

Αριθμός Απόφασης: 2025/14 (ΠΚ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

ASC JAPANCARS IMPORTS LTD

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 18/09/2025 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 14/1/2025 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2025/14(ΠΚ)

Αρ. Φακ 08.13.001.028.005

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(I)/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 καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από την
Εταιρεία
A S C JAPANCARS IMPORTS LTD

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 αποτελεί η πρακτική της εταιρείας A S C JAPANCARS IMPORTS LTD (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»), η οποία έχει συνάψει συμφωνία με καταναλωτή για πώληση αυτοκινήτου, έχει λάβει χρηματικό ποσό ως προκαταβολή για την αγορά του αυτοκινήτου από τον καταναλωτή, και στη συνέχεια να δεν έχει προβεί στην παράδοση του αυτοκινήτου εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε. Περαιτέρω, ο

Εμπορευόμενος παρέλειψε να επιστρέψει στον καταναλωτή το αντίτιμο της αγοράς, κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή.

Β. 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 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 για διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών κατά τις οποίες δύναται μεταξύ άλλων να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου τον οποίο αφορά η έρευνα να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να καταγράφει τις απαντήσεις.

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

Γ. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

3. Με αφορμή την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον του Εμπορευόμενου, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την παράδοση αυτοκινήτου που αγοράστηκε από καταναλωτή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται με αφορμή την υποβολή συγκεκριμένης καταγγελίας εναντίον του Εμπορευόμενου από καταναλωτή, η οποία αποτέλεσε τη βάση για έναρξη έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική του Εμπορευόμενου, σε σχέση με την παράδοση των προϊόντων σε καταναλωτές.

Δ. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ 20 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ 2024

4. Σύμφωνα με την καταγγελία, στις 5 Φεβρουαρίου 2024, ο παραπονούμενος παρήγγειλε αυτοκίνητο αξίας €20.000 από τον Εμπορευόμενο πληρώνοντας το ποσό των €15.000, ως προκαταβολή, με εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης τους 3 μήνες.

Σύμφωνα με τον ισχυρισμό του παραπονούμενου, μετά από αλλεπάλληλες υπενθυμίσεις προς τον Εμπορευόμενο, και παρότι η προθεσμία των 3 μηνών είχε παρέλθει, ο Εμπορευόμενος δεν παρέδωσε το αυτοκίνητο στον παραπονούμενο. Στις 9 Αυγούστου 2024, ο παραπονούμενος ζήτησε εγγράφως την ακύρωση της σύμβασης, καθώς και την επιστροφή του ποσού που πληρώθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Σύμφωνα με τον ισχυρισμό του παραπονούμενου, μέχρι και τις 16 Σεπτεμβρίου 2025, ο Εμπορευόμενος δεν προχώρησε στην παράδοση του αυτοκινήτου, ούτε και επέστρεψε στον παραπονούμενο ολόκληρο το ποσό που πληρώθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Ε. ΕΡΕΥΝΑ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

5. Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης της καταγγελίας και εφόσον αυτή κρίθηκε ικανοποιητική για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή γνωστοποίησης έναρξης έρευνας στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 13 Ιανουαρίου 2025. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, γνωστοποιώντας στον Εμπορευόμενο τους ισχυρισμούς του καταναλωτή και την ενδεχόμενη παράβαση των Εδαφίων (2), (3) και (5) του άρθρου 28 του Νόμου, ζήτησε από τον τελευταίο όπως την ενημερώσει σχετικά με τις απόψεις και/ή θέσεις του αναφορικά με τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και όπως θέσει υπόψιν της οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες ο ίδιος έκρινε χρήσιμες στο πλαίσιο διερεύνησης της υπό εξέταση υπόθεσης.

Στις 14 Ιανουαρίου 2025, με απαντητική του επιστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο Εμπορευόμενος γνωστοποίησε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία

ότι εκκρεμεί προς εξόφληση υπόλοιπο ποσό ύψους €9.000 στον παραπονούμενο.

Επίσης ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι έχει συμφωνηθεί με τον παραπονούμενο όπως το συνολικό οφειλόμενο ποσό, εξοφληθεί έως και τις 15 Φεβρουαρίου 2025, μέσω τριών διαδοχικών καταβολών ύψους €3,000 έκαστη.

Κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με τον παραπονούμενο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε γνώση ότι μέχρι και τις 19 Φεβρουαρίου 2025, ο Εμπορευόμενος επέστρεψε στον παραπονούμενο το ήμισυ του συνολικού ποσού που είχε καταβληθεί στο πλαίσιο της μεταξύ τους σύμβασης, ήτοι ποσό ύψους €7.500.

Με βάση το γεγονός ότι η καταληκτική ημερομηνία έως την οποία ο Εμπορευόμενος είχε δεσμευτεί να επιστρέψει στον παραπονούμενο ολόκληρο το χρηματικό ποσό που είχε καταβληθεί βάσει της σύμβασης είχε παρέλθει, και δεδομένου ότι μέχρι την εν λόγω ημερομηνία ο παραπονούμενος είχε λάβει μόνο το ήμισυ του εν λόγω ποσού, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιστολή προς τον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2025, όπου του αναφέρθηκαν τα πιο πάνω και του ζητήθηκε εκ νέου να τοποθετηθεί.

Ο Εμπορευόμενος απάντησε με μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ημερομηνίας 17 Μαρτίου 2025, με το οποίο γνωστοποιούσε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι λόγω σημαντικών καθυστερήσεων στη φόρτωση αυτοκινήτων από την Ιαπωνία και σημαντικών καθυστερήσεων των πλοίων, έχουν προκύψει οικονομικά προβλήματα στον Εμπορευόμενο. Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι έχει ήδη επιστρέψει το ήμισυ του χρηματικού ποσού που καταβλήθηκε από τον παραπονούμενο και ανέφερε ότι διατηρεί επικοινωνία με το νομικό εκπρόσωπό του, με σκοπό την επιστροφή και του υπολειπόμενου ποσού στον παραπονούμενο. Ισχυρίστηκε επίσης ότι εντός της τρέχουσας εβδομάδας θα προχωρούσε στην καταβολή ενός σεβαστού ποσού στον παραπονούμενο.

Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στις επιστολές του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 2 Ιουνίου 2025, με την οποία τον ενημέρωσε ότι είχε διαπιστώσει παράβαση των Εδαφίων (2) (3) και (5) του Άρθρου 28 του Νόμου.

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

- i. εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση και επανόρθωση (των ανωτέρω πρακτικών),
- ii. παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου και
- iii. αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.

Ο Εμπορευόμενος με επιστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ημερομηνίας 10 Ιουνίου 2025, προέβαλε τους ισχυρισμούς ότι αντιμετωπίζει σοβαρά οικονομικά προβλήματα τα οποία αποδίδονται σε ακυρώσεις παραγγελιών από πλευράς των καταναλωτών, εν συνεχεία των καθυστερήσεων φόρτωσης οχημάτων από την Ιαπωνία. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι στον παραπονούμενο επιστράφηκε το ποσό των €8.000, τονίζοντας ότι σε καμία περίπτωση δεν αρνήθηκε την επιστροφή ολόκληρου του ποσού που καταβλήθηκε από τον παραπονούμενο βάσει της μεταξύ τους σύμβασης, και δηλώνει πρόθεση να αποκαταστήσει την υφιστάμενη κατάσταση. Ο Εμπορευόμενος καταληκτικά ισχυρίστηκε ότι δεν είναι σε θέση να προσκομίσει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2023.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

6. Όσον αφορά τις πιο πάνω θέσεις του Εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι οι καθυστερήσεις στη φόρτωση αυτοκινήτων από την Ιαπωνία και οι συνεπακόλουθες ακυρώσεις παραγγελιών από καταναλωτές, τις οποίες ο Εμπορευόμενος επικαλείται στις επιστολές του, δεν τον απαλλάσσουν από τις νομικές του υποχρεώσεις απέναντι στους καταναλωτές. Συνεπώς ο πιο

πάνω ισχυρισμός του Εμπορευόμενου δεν επηρεάζει τη διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση.

Ζ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

7. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των επιστολών και των ηλεκτρονικών μηνυμάτων του Εμπορευόμενου με ημερομηνίες 14 Ιανουαρίου 2025, 17 Μαρτίου 2025 και 10 Ιουνίου 2025 και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 28 (2) του Νόμου από τον Εμπορευόμενο.

Συγκεκριμένα, διαπιστώνεται ότι ο Εμπορευόμενος :

- i. δεν παρέδωσε το αγαθό στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης όπως ορίζει το Άρθρο 28(2) του Νόμου,
- ii. δεν πραγματοποίησε την παράδοση του αγαθού εντός της νέας προθεσμίας που ζητήθηκε από τον καταναλωτή όπως ορίζει το Άρθρο 28(3) του Νόμου, και επίσης
- iii. δεν επέστρεψε στον καταναλωτή, αμέσως μετά τον τερματισμό της σύμβασης και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

Η. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

8. Στην παρούσα υπόθεση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του του Άρθρου 28(2) του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψιν τις διατάξεις της παραγράφου (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 57 του Νόμου κρίνει ότι η συγκεκριμένη παράβαση είναι αρκετά σοβαρή και δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς εξετάζοντας τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, κατέληξε στα ακόλουθα:

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προϊόν υψηλής οικονομικής αξίας, ήτοι

αυτοκίνητο, για την απόκτηση του οποίου ο παραπονούμενος κατέβαλε σημαντικό χρηματικό ποσό ως προκαταβολή, δυνάμει σύμβασης που σύναψε με τον Εμπορευόμενο.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η δραστηριότητα του Εμπορευόμενου αφορά την εμπορία μεταχειρισμένων αυτοκινήτων και απευθύνεται σε ευρύ καταναλωτικό κοινό, με αποτέλεσμα η συγκεκριμένη πρακτική να ενέχει αυξημένο κίνδυνο παραπλάνησης και οικονομικής ζημίας για δυνητικά μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λήφθηκαν υπόψιν:

(α) η σοβαρότητα της παράβασης, όπως και το ότι από τις θέσεις τις οποίες υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος είχε πρόθεση να συμμορφωθεί με τον Νόμο και να τερματίσει την παράβαση.

(β) το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο Εμπορευόμενος από την παράλειψη επιστροφής του καταβληθέντος τιμήματος του προϊόντος στον παραπονούμενο, μόλις αυτός προχώρησε στον τερματισμό της σύμβασης.

(γ) η ζημία που υπέστη ο παραπονούμενος από την πιο πάνω διαπιστωθείσα παράβαση και συγκεκριμένα η μη παράδοση του αυτοκινήτου για το οποίο ο παραπονούμενος είχε ήδη καταβάλει ένα μεγάλο χρηματικό ποσό, καθώς και η μη ανταπόκριση του Εμπορευόμενου σε σχέση με το αίτημά του για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος λόγω της μη παράδοσης του παραγγελθέντος προϊόντος, επέφερε για τον ίδιο σημαντική οικονομική ζημία και ταλαιπωρία, καθώς στερήθηκε τόσο τη χρήση του εν λόγω προϊόντος, όσο και ένα σημαντικό χρηματικό ποσό για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψιν το γεγονός ότι έχει υποβληθεί στην Εντεταλμένη Υπηρεσία αριθμός παραπόνων από καταναλωτές σε σχέση με παρόμοια εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψιν, 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.

Θ. ΑΠΟΦΑΣΗ

9. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία επιβάλλει στην Εταιρεία A S C JAPANCARS IMPORTS LTD, διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων ευρώ (€5000) για την παράβαση του Άρθρου 28(2) του Νόμου.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 18 Σεπτεμβρίου 2025

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2025/14(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2025/14(ΠΚ), ημερομηνίας 18 Σεπτεμβρίου 2025**

Μεταξύ:

A S C JAPANCARS IMPORTS LTD

Προσφεύγουσα

ν.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 14 Ιανουαρίου 2026

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή, ασκήθηκε ενώπιον μου, ως Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας (στο εξής ο «Υπουργός»), σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (112(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).
2. Αντικείμενο προσφυγής αποτελεί η Απόφαση υπ' αριθμό 2025/14(ΠΚ), ημερομηνίας 18 Σεπτεμβρίου 2025, (στο εξής η «Απόφαση») της Καθ' ης η Προσφυγή, με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους πέντε χιλιάδων ευρώ (€5.000) στην Προσφεύγουσα.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

3. Από το σύνολο των εγγράφων του διοικητικού φακέλου προκύπτουν τα ακόλουθα κρίσιμα γεγονότα που οδήγησαν την Καθ' ης η Προσφυγή στην έκδοση της Απόφασης και στην επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Προσφεύγουσας:

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην Απόφαση, η Καθ' ης η Προσφυγή διεξήγαγε έρευνα μετά από καταγγελία που έλαβε, σύμφωνα με την οποία, στις 5 Φεβρουαρίου 2024, καταναλωτής παρήγγειλε αυτοκίνητο αξίας €20.000 από την Προσφεύγουσα πληρώνοντας το ποσό των €15.000, ως προκαταβολή, με εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης τους 3 μήνες. Μετά από αλληπάλληλες υπενθυμίσεις προς την Προσφεύγουσα, και παρότι η προθεσμία των 3 μηνών είχε παρέλθει, η Προσφεύγουσα δεν παρέδωσε το αυτοκίνητο στον παραπονούμενο. Στις 9 Αυγούστου 2024, ο παραπονούμενος ζήτησε εγγράφως την ακύρωση της σύμβασης, καθώς και την επιστροφή του ποσού που πληρώθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Όπως αναφέρεται στην Απόφαση, μέχρι και τις 16 Σεπτεμβρίου 2025, η Προσφεύγουσα δεν προχώρησε στην παράδοση του αυτοκινήτου, ούτε και επέστρεψε στον παραπονούμενο ολόκληρο το ποσό που πληρώθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης.

4. Η Καθ' ης η Προσφυγή στις 13 Ιανουαρίου 2025 απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα, γνωστοποιώντας της τους ισχυρισμούς του καταναλωτή και την ενδεχόμενη παράβαση των Εδαφίων (2), (3) και (5) του άρθρου 28 του Νόμου, και της ζήτησε όπως την ενημερώσει σχετικά με τις απόψεις και/ή θέσεις της αναφορικά με τα ευρήματα της Προσφεύγουσας και όπως θέσει υπόψιν της οποιαδήποτε

περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες η ίδια έκρινε χρήσιμες στο πλαίσιο διερεύνησης της υπό εξέταση υπόθεσης.

5. Η Προσφεύγουσα στις 14 Ιανουαρίου 2025 απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος τις θέσεις της, στο οποίο αναφέρονταν, μεταξύ άλλων, ότι εκκρεμεί προς εξόφληση υπόλοιπο ποσό ύψους €9.000 στον παραπονούμενο και ότι έχει συμφωνηθεί με τον παραπονούμενο όπως το συνολικό οφειλόμενο ποσό, εξοφληθεί έως και τις 15 Φεβρουαρίου 2025, μέσω τριών διαδοχικών καταβολών ύψους €3,000 έκαστη.

6. Η Καθ' ης η Προσφυγή επικοινωνήσε τηλεφωνικά με τον παραπονούμενο, και έλαβε γνώση ότι μέχρι και τις 19 Φεβρουαρίου 2025, η Προσφεύγουσα επέστρεψε στον παραπονούμενο το ήμισυ του συνολικού ποσού που είχε καταβληθεί στο πλαίσιο της μεταξύ τους σύμβασης, ήτοι ποσό ύψους €7.500. Με βάση το γεγονός ότι η καταληκτική ημερομηνία έως την οποία η Προσφεύγουσα είχε δεσμευτεί να επιστρέψει στον παραπονούμενο ολόκληρο το χρηματικό ποσό που είχε καταβληθεί βάσει της σύμβασης είχε παρέλθει, και δεδομένου ότι μέχρι την εν λόγω ημερομηνία ο παραπονούμενος είχε λάβει μόνο το ήμισυ του εν λόγω ποσού, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιστολή προς την Προσφεύγουσα με ημερομηνία 10 Μαρτίου 2025, όπου της αναφέρθηκαν τα πιο πάνω και της ζητήθηκε εκ νέου να τοποθετηθεί.

7. Η Προσφεύγουσα στις 17 Μαρτίου 2025, απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο γνωστοποιούσε στην Καθ' ης η Προσφυγή ότι λόγω σημαντικών καθυστερήσεων στη φόρτωση αυτοκινήτων από την Ιαπωνία και σημαντικών καθυστερήσεων των πλοίων, έχουν προκύψει οικονομικά προβλήματα στην ίδια. Επιπλέον, η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε ότι έχει ήδη επιστρέψει το ήμισυ του χρηματικού ποσού που καταβλήθηκε από τον παραπονούμενο και ανέφερε ότι διατηρεί επικοινωνία με το νομικό εκπρόσωπό του, με σκοπό την επιστροφή και του υπολειπόμενου ποσού στον παραπονούμενο. Ισχυρίστηκε επίσης ότι εντός της τρέχουσας εβδομάδας θα προχωρούσε στην καταβολή ενός σεβαστού ποσού στον παραπονούμενο.

8. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα της, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει η Προσφεύγουσα στις επιστολές της, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 2 Ιουνίου 2025, με την οποία την ενημέρωσε ότι είχε διαπιστώσει παράβαση των Εδαφίων (2) (3) και (5) του Άρθρου 28 του Νόμου.

Η Καθ' ης η Προσφυγή, βάσει του Άρθρου 57(1) (ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, στην επιστολή της κάλεσε την Προσφεύγουσα, όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών:

- iv. εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση και επανόρθωση (των ανωτέρω πρακτικών,
- v. παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου και
- vi. αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2023.

9. Η Προσφεύγουσα στις 10 Ιουνίου 2025 απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος τις θέσεις της, στο οποίο αναφέρονταν, μεταξύ άλλων, ότι αντιμετωπίζει σοβαρά οικονομικά προβλήματα τα οποία αποδίδονται σε ακυρώσεις παραγγελιών από πλευράς των καταναλωτών, εν συνεχεία των καθυστερήσεων φόρτωσης οχημάτων από την Ιαπωνία. Η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε ότι στον παραπονούμενο επιστράφηκε το ποσό των €8.000, τονίζοντας ότι σε καμία περίπτωση δεν αρνήθηκε την επιστροφή ολόκληρου του ποσού που καταβλήθηκε από τον παραπονούμενο βάσει της μεταξύ τους σύμβασης, και δήλωσε πρόθεση να αποκαταστήσει την υφιστάμενη κατάσταση. Η Προσφεύγουσα καταληκτικά ισχυρίστηκε ότι δεν είναι σε θέση να προσκομίσει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2023.

Γ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

10. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει, στις 18 Σεπτεμβρίου 2025 έκδωσε την Απόφαση, με την οποία επέβαλε στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους 5.000 Ευρώ (Πέντε Χιλιάδων Ευρώ).
11. Σύμφωνα με το σκεπτικό της Απόφασης, το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε κατόπιν διαπίστωσης της Καθ' ης η Προσφυγή ότι υπήρξε παράβαση του Άρθρου 28 (2) του Νόμου από την Προσφεύγουσα.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Απόφαση, διαπιστώθηκε ότι η Προσφεύγουσα:

- i. δεν παρέδωσε το αγαθό στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης όπως ορίζει το Άρθρο 28(2) του Νόμου,
- ii. δεν πραγματοποίησε την παράδοση του αγαθού εντός της νέας προθεσμίας που ζητήθηκε από τον καταναλωτή όπως ορίζει το Άρθρο 28(3) του Νόμου, και επίσης
- iii. δεν επέστρεψε στον καταναλωτή, αμέσως μετά τον τερματισμό της σύμβασης και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

12. Έχω εξετάσει την Προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις τόσο της Προσφεύγουσας όσο και της Καθ' ης η Προσφυγή.

13. Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιόν μου τις απόψεις της με το ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 17 Οκτωβρίου 2025 και η Καθ' ης η Προσφυγή με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 7 Ιανουαρίου 2026.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

14. Κατά την άσκηση της ιεραρχικής προσφυγής, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι από την πρώτη στιγμή έχει αναγνωρίσει πλήρως την υποχρέωση της και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να επιστρέψει τα οφειλόμενα ποσά στους πελάτες της. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης ότι ουδέποτε αρνήθηκε επιστροφή χρημάτων, αλλά ούτε και αμφισβήτησε τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η Προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι οι σημαντικές καθυστερήσεις που σημειώθηκαν στα δρομολόγια των πλοίων καθώς και οι ακυρώσεις που προέκυψαν, της προκάλεσαν σοβαρή οικονομική ζημία επηρεάζοντας την δυνατότητα της να ανταποκριθεί άμεσα στις υποχρεώσεις της. Όπως αναφέρει η Προσφεύγουσα, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω αλλά και το γεγονός ότι λαμβάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την διευθέτηση των εκκρεμοτήτων, παρακαλεί όπως επανεξεταστεί η υπόθεση και να μην επιβληθεί το διοικητικό πρόστιμο.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ'ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

15. Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τους ισχυρισμούς και τις θέσεις της Προσφεύγουσας ανέπτυξε την ακόλουθη επιχειρηματολογία:

Η Καθ' ης η Προσφυγή ανέφερε ότι η Προσφεύγουσα δεν έχει προβάλει οποιαδήποτε λόγο ο οποίος να δικαιολογεί την ακύρωση της Απόφασης και του διοικητικού προστίμου το οποίο του επιβλήθηκε.

Η Καθ' ης η Προσφυγή σημείωσε ότι στο διάστημα που έχει μεσολαβήσει από το ηλεκτρονικό μήνυμα της Προσφεύγουσας μέχρι και σήμερα, η ίδια συνεχίζει να λαμβάνει καταγγελίες από καταναλωτές οι οποίοι προβαίνουν σε αγορές αυτοκινήτων από την Προσφεύγουσα, χωρίς η Προσφεύγουσα να παραδίδει τα αυτοκίνητα σε αυτούς, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να έχουν υποστεί σε πολλές περιπτώσεις σημαντική οικονομική ζημιά. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, κατά το πιο πάνω διάστημα έχει επικοινωνήσει με Προσφεύγουσα, η οποία έχει προβάλει μερικούς ισχυρισμούς αλλά και συγκεκριμένες δεσμεύσεις για επιστροφή χρημάτων σε καταναλωτές, δεσμεύσεις τις οποίες δεν έχει σε καμία περίπτωση τηρήσει.

Η Καθ' ης η Προσφυγή έχει παραθέσει επίσης τις επιπρόσθετες καταγγελίες που έλαβε από πέντε καταναλωτές

Z. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

16. Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, την Απόφαση, τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης ως επίσης και τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και της Προσφεύγουσας όπως αυτές αναπτύχθηκαν με το ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 17 Οκτωβρίου 2025.

17. Αφού έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, θεωρώ ότι από τα δεδομένα της υπόθεσης δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης.

18. Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή υποστηρίζει ότι η Προσφεύγουσα δεν έχει προβάλει οποιαδήποτε λόγο ο οποίος να δικαιολογεί την ακύρωση της Απόφασης και εκμηδενισμό του διοικητικού προστίμου το οποίο της επιβλήθηκε. Η Προσφεύγουσα στην Προσφυγή της δεν προβαίνει σε αμφισβήτηση της ορθότητας της Απόφασης ούτε και αμφισβητεί την ύπαρξη της παράβασης αυτής καθ' αυτής, αλλά παραθέτει μερικούς ισχυρισμούς οι οποίοι σε καμία περίπτωση δεν δικαιολογούν την ακύρωση της Απόφασης και εκμηδενισμό του διοικητικού προστίμου το οποίο της επιβλήθηκε.

Η. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

19. Με βάση τα πιο πάνω, κρίνω ότι δεν έχουν υποβληθεί οποιοδήποτε βάσιμοι λόγοι οι οποίοι συνηγορούν υπέρ της ακύρωσης της Απόφασης ή της τροποποίησης αυτής και ως εκ τούτου επικυρώνω την προσβαλλόμενη Απόφαση.

Μιχάλης Δαμιανός
Υπουργός