάνει υπόψη και να σταθμίζει όλα τα άμεσα αναμιγμένα στην υπόθεση συμφέροντα, και ότι σύμφωνα με το Άρθρο 52.3 του ίδιου Νόμου αν η διοίκηση έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων νόμιμων λύσεων, οφείλει να προτιμήσει εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής για το διοικούμενο. Στην απάντηση του Εμπορευόμενου γίνεται επίσης αναφορά στο Άρθρο 52.5 του ίδιου Νόμου, σύμφωνα με το οποίο η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη της ότι πιθανές δυσμενείς για τον Εμπορευόμενο συνέπειες δεν θα πρέπει να είναι δυσανάλογες με τον επιδιωκόμενο με την απόφαση σκοπό.

10. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στις επιστολές του με ημερομηνίες 12 Δεκεμβρίου 2024 και 20 Ιανουαρίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 24 Ιανουαρίου 2025, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι απορρίπτει τον ισχυρισμό του ότι έχει παραβιαστεί η θεμελιώδης αρχή της δέουσας έρευνας, αφού κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, έλαβε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(Ι)/1999), και το σύνολο των στοιχείων που περιέρχονται σε γνώση της εντός του πλαισίου της διεξαχθείσας έρευνάς της, και

όλες τις πληροφορίες και/ή τα στοιχεία τα οποία υποβλήθηκαν από τον Εμπορευόμενο, για να καταλήξει στα ευρήματα της. Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, σε καμία περίπτωση δε μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν προέβη σε επαρκή έρευνα, ή ότι ευρισκόταν υπό καθεστώς πλάνης αφού συλλέγει και διερευνά όλα τα ουσιώδη στοιχεία και έπειτα θα καταλήξει στα ευρήματα της.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι ο Νόμος δεν ερμηνεύει στενά τον όρο άμεσα διαθέσιμο και ότι εάν ο νομοθέτης εν τη σοφία του ήθελε να περιορίσει τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο θα το έκανε ειδικά και ρητά και ότι αντ' αυτού επέλεξε να καθορίσει αυτή τη περίοδο μέχρι τις τριάντα μέρες, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε τις θέσεις της όπως αυτές εκφράστηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Νοεμβρίου 2024. Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, η πρώτη ευθύνη του εμπορευόμενου σε σχέση με τον χρόνο παράδοσης, είναι να παραδώσει τα προϊόντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Το περιθώριο των τριάντα (30) ημερών που προνοεί το συγκεκριμένο άρθρο του Νόμου είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο.

Ως εκ τούτου είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι από τη στιγμή που σηματοδοτούνται στην ιστοσελίδα του Εμπορευόμενου συγκεκριμένα προϊόντα, με δυνατότητα εξ αποστάσεως σύμβασης, με την ένδειξη «άμεσα διαθέσιμο» αυτόματα στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή δημιουργεί ή υπάρχει ενδεχόμενο να δημιουργήσει την εντύπωση ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα θα παραδοθούν «άμεσα» δηλαδή πολύ νωρίτερα από το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο των τριάντα (30) ημερών. Από τη στιγμή που ο Εμπορευόμενος επιλέγει να σηματοδοτεί συγκεκριμένα προϊόντα με τη συγκεκριμένη σήμανση αυτόματα διαφοροποιεί τα εν λόγω προϊόντα από τα υπόλοιπα προϊόντα για τα οποία υπάρχει δυνατότητα εξ αποστάσεως σύμβασης και για τα οποία, από τη στιγμή που τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό περιθώριο παράδοσης είναι αυτό των τριάντα (30) ημερών.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι ένεκα της άρνησης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να δώσει περεταίρω στοιχεία για τις καταγγελίες, ο ίδιος δεν είναι σε θέση να ταυτοποιήσει εκάστη καταγγελία για να διαπιστώσει εάν όντως το εν λόγω προϊόν έφερε τη σήμανση άμεσα διαθέσιμο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία

απορρίπτει τον ισχυρισμό αυτό αφού, στην επιστολή της με ημερομηνία 26 Μαρτίου 2024, έχει παραθέσει πίνακα στον οποίο αναφέρονται οι αριθμοί παραγγελίας των καταναλωτών αλλά και οι ισχυρισμοί του καθενός από αυτούς. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε επίσης ότι στις απαντήσεις του Εμπορευόμενου, δεν έχουν δοθεί οποιαδήποτε στοιχεία, με βάση τα οποία θα αποδεικνυόταν ότι οι ισχυρισμοί των παραπονούμενων δεν ευσταθούν, και επανέλαβε την θέση της ότι δεν κρίνεται αναγκαία η αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών του κάθε παραπόνου αυτού καθ' εαυτού, καθώς, τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος στις απαντήσεις του εξηγούν τον τρόπο άσκησης της συγκεκριμένης εμπορικής πρακτικής, και ότι είναι αρκετά προκειμένου να αξιολογηθεί το κατά πόσο ο τρόπος άσκησής της είναι σύλλημος ή όχι.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι δεν μπορεί αποδοθεί πρόθεση για το εν λόγω λάθος γιατί δεν ωφελεί σε τίποτα τον ίδιο, και τον ισχυρισμό του ότι η πιο πάνω εμπορική πρακτική αποτελεί μεμονωμένο λάθος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι, ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί μη ύπαρξης πρόθεσης ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο του 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 των πελατών σας. Σύμφωνα επίσης με την Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η πιο πάνω εμπορική πρακτική καταδεικνύει την αμέλεια ή/και την αδυναμία του Εμπορευόμενου να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα, το οποίο να διασφαλίζει ότι οποιοσδήποτε ισχυρισμός προβάλλεται σε μια εμπορική πρακτική είναι σύλλημος.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε την θέση της ότι ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί εκ παραδρομής λάθους ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο 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 των πελατών σας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι η πιο πάνω εμπορική πρακτική καταδεικνύει την αμέλεια ή/και την αδυναμία του Εμπορευόμενου να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα, το οποίο να διασφαλίσει ότι οποιοσδήποτε ισχυρισμός προβάλλεται σε μια εμπορική πρακτική είναι σύννομος.

Όσον αφορά την αναφορά του Εμπορευόμενου στο γεγονός ότι ο ίδιος προχώρησε στην αναβάθμιση του λογισμικού του συστήματος το οποίο κόστισε το διόλου ευκαταφρόνητο ποσό των €80.000, με απώτερο σκοπό την αποφυγή παρόμοιων λαθών στο μέλλον, αλλά και το ότι ο Εμπορευόμενος ως μία εκ των κορυφαίων εταιρειών στο τομέα του τόσο στην Ελλάδα όσο και στη Κύπρο δείχνει έμπρακτα την προθυμία του για την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών, ανεξαρτήτως κόστους, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι αυτό λαμβάνεται υπόψη από παρα ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε ότι αυτά χρήζουν σχολιασμού μόνο όσον αφορά την εξέταση του κατά πόσο η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου παραβιάζει το άρθρο 5(1) του Νόμου, αφού τα υπόλοιπα δύο που ερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφορούν εμπορικές πρακτικές οι οποίες με βάση το Παράρτημα Ι του Νόμου, κρίνονται αθέμιτες υπό οποιοσδήποτε συνθήκες.

Σε σχέση με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι η ανάρτηση της μειωμένης τιμής αποτελούσε μεμονωμένο σφάλμα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε την θέση ότι ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί σφάλματος ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο 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.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε τη θέση ότι η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει το συγκεκριμένο προϊόν στην ιστοσελίδα του με προγενέστερη τιμή πώλησης €279 και τιμή πώλησης €125, κατά την περίοδο του Black Friday, που είναι μια περίοδος κατά την οποία οι καταναλωτές αναμένουν ότι

θα υπάρχουν προϊόντα με μεγάλες εκπτώσεις, και στο τέλος να αρνείται να λάβει παραγγελίες για το προϊόν ή να το παραδώσει σε εύλογο χρόνο, καταδεικνύουν την αμέλεια ή/και την αδυναμία του να εφαρμόσει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό σύστημα, το οποίο να διασφαλίσει ότι οι διαφημίσεις του προϊόντος που προβάλλονται σε οποιοδήποτε μέσο είναι σύννομες.

Όσον αφορά τους αριθμούς παραγγελιών των καταναλωτών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε την πιο πάνω θέση αφού θεωρεί ότι ο Εμπορευόμενος μέσω των απαντήσεων του, έχει επιβεβαιώσει ότι πράγματι το συγκεκριμένο προϊόν δεν θα πωλείτο σε προσφορά και ότι από σφάλμα υπαλλήλου που έκανε τις καταχωρήσεις τιμών αναρτήθηκε στο κατάστημα με μειωμένη τιμή, και επίσης ότι στην συνέχεια μόλις διαπιστώθηκε το σφάλμα ο Εμπορευόμενος κάλεσε τους καταναλωτές και τους πρότεινε είτε την ακύρωση της παραγγελίας τους και άμεση επιστροφή των χρημάτων τους, είτε εφόσον το επιθυμούσε ο καταναλωτής μια έκπτωση της τάξης του 20%. Συνεπώς η Εντεταλμένη Υπηρεσία, θεώρησε ότι με τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος στις απαντήσεις του, επιβεβαιώνονται ουσιαστικά οι ισχυρισμοί των παραπονούμενων και ως εκ τούτου η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι δεν είναι απαραίτητο να δοθούν τα στοιχεία τους αφού τα παράπονα αφορούν γενικές καταγγελίες, και ως εκ τούτου Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος είναι σε θέση να τοποθετηθεί χωρίς να γνωρίζει ποιοι είναι οι παραπονούμενοι.

Σχετικά με την εμπορική πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε την θέση του Εμπορευόμενου ότι δεν έχει γίνει επαρκής έρευνα με αφορμή την αναφορά της στην λανθασμένη τιμή των 279 Ευρώ αντί των 429 Ευρώ με μείωση, αφού η συγκεκριμένη αναφορά στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 25 Νοεμβρίου 2024 έγινε εκ παραδρομής, και αυτό επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι στην πρώτη επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 26 Μαρτίου 2024, γινόταν αναφορά στην τιμή των 429 Ευρώ. Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τη θέση του Εμπορευόμενου ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί επαρκής έρευνα λόγω της λανθασμένης αναφοράς στην τιμή των 279 Ευρώ ως αβάσιμη ή/και ατεκμηρίωτη.

Όσον αφορά το Άρθρο 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της, και λαμβάνοντας υπόψη της τα όσα ανέφερε στις απαντήσεις του ο Εμπορευόμενος, θεώρησε ότι δεν τεκμηριώνεται

παράβαση του συγκεκριμένου σημείου, και συνεπώς δεν έκρινε σκόπιμο να σχολιάσει τα όσα ανέφερε στην απάντηση του και σχετίζονται με την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για παράβαση του Άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου.

Πάρα ταύτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ του Εμπορευόμενου, βάσει των εξουσιών που της παρέχονται από το Νόμο, μελέτησε όλα τα σχετικά στοιχεία που προέκυψαν από την έρευνα της, και διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.

Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι θα πρέπει να αποδειχτεί ότι ο ίδιος είχε σκοπό να παραπλανήσει, ως αβάσιμο, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται στο Άρθρο 57(1)(α)-(ιγ), 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. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε επίσης ότι οι εμπορικές πρακτικές που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι του Νόμου κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε επίσης ότι, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας της λαμβάνει πάντοτε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999) συμπεριλαμβανομένων των προνοιών που αφορούν τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαβεβαίωσε επίσης ότι κατά την διενέργεια της έρευνας της, λαμβάνει υπόψη της ότι οποιαδήποτε απόφαση της θα πρέπει να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τα όσα περιήλθαν στην αντίληψη της κατά την διάρκεια της έρευνας της, ενημέρωσε τον Εμπορευτόμενο ότι διαπιστώνονται οι πιο κάτω παραβάσεις του Νόμου:

- i. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5 (1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ), 6(1) και 6(2)(β) και (γ). Συγκεκριμένα η εμπορική πρακτική του Εμπορευτόμενου να συνοδεύει συγκεκριμένα προϊόντα που διαθέτει προς πώληση στην ιστοσελίδα του με τον ισχυρισμό «Άμεσα διαθέσιμο» και στη συνέχεια να μην παραδίδει τα προϊόντα άμεσα στους καταναλωτές, είναι παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα ή/και η παράδοση ή/και όσο αφορά την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευτόμενου, 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.
- ii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο η αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η διαπίστωση παράβασης έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.
- iii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(στ) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, με

οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή σε σχέση με τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου, όπως είναι, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας του, 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.

- iv. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.
- v. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την τιμή, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.
- vi. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση

για αγορά του προϊόντος σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γνωστοποιείται η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να είχε με βάση τους οποίους πίστευε ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»).

- vii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε επίσης παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.
- viii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει του Άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, ζήτησε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) 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. υποβάλλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

11. Στις 11 Φεβρουαρίου 2025 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή μέσω των νομικών του συμβούλων, με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- i. Ότι κατανοεί πλήρως την σημαντικότητα του ρόλου της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, εξού και συνεργάζεται από την πρώτη στιγμή δείχνοντας έμπρακτα την πρόθεση του για πλήρη συμμόρφωση με τις πρόνοιες του Νόμου.
- ii. Ότι έχει ήδη εισαγάγει νέο εσωτερικό σύστημα αξίας 80.000 Ευρώ σε μια προσπάθεια να βελτιωθούν οι υπηρεσίες που παρέχονται στους καταναλωτές και να εκμηδενιστούν / μειωθούν πιθανές αστοχίες του συστήματος ένεκα ανθρωπίνων λαθών.
- iii. Ότι μέσα από την αλληλογραφία με την Εντεταλμένη Υπηρεσία μπορεί να επιβεβαιωθεί η καλή θέληση του Εμπορευόμενου για άμεση επανόρθωση αναπόφευκτων λαθών που προκύπτουν κατά την διεξαγωγή των εργασιών τους, και να προχωρούν άμεσα και χωρίς καθυστέρηση στην διόρθωση οιαδήποτε λάθους, εξού και αυτό έπραξαν αναφορικά με τις σχετικές καταγγελίες.
- iv. Ότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν υπέστησαν οιαδήποτε οικονομική ζημιά ένεκα των ατυχών περιστατικών καθώς και κανένα οικονομικό όφελος δεν είχε ο Εμπορευόμενος. Αντίθετα έχει προκληθεί η δυσαρέσκεια των εν λόγω καταναλωτών, κάτι το οποίο ο Εμπορευόμενος αναγνωρίζει.
- v. Ότι τα εν λόγω περιστατικά είναι μεμονωμένα και πρέπει να αξιολογηθούν ως τέτοια από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, και επιπρόσθετα αναφέρει ότι ο αριθμός των καταναλωτών που επηρεάστηκαν από τις εν λόγω αστοχίες δεν υπερβαίνει τους 15, γεγονός που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατά την επιμέτρηση της ποινής.
- vi. Ότι οι εν λόγω παραβιάσεις αφορούσαν την περίοδο του Black Friday, όπου υπάρχει αυξημένη ζήτηση σε μικρό χρονικό διάστημα, και συνεπώς δεν

μπορεί να του αποδοθεί συνεχιζόμενη και κατ' επανάληψη παραβίαση για μεγάλο χρονικό διάστημα.

- vii. Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του παρέθεσε στοιχεία σχετικά με τον κύκλο εργασιών του για το έτος 2022.
- viii. Ο Εμπορευόμενος, προς επιβεβαίωση των ειλικρινών του προθέσεων, δηλώνει έτοιμος και πρόθυμος να αναλάβει να τηρήσει δεσμεύσεις ως οι πρόνοιες της παραγράφου 3 του Άρθρου 58 του Νόμου, και αναφέρει ότι κατόπιν έγκρισης των εν λόγω δεσμεύσεων από τον Διευθυντή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα προχωρήσει άμεσα σε υπογραφή σχετικής συμφωνίας ανάληψης δέσμευσης, ως το Παράρτημα V του Νόμου.
- ix. Συνοπτικά, ο Εμπορευόμενος θεωρεί ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα πρέπει να δείξει την μέγιστη δυνατή επιείκεια κατά την επιμέτρηση πιθανής ποινής και/ή προστίμου, αφού οι ενέργειες του Εμπορευόμενου δείχνουν την πρόθεση του για πλήρη συμμόρφωση. Στην απευκταία περίπτωση που ο Διευθυντής αποφασίσει για την επιβολή προστίμου, αυτό θα πρέπει να είναι αποτελεσματικό μεν αλλά να έχει καθοριστεί σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, αξίζει να σημειωθεί το γεγονός ότι εργοδοτεί πέραν των 80 υπαλλήλων στην Κύπρο με ότι αυτό συνεπάγεται για την αγορά εργασίας αλλά και την κυπριακή οικονομία γενικότερα.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

12. Όσον αφορά τους πιο πάνω ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη τα ανωτέρω ως ελαφρυντικούς παράγοντες, παρά ταύτα σημειώνει ότι δεν επηρεάζουν την διαπίστωση παράβασης.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι οι καταναλωτές δεν υπέστησαν οιαδήποτε οικονομική ζημιά ένεκα των ατυχών περιστατικών καθώς και κανένα οικονομικό όφελος δεν είχε ο Εμπορευόμενος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι αυτός δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Συγκεκριμένα, 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.

Όσον αφορά την πρόθεση του Εμπορευόμενου να αναλάβει δέσμευση, σημειώνεται ότι σύμφωνα με το Άρθρο 58(1) του Νόμου, εναπόκειται στην κρίση του Διευθυντή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας το κατά πόσο θα την κάνει αποδεκτή. Σημειώνεται ότι, με βάση το Άρθρο 58(4) του Νόμου, ακόμα και στην περίπτωση που ο Διευθυντής κάνει αποδεκτή μια ανάληψη δέσμευσης από Εμπορευόμενο, είναι και πάλι στην διακριτική του ευχέρεια κατά πόσο θα προχωρήσει σε αναστολή της διερεύνησης της υπόθεσης ή, σε περίπτωση που κατόπιν έρευνας ήδη διαπιστώθηκε παράβαση, κατά πόσο θα αναστείλει τη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα όσα περιλαμβάνονται στην επιστολή του Εμπορευόμενου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ασκώντας το απόλυτο δικαίωμα που του δίνει ο Νόμος, αποφάσισε στην συγκεκριμένη περίπτωση ότι η πρόθεση του Εμπορευόμενου να αναλάβει δέσμευση θα ληφθεί υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας, παρα ταύτα δεν θα προχωρήσει σε αναστολή της διερεύνησης της υπόθεσης ή στην αναστολή λήψης οποιωνδήποτε μέτρων.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

13. Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει τις ακόλουθες παραβάσεις του Νόμου από τον Εμπορευόμενο:

i. Παράβαση 1

παράβαση του άρθρου 5 (1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με τα Άρθρα 5(2)(γ), 6(1) και 6(2)(β) και (γ). Συγκεκριμένα η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να συνοδεύει συγκεκριμένα προϊόντα που διαθέτει προς πώληση στην ιστοσελίδα του με τον ισχυρισμό «Άμεσα διαθέσιμο» και στη συνέχεια να μην παραδίδει τα προϊόντα άμεσα στους καταναλωτές, είναι παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα ή/και η παράδοση ή/και όσο

αφορά την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου, 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.

ii. **Παράβαση 2**

παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο η αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η διαπίστωση παράβασης γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(1) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η παράβαση εστιάζεται στο ότι ο ισχυρισμός «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή» στη συγκεκριμένη περίπτωση αποτελεί παραπλανητική πράξη με το να περιλαμβάνει την εσφαλμένη πληροφορία ότι το συγκεκριμένο προϊόν πωλείτο από τον Εμπορευόμενο στην καλύτερη τιμή της Κυπριακής αγοράς. Η συγκεκριμένη ανάρτηση ήταν λανθασμένη, αφού το συγκεκριμένο προϊόν πωλείτο τη συγκεκριμένη περίοδο σε χαμηλότερη τιμή από άλλους εμπορευόμενους στην Κύπρο. Η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ενδεχομένως να οδηγούσε τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, θεωρώντας καλή τη πίστη ότι το συγκεκριμένο προϊόν έχει την χαμηλότερη τιμή στην Κυπριακή αγορά, αγνοώντας ότι κάτι τέτοιο δεν ευσταθεί.

iii. **Παράβαση 3**

παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(στ) στο οποίο αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή σε σχέση με τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου, όπως είναι, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας του, 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. Η παράβαση εστιάζεται στο ότι ο ισχυρισμός «Η καλύτερη τιμή από επίσημο μεταπωλητή» και συγκεκριμένα την έκφραση «επίσημος μεταπωλητής» εξαπατούσε ή ενδεχομένως να εξαπατούσε τον μέσο καταναλωτή δημιουργώντας του τη λανθασμένη εντύπωση ότι ο Εμπορευόμενος ενεργεί ως επίσημος μεταπωλητής για το προϊόν «Weber Spirit II E310 GBS Ψησταριά Υγραερίου (195915)». Αυτό είχε ή ενδεχομένως να είχε ως αποτέλεσμα να τον οδηγήσει σε απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, δείχνοντας προτίμηση να συναλλαχθεί με τον Εμπορευόμενο θεωρώντας ότι για το συγκεκριμένο προϊόν αυτός ενεργεί ως «επίσημος μεταπωλητής» ο οποίος μάλιστα ισχυριζόταν ότι παρέχει και την καλύτερη τιμή, ενώ ο όρος αυτός στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν τον διαφοροποιεί από άλλους εμπορευόμενους οι οποίοι πωλούν το συγκεκριμένο προϊόν στην Κυπριακή αγορά.

iv. Παράβαση 4

παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η πιο πάνω παράβαση εστιάζεται στο ότι για το προϊόν «Weber Spirit II E310 GBS Ψησταριά Υγραερίου (195915)» η ένδειξη «€172.00 (17%) κέρδος €853.00 €1025,00» ήταν παραπλανητική και περιλάμβανε την εσφαλμένη πληροφορία ύπαρξης ειδικής πλεονεκτικής τιμής αφού για το συγκεκριμένο προϊόν κατά την επίμαχη περίοδο δεν υπήρχε μείωση τιμής. Αυτό είχε ή ενδεχομένως να είχε ως αποτέλεσμα να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε θεωρώντας ότι θα μπορούσε να αγοράσει το συγκεκριμένο προϊόν,

τη συγκεκριμένη περίοδο, σε ευνοϊκότερη τιμή από τη συνήθη τιμή πώλησής του.

v. Παράβαση 5

παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου, στο οποίο αναφέρεται ότι 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 σε σχέση την τιμή, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η πιο πάνω παράβαση εστιάζεται στο ότι, η παρουσίαση του προϊόντος «Apple AirPods Pro (2nd Gen) With Magsafe Charging Case (USB-C)» στην ιστοσελίδα του Εμπορευόμενου κατά την περίοδο του Black Friday 2023 με προγενέστερη τιμή πώλησης €279 και τιμή πώλησης €125, ήταν παραπλανητική, και περιελάμβανε εσφαλμένη πληροφορία για την τιμή του προϊόντος, αφού η τιμή του συγκεκριμένου προϊόντος κατά την επίμαχη περίοδο δεν ήταν 125 Ευρώ. Αυτό είχε ή ενδεχομένως να είχε ως αποτέλεσμα να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε θεωρώντας ότι θα μπορούσε να αγοράσει το συγκεκριμένο προϊόν, τη συγκεκριμένη περίοδο, στη συγκεκριμένη τιμή, κάτι που τελικά δεν ήταν δυνατό.

vi. Παράβαση 6

παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώνεται ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος «Apple AirPods Pro (2nd Gen) With Magsafe Charging Case (USB-C)» σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γνωστοποιείται η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να είχε με βάση τους οποίους πίστευε ότι δε θα μπορούσε να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε εύλογες ποσότητες,

λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»).

vii. Παράβαση 7

παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος είχε προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος «Apple AirPods Pro (2nd Gen) With Magsafe Charging Case (USB-C)» σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.

viii. Παράβαση 8

παράβαση του άρθρου 5(1)του Νόμου σε συνδυασμό με το σημείο 6 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος είχαν προβεί σε πρόσκληση για αγορά του προϊόντος προϊόν «Sony Playstation 5» σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια υπήρξε από μέρους του άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή δεν έγινε η παράδοσή του σε εύλογο χρόνο.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

14. 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 οι παραβάσεις αφορούσαν την περίοδο του Black Friday, που είναι μια περίοδος κατά την οποία οι καταναλωτές αναμένουν ότι θα υπάρχουν προϊόντα με μεγάλες εκπτώσεις.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της *βαρύτητας* της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόντα, τα οποία διαφημιζόνταν προς πώληση στο ηλεκτρονικό κατάστημα του Εμπορευόμενου, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση.

Η *διάρκεια* της παράβασης υπολογίζεται σε περίοδο περίπου τριών εβδομάδων, αφού οι καταγγελίες αφορούσαν την περίοδο του black Friday του 2023.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνονται επίσης υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε ο Εμπορευόμενος στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ο Εμπορευόμενος δήλωσε εγγράφως την πρόθεση του για ανάληψη γραπτής δέσμευσης σύμφωνα με το Άρθρο 58 του Νόμου, η πρόθεση του Εμπορευόμενου να συνεργαστεί με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, αλλά και τα διορθωτικά μέτρα που έλαβε η/και προτίθεται να λάβει ώστε να αποφύγει επανάληψη της παράβασης στο μέλλον.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος απασχόλησε στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις που αφορούσαν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Συγκεκριμένα, στις 11 Οκτωβρίου 2023, επιβλήθηκε στον Εμπορευόμενο διοικητικό πρόστιμο ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000) με την απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με αριθμό 2023/33 (ΠΚ), η οποία επικυρώθηκε με την απόφαση του Υπουργού με αριθμό 2023/33(ΙΠ).

Επιπλέον, ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι η παρούσα απόφαση αφορά τέσσερις διαφορετικές εμπορικές πρακτικές του Εμπορευόμενου, για τις οποίες διαπιστώθηκαν οκτώ διαφορετικές παραβάσεις του Νόμου.

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.

Z. ΑΠΟΦΑΣΗ

15. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο NEXT GEN RETAIL SERVICES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους εκατό χιλιάδων ευρώ (€100.000). Πιο κάτω παρατίθεται ανάλυση για το ύψος του διοικητικού προστίμου που έχει επιβληθεί για κάθε παράβαση του Νόμου ξεχωριστά:

- 1. Για την Παράβαση 1 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (€20.000)**
- 2. Για την Παράβαση 2 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 3. Για την Παράβαση 3 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 4. Για την Παράβαση 4 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 5. Για την Παράβαση 5 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 6. Για την Παράβαση 6 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 7. Για την Παράβαση 7 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 8. Για την Παράβαση 8 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (€20.000)**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 26 Φεβρουαρίου 2025

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή