

Αριθμός Απόφασης: 2026/03 (ΟΠ)

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για
τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021**

Υ.Σ. ΜΕΓΑ ΤΕΧ ΛΤΔ

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 02/02/2026 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 19/5/2026 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:

2026/03 (ΟΠ)

Αρ. Φακέλου:

08.13.001.034.005

**Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις
Πωλήσεις Αγαθών Νόμος του 2021**

*Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του Νόμου
από την εταιρεία Υ.Σ. MEGA TECH LIMITED.*

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου (εφεξής «ο Νόμος»).

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτέλεσε το κατά πόσο η εταιρεία Υ.Σ. MEGA TECH LIMITED (εφεξής «ο Πωλητής»), εκπληρώνει τις υποχρεώσεις που καθορίζει ο Νόμος σε συμβάσεις πώλησης που συνάπτει με καταναλωτές.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε συγκεκριμένη καταγγελία καταναλωτή, ο οποίος προέβη σε αγορά φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή από τον Πωλητή.

**2. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Η εξουσία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει παραβάσεις του Νόμου καθορίζεται στο άρθρο 20(1) του Νόμου ως εξής:

«20.-(1) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου, από έναν ή περισσότερους πωλητές, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις διατάξεις του παρόντος Νόμου».

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τόσο κατά τη διεξαγωγή έρευνας, όσο και κατά τη διαπίστωση παράβασης, καθορίζονται στα άρθρα 21(1) και 23(1) του Νόμου ως εξής:

«21.-(1) Κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έχει τηρουμένων των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμου, τις ακόλουθες εξουσίες-

(α) Να διενεργεί επιτόπιες επιθεωρήσεις και έρευνες, περιλαμβανομένης της πρόσβασης σε κάθε χώρο, έδαφος ή μέσο μεταφοράς, ώστε να εξετάζει, να κατάσχει, να λαμβάνει ή να αποκτά αντίγραφα στοιχείων, δεδομένων ή εγγράφων, ανεξαρτήτως του μέσου αποθήκευσής τους ή να υποβάλλει αίτημα λήψης συνδρομής σχετικά με τις ενέργειες αυτές από άλλες αρχές του δημόσιου τομέα, οι οποίες ενεργούν στα πλαίσια ενάσκησης των δικών τους αρμοδιοτήτων, εφόσον η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τέτοια συνδρομή εύλογη και αναγκαία για τη διερεύνηση ενδεχόμενων παραβάσεων των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(β) να κατάσχει κάθε πληροφορία, δεδομένο ή έγγραφο για το χρονικό διάστημα και στον βαθμό που απαιτείται για την έρευνα.

(γ) να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του πωλητή, 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.

(δ) να ζητεί και να λαμβάνει οποιαδήποτε στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων συμβάσεων, δεδομένων, πληροφοριών και/ή άλλων συναφών στοιχείων, καταχωρημένα σε μηχανικό, ηλεκτρικό ή ηλεκτρονικό σύστημα δεδομένων και οποιαδήποτε βιβλία και έγγραφα, τα οποία βρίσκονται σε υποστατικό ή άλλο χώρο ή σε μεταφορικό μέσο και να λαμβάνει αντίγραφα, σε οποιαδήποτε μορφή, φωτοτυπίες και αποσπάσματά τους, ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους.

(ε) να ζητεί από τον πωλητή να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του πωλητή και των λοιπών επηρεαζόμενων:

Νοείται ότι, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι πραγματικοί ισχυρισμοί του πωλητή δύναται να θεωρηθούν ανακριβείς.

(στ) να λαμβάνει φωτογραφίες και/ή μαγνητοσκοπημένα αρχεία των υποστατικών, του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού, των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών.

(ζ) να ζητεί από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή φορέα ή οργανισμό, ή 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 αποθήκευσης τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχουν παραβιαστεί ή παραβιάζονται οι διατάξεις του παρόντος Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης:

Νοείται ότι, τα εν λόγω στοιχεία περιλαμβάνουν τον εντοπισμό των χρηματοοικονομικών ροών και/ή των ροών δεδομένων και/ή τη διαπίστωση της ταυτότητας των προσώπων που συμμετέχουν σε χρηματοοικονομικές ροές και/ή ροές δεδομένων, και τη διαπίστωση των στοιχείων τραπεζικού λογαριασμού και της ιδιοκτησίας των δικτυακών τόπων:

Νοείται περαιτέρω ότι, οι αρχές δημόσιου τομέα δύναται να αρνηθούν την παροχή των αιτούμενων πληροφοριών σε περίπτωση που η παροχή θα προσέκρουε σε διάταξη του ενωσιακού δικαίου ή Νόμου ή δευτερογενούς νομοθεσίας, που αποσκοπεί στην εναρμόνιση με το ενωσιακό δίκαιο.

(η) να προβαίνει σε αγορά αγαθών ή υπηρεσιών ως δοκιμαστικές αγορές, κατά περίπτωση, με καλυμμένη ταυτότητα ή μη, ώστε να εντοπίζει τυχόν παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος Νόμου και να συγκεντρώνει αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας να επιθεωρεί, να παρατηρεί, να μελετά, να αποσυναρμολογεί ή να υποβάλλει σε δοκιμές τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

(θ) να ανακόπτει, εισέρχεται, επιθεωρεί, ερευνά και διενεργεί έλεγχο σε οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο ξηράς, θάλασσας ή αέρα.

(i) να εισέρχεται σε υποστατικό ή άλλο χώρο και σε μεταφορικό μέσο-

(i) με συνοδεία από οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, του οποίου την παρουσία κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου,

(ii) φέροντας οποιονδήποτε εξοπλισμό ή υλικά, που κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου, και

(iii) να λαμβάνει δείγματα προϊόντων δωρεάν και οποιαδήποτε άλλα τεκμήρια που κρίνει αναγκαία για οποιονδήποτε σκοπό για τον οποίο ασκεί εξουσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου:

Νοείται ότι, για τους σκοπούς ενάσκησης των ως άνω εξουσιών η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται καθ' οιονδήποτε εύλογο χρόνο να εισέρχεται σε υποστατικά χωρίς ειδοποίηση και χωρίς δικαστικό ένταλμα.».....

.....«23.-(1) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπόρου, ο Διευθυντής έχει εξουσία να προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του εύλογα επίκειται η παράβαση του παρόντος Νόμου, όπως, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τερματίσει την παράβαση και/ή δεν προβεί στην παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον· και/ή

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασης του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή

(γ) να απαιτεί επιπλέον από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και/ή τον τρόπο και/ή τον τύπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο· και/ή

(δ) να προβαίνει στη λήψη μέτρων για την έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 28· και/ή

(ε) να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 24· και/ή

(στ) να λαμβάνει από τον παραβάτη, με πρωτοβουλία του τελευταίου, επιπρόσθετες διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών που

έχουν θιγεί από την παράβαση ή την εικαζόμενη παράβαση, ή ανάλογα με την περίπτωση, να επιδιώκει την απόκτηση δέσμευσης από τον παραβάτη για προσφορά ικανοποιητικών μέσων θεραπείας προς τους καταναλωτές που έχουν θιγεί από την εν λόγω παράβαση δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 24· και/ή

(ζ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τον πωλητή και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να αφαιρεί περιεχόμενο ή να περιορίζει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή ή να προβεί σε ρητή αναγραφή προειδοποίησης προς τους καταναλωτές κατά την πρόσβαση τους σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(η) να διατάσσει, κατά περίπτωση, πάροχο υπηρεσιών υποδοχής και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να διαγράψει, να απενεργοποιήσει ή να περιορίσει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(θ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τη διαγραφή από μητρώα τομέα ενός πλήρως εγκεκριμένου ονόματος τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώριση:

Νοείται ότι για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(ι) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 28 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπό του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους που δεν υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000):

Νοείται ότι, αναφορικά με ίδρυμα ή οργανισμό που κρίνεται ότι δεν έχει κύκλο εργασιών, για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου χρησιμοποιείται, ως βάση, αντί του κύκλου εργασιών, το πέντε τοις εκατό (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω ότι, αναφορικά με ασφαλιστική εταιρεία, ως βάση για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου, χρησιμοποιείται, αντί του κύκλου εργασιών, η αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλίσεων, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά, δύναμι των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εισπραχθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίσεων που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών:

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δεν υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000)· και/ή

(ιβ) σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τις πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής· και/ή

(ιγ) να διατάσσει τον παραβάτη να καταβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία οποιαδήποτε διοικητική επιβάρυνση, που δεν υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ (€3.000), η οποία περιλαμβάνει το κόστος αγοράς και τα έξοδα που αυτή έχει υποστεί για την εξέταση ή/και δοκιμή του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της εξέτασης ή/και

δοκιμής του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων και, σε περίπτωση υποβολής παρόμοιου αιτήματος κατά το παρελθόν, σε διοικητική επιβάρυνση που δεν υπερβαίνει τις έξι χιλιάδες ευρώ (€6.000).».

Επομένως, ο έλεγχος που διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται μόνο σε διερευνήσεις καταγγελιών από καταναλωτές, αλλά επεκτείνεται 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 δύναται να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως και σε οποιαδήποτε άλλη ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου.

Σημειώνεται ότι, αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι να εξετάζει υποβαλλόμενες καταγγελίες χωρίς να επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον Δικαστηρίου. Η διοικητική διαδικασία ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμούσες ή/και μελλοντικές δικαστικές διαδικασίες.

3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Με αφορμή την υποβολή καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον του Πωλητή, σύμφωνα με την οποία ο Πωλητής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του και παραβιάζει τα δικαιώματα που του παρέχει ο Νόμος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται κατόπιν διερεύνησης συγκεκριμένης καταγγελίας εναντίον του Πωλητή από καταναλωτή, η οποία αποτέλεσε τη βάση για την έναρξη έρευνας σχετικά με συγκεκριμένες πρακτικές και/ή την πολιτική του Πωλητή, στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται έλλειψη συμμόρφωσης σε συμβάσεις πώλησης αγαθών που συνάπτει με καταναλωτές.

3.1. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 20 Σεπτεμβρίου 2025 έλαβε έγγραφη καταγγελία από καταναλωτή εναντίον του Πωλητή, η οποία αφορούσε αγορά φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την καταγγελία, ο καταναλωτής την 1^η Αυγούστου 2025, προέβηκε στην αγορά φορητού

υπολογιστή από τον Πωλητή, καταβάλλοντας το χρηματικό ποσό των €1.453,90. Σύμφωνα με την καταγγελία, από την ημέρα παραλαβής του αγαθού αυτό παρουσίασε σοβαρό πρόβλημα λειτουργίας αφού κατά την προσπάθεια ενεργοποίησης του υπολογιστή άρχισε να ακούγεται πολύ δυνατός θόρυβος και η οθόνη του υπολογιστή πάγωσε. Στην εν λόγω καταγγελία έγινε επίσης αναφορά ότι ο καταναλωτής ενημέρωσε άμεσα τον Πωλητή για το πρόβλημα και ότι του ζητήθηκε όπως αποστείλει το αγαθό στον Πωλητή για επισκευή, όπως και έπραξε.

Στη συνέχεια, ο καταναλωτής ανέφερε ότι στις 22 Αυγούστου 2025 παρέλαβε τον υπολογιστή, όμως το πρόβλημα παρέμεινε το ίδιο, με αποτέλεσμα να επικοινωνήσει εκ νέου με τον Πωλητή, να αποστείλει πίσω το αγαθό και να τερματίσει την σύμβαση. Στην καταγγελία γίνεται αναφορά ότι ο καταναλωτής και μέλη της οικογενείας του πραγματοποίησαν πολλαπλές προσπάθειες επικοινωνίας με τον Πωλητή, τόσο τηλεφωνικώς όσο και εγγράφως, προκειμένου να τερματίσουν την σύμβαση, χωρίς ωστόσο να υπάρξει οποιαδήποτε ανταπόκριση εκ μέρους του Πωλητή, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να αποταθεί σε δικηγόρο. Στην εν λόγω καταγγελία, ο καταναλωτής επισύναψε αντίγραφο της επιστολής που απέστειλε στον Πωλητή μέσω του δικηγόρου του, ημερομηνίας 8 Σεπτεμβρίου 2025, στην οποία αναγράφεται, μεταξύ άλλων, ότι απαιτείται η άμεση επιστροφή του συνολικού ποσού των €1.453,90, καθώς και ότι ο καταναλωτής έχει πλέον πλήρες νόμιμο δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης και επιστροφής του συνολικού ποσού που καταβλήθηκε. Επιπλέον, αναφέρεται ότι η προσφορά πιστωτικού κουπονιού δεν συνιστά νόμιμη μορφή αποζημίωσης στην παρούσα περίπτωση, δεδομένου ότι η επιστροφή χρημάτων αποτελεί νόμιμο δικαίωμα του καταναλωτή, σύμφωνα με τον Νόμο. Περαιτέρω, ο καταναλωτής υποστήριξε ότι στερείται του νόμιμου δικαιώματος επιστροφής των χρημάτων του.

4. ΕΡΕΥΝΑ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Στις 10 Οκτωβρίου 2025 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Πωλητή, μέσω της οποίας τον ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, για τα όσα ισχυρίστηκε ο καταναλωτής στην καταγγελία του, και ότι με αφορμή την

συγκεκριμένη καταγγελία, διεξάγει έρευνα που αφορά ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου.

Με την εν λόγω επιστολή η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Πωλητή όπως εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- (α) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις του σχετικά με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- (β) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική του Πωλητή σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου,
- (γ) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας την γραπτή αναφορά του πορίσματος του τεχνικού ελέγχου που διεξήχθη επί του αγαθού από τον αρμόδιο τεχνικό περιλαμβανομένης της γνωμάτευσης αυτού επί των σχετικών ευρημάτων όσον αφορά την παρούσα υπόθεση.

Στις 23 Οκτωβρίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την απάντηση του Πωλητή. Στην εν λόγω απάντηση επισημαίνονται, μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:

- i. Ότι η παραγγελία του αγαθού καταχωρήθηκε στις 30 Ιουλίου 2025 και απεστάλη την 31 Ιουλίου 2025 μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών, με παραλαβή από τον πελάτη την 01 Αυγούστου 2025.
- ii. Ότι στις 05 Αυγούστου 2025, η συσκευή επεστράφη στον Πωλητή για τεχνικό έλεγχο (RMA) λόγω αναφερόμενης δυσλειτουργίας και κατόπιν ελέγχου, κρίθηκε αναγκαία η αποστολή της στην επίσημη αντιπροσωπεία, όπου διαπιστώθηκε βλάβη στη μητρική πλακέτα και πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση.
- iii. Ότι η συσκευή επεστράφη στον Πωλητή στις 18 Αυγούστου 2025 και στάλθηκε εκ νέου στον πελάτη στις 20 Αυγούστου 2025, με παραλαβή την 21 Αυγούστου 2025.
- iv. Ότι παρά την επιτυχή επισκευή και την πλήρη λειτουργικότητα της συσκευής, ο πελάτης ζήτησε επιστροφή χρημάτων. Όπως ανέφερε ο Πωλητής, σε πνεύμα καλής πίστης, πρότεινε αντικατάσταση με οποιοδήποτε άλλο μοντέλο από την ιστοσελίδα του, χωρίς περιορισμούς ως προς μάρκα ή τύπο, με πλήρη πίστωση της αξίας του

αρχικού αγαθού και πως η πρόταση αυτή παραμένει ενεργή και δεν υπήρξε καμία άρνηση ή περιορισμός από πλευράς του.

- v. Ότι, ο Πωλητής ενήργησε με συνέπεια, ταχύτητα και σεβασμό προς τον καταναλωτή, παρέχοντας άμεση τεχνική υποστήριξη, επικοινωνία σε κάθε στάδιο, επισκευή μέσω επίσημης αντιπροσωπείας και εναλλακτική πρόταση αντικατάστασης.
- vi. Ότι, κατανοείται η ενόχληση που μπορεί να προκαλέσει οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα, ωστόσο θεωρεί ότι η αντιμετώπιση υπήρξε πλήρως σύμφωνη με τις υποχρεώσεις του και με σεβασμό στα δικαιώματα του καταναλωτή.
- vii. Αναφορικά με το αίτημα επιστροφής χρημάτων, επισημαίνει ότι, παρά την επιτυχή επισκευή και την πλήρη λειτουργικότητα της συσκευής, ο πελάτης, ζήτησε επιστροφή χρημάτων και ότι ο Πωλητής θεωρεί ότι το αίτημα δεν στοιχειοθετείτε, καθώς η συσκευή δεν παρουσιάζει πλέον ελάττωμα, η επισκευή πραγματοποιήθηκε από την επίσημη αντιπροσωπεία και ότι προτάθηκε εναλλακτική λύση αντικατάστασης, η οποία παραμένει διαθέσιμη.

Στις 13 Νοεμβρίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε δεύτερη απάντηση από τον Πωλητή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στην εν λόγω απάντηση επισημαίνονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- i. Ότι στις 25 Αυγούστου 2025, ο καταναλωτής επανήλθε αναφέροντας ότι το αγαθό εμφανίζει «blue screen» και πως μετά από έλεγχο, διαπιστώθηκε ότι το ζήτημα ήταν λογισμικό (απαιτούσε επανεγκατάσταση Windows) και όχι νέα υλική (hardware) βλάβη.
- ii. Ότι παρόλα αυτά ο Πωλητής πρόσφερε πιστωτικό σημείωμα ή αντικατάσταση με νέο προϊόν (ίδιο ή διαφορετικό μοντέλο) ως ένδειξη καλής θέλησης και πως ο καταναλωτής δεν αποδέχτηκε τις επιλογές αυτές και ζήτησε ολική επιστροφή των χρημάτων.
- iii. Ότι ο Νόμος δεν προβλέπει αυτόματη υποχρέωση πλήρους επιστροφής χρημάτων εντός ενός μηνός από την αγορά εφόσον το ελάττωμα μπορεί να αποκατασταθεί με επισκευή ή αντικατάσταση.
- iv. Ότι ο Πωλητής έχει ανταποκριθεί πλήρως στις υποχρεώσεις του και ότι η πλήρης επιστροφή χρημάτων δεν επιβάλλεται εκ του Νόμου υπό τις παρούσες συνθήκες.

- ν. Ότι παρά τη νομικά ορθή θέση του, ο ίδιος επιθυμεί να διευθετήσει το θέμα φιλικά και με καλή πίστη ως ακολούθως:
- Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει αντικατάσταση με νέο φορητό υπολογιστή ίδιου μοντέλου ή ισότιμης αξίας ή
 - Πιστωτικό σημείωμα για αγορά οποιουδήποτε άλλου προϊόντος ίσης αξίας.

Στις 26 Νοεμβρίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Πωλητή, καθώς και τα υποβληθέντα στοιχεία, απέστειλε εκ νέου επιστολή στον Πωλητή με την οποία τον ενημέρωσε σχετικά με τη διαπίστωση παράβασης των άρθρων 13(1)(4)(γ), 13(1)(7) και 16 του Νόμου και κάλεσε τον Πωλητή όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής:

(α) εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση ή/και μη επανάληψη της ανωτέρω παράβασης,

(β) παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,

(γ) ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τη γενικότερη πολιτική του σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου όπως του είχε ζητηθεί στην επιστολή ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2025,

(δ) αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2024,

(ε) κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

Στις 11 Δεκεμβρίου 2025, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από τον Πωλητή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή υπενθύμισης, μέσω της οποίας κάλεσε εκ νέου τον Πωλητή όπως, εντός πέντε (5) ημερών από τη λήψη της επιστολής, παραθέσει τις θέσεις του και προσκομίσει τα σχετικά στοιχεία όπως αυτά αναγράφονται ανωτέρω, εντός της νέας τακτής προθεσμίας.

Στις 16 Δεκεμβρίου 2025, ο Πωλητής απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην Εντεταλμένη Υπηρεσία και αιτήθηκε παράταση προθεσμίας για την υποβολή

της απάντησης του. Το υπό αναφορά αίτημα εγκρίθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, και δόθηκε παράταση μέχρι τις 8 Ιανουαρίου 2026.

Στις 8 Ιανουαρίου 2026, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την απάντηση του Πωλητή. Στην εν λόγω απάντηση επισημαίνονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- i. Ότι ο ισχυρισμός πως ο Πωλητής παραβιάζει τον Νόμο επειδή δεν προχώρησε άμεσα σε επιστροφή χρημάτων δεν είναι ορθός.
- ii. Ότι το ισχύον πλαίσιο για ελλείψεις συμμόρφωσης αγαθών του Νόμου προβλέπει ως βασικά/πρώτα μέτρα αποκατάστασης τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση εντός εύλογου χρόνου και, στην Κυπριακή νομοθεσία, προβλέπεται μέγιστο πλαίσιο 25 ημερών από την ημέρα ειδοποίησης του πωλητή. Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής ειδοποίησε/παρέδωσε τη συσκευή στις 05 Αυγούστου 2025 και η συσκευή παραδόθηκε πίσω σε λειτουργική κατάσταση στις 20 Αυγούστου 2025, δηλαδή εντός 15 ημερών από την ειδοποίηση/παραλαβή, πολύ πριν από το προβλεπόμενο όριο.
- iii. Ότι η επιστροφή χρημάτων/τερματισμός είναι ένδικο μέσο που ενεργοποιείται υπό προϋποθέσεις (π.χ. αποτυχία αποκατάστασης, μη ολοκλήρωση εντός προθεσμιών, επιμένουσα έλλειψη συμμόρφωσης κ.λπ.)ο Όπως ανέφερε ο Πωλητής, ο ίδιος όχι μόνο δεν αρνήθηκε αποκατάσταση, αλλά την διεκπεραίωσε άμεσα μέσω εξουσιοδοτημένου service, με αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος.
- iv. Ότι ο Νόμος προβλέπει ότι εφόσον η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανής εντός 30 ημερών από την παράδοση, ο καταναλωτής μπορεί να απορρίψει/τερματίσει ή να ζητήσει άμεση αντικατάσταση (με τις προβλεπόμενες επιφυλάξεις του Νόμου). Σημειώνεται όμως ότι σε αυτή την υπόθεση:
 - η αρχική αναφορά αντιμετωπίστηκε άμεσα και επισήμως (service) και
 - στη δεύτερη αναφορά (25 Αυγούστου 2025) δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η δυσλειτουργία από τον έλεγχο του Πωλητή, και

- παρ' όλα αυτά, Πωλητής πρόσφερε καλή τη πίστη άμεση αντικατάσταση με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ώστε να μη συνεχιστεί η ταλαιπωρία.
- v. Παρόλο που κατά τη δεύτερη επιστροφή δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η αναφερόμενη δυσλειτουργία, ο Πωλητής πρότεινε στον καταναλωτή, με στόχο την οριστική ικανοποίησή του αντικατάσταση με ολοκαίνουργια, σφραγισμένη συσκευή ίδιου μοντέλου (out of the box), ή/και επιλογή άλλου μοντέλου (ακόμη και άλλης μάρκας) από τη διαθέσιμη γκάμα της. Ο καταναλωτής δεν αποδέχθηκε τα πιο πάνω και επέμεινε αποκλειστικά σε επιστροφή χρημάτων.
- vi. Παρά τα ανωτέρω και με σκοπό να κλείσει οριστικά το θέμα, σημειώνει ότι μέχρι σήμερα ο καταναλωτής διατηρεί πιστωτικό σημείωμα (credit note) σε ισχύ. Ωστόσο, σε απολύτως εξαιρετική βάση και καθαρά για λόγους καλής θέλησης/συμπάθειας, και χωρίς αυτό να συνιστά παραδοχή οποιασδήποτε ευθύνης, σφάλματος ή νομικής υποχρέωσης εκ μέρους του, είναι διατεθειμένος να προχωρήσει σε επιστροφή χρημάτων ως πλήρη διευθέτηση.
- vii. Ότι η πιο πάνω πρόταση ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι με την ολοκλήρωση της επιστροφής χρημάτων το ζήτημα θεωρείται πλήρως και οριστικά διευθετημένο, χωρίς οποιοσδήποτε περαιτέρω απαιτήσεις, ενέργειες ή αξιώσεις κατά του Πωλητή και ότι η υπόθεση θα τεθεί στο αρχείο ως λήξασα.

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Ακολουθεί ανάλυση των θέσεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, με βάση τα ευρήματα από την έρευνα και τις θέσεις του Πωλητή:

- i. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Ο ισχυρισμός πως η Εταιρεία παραβιάζει τον Νόμο επειδή δεν προχώρησε άμεσα σε επιστροφή χρημάτων δεν είναι ορθός» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι σύμφωνα με το Άρθρο 13(7) του Νόμου, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να

τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

Στην προκειμένη περίπτωση, η έλλειψη συμμόρφωσης έχει καταστεί εμφανής εντός τριάντα ημερών από την ημερομηνία παράδοσης του αγαθού. Επιπλέον, στην προκειμένη περίπτωση πληρούνται και οι προϋποθέσεις του Άρθρου 13(5) του Νόμου, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης αγαθών, εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη, το βάρος απόδειξης δε ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη το φέρει ο πωλητής. Στην υπό εξέταση περίπτωση, ο Πωλητής δεν έχει σε καμία περίπτωση αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη και επιπλέον η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος σε καινούργιο αγαθό, αμέσως μετά την παράδοση, δεν μπορεί να θεωρηθεί ασήμαντη έλλειψη συμμόρφωσης και συνεπώς ενεργοποιεί το δικαίωμα του καταναλωτή να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης και να απαιτήσει την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Δεδομένου ότι, στην προκειμένη περίπτωση, καταναλωτής άσκησε το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης και ότι η έλλειψη συμμόρφωσης ήταν σοβαρή και υφίστατο ήδη κατά τον χρόνο παράδοσης, η άρνηση του Πωλητή να προβεί στην επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος και, αντ' αυτού, να προσφέρει, όπως δηλώνει, καλή τη πίστει, άμεση αντικατάσταση με καινούρια, σφραγισμένη συσκευή, συνιστά παράβαση του Νόμου, συνεπώς ο σχετικός ισχυρισμός του Πωλητή κρίνεται νομικά αβάσιμος.

Επιπλέον, με βάση τις αναφορές του ίδιου του Πωλητή, διαπιστώνεται ότι ο τρόπος με τον οποίο ο Πωλητής έχει χειριστεί την συγκεκριμένη περίπτωση, είναι και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται οποιαδήποτε περίπτωση σημαντικής έλλειψης συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός 30 ημερών, αφού σύμφωνα με τις αναφορές του, δεν αναγνωρίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να απορρίψει τα αγαθά και να

τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

- ii. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Ότι το ισχύον πλαίσιο για ελλείψεις συμμόρφωσης αγαθών του Νόμου προβλέπει ως βασικά/πρώτα μέτρα αποκατάστασης τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση εντός εύλογου χρόνου και, στην Κυπριακή νομοθεσία, προβλέπεται μέγιστο πλαίσιο 25 ημερών από την ημέρα ειδοποίησης του πωλητή. Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής ειδοποίησε/παρέδωσε τη συσκευή στις 05 Αυγούστου 2025 και η συσκευή παραδόθηκε πίσω σε λειτουργική κατάσταση στις 20 Αυγούστου 2025, δηλαδή εντός 15 ημερών από την ειδοποίηση/παραλαβή, πολύ πριν από το προβλεπόμενο όριο» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η επίκληση των τρόπων αποκατάστασης της συμμόρφωσης δεν είναι κρίσιμη εν προκειμένω, και δεν επηρεάζει τη διαπίστωση παράβασης του Νόμου. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, σύμφωνα με το Άρθρο 13(7) του Νόμου, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.
- iii. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Η επιστροφή χρημάτων/τερματισμός είναι ένδικο μέσο που ενεργοποιείται υπό προϋποθέσεις (π.χ. αποτυχία αποκατάστασης, μη ολοκλήρωση εντός προθεσμιών, επιμένουσα έλλειψη συμμόρφωσης κ.λπ.). Η Εταιρεία όχι μόνο δεν αρνήθηκε αποκατάσταση, αλλά την διεκπεραίωσε άμεσα μέσω εξουσιοδοτημένου service, με αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος.» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η θέση αυτή είναι αβάσιμη, αφού παραβλέπει το ειδικό καθεστώς του Άρθρου 13(7) του Νόμου. Η πρόβλεψη περί αποτυχίας αποκατάστασης ή παρέλευσης προθεσμιών αφορά περιπτώσεις όπου η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη και

δεν καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσης τους. Όταν όμως, όπως εν προκειμένω, η έλλειψη συμμόρφωσης είναι σημαντική και εμφανής από τον χρόνο παράδοσης, το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης και επιστροφής του καταβληθέντος τιμήματος γεννάται αυτοτελώς και άμεσα.

- iv. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: « Ο Νόμος προβλέπει ότι εφόσον η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανής εντός 30 ημερών από την παράδοση, ο καταναλωτής μπορεί να απορρίψει/τερματίσει ή να ζητήσει άμεση αντικατάσταση (με τις προβλεπόμενες επιφυλάξεις του Νόμου). Σημειώνεται όμως ότι σε αυτή την υπόθεση: η αρχική αναφορά αντιμετωπίστηκε άμεσα και επισήμως (service) και στη δεύτερη αναφορά (25 Αυγούστου 2025) δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η δυσλειτουργία από τον έλεγχο της Εταιρείας, και παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία πρόσφερε καλή τη πίστη άμεση αντικατάσταση με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ώστε να μη συνεχιστεί η ταλαιπωρία.» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η μη τεχνική επιβεβαίωση της δυσλειτουργίας σε μεταγενέστερο έλεγχο δεν αναιρεί το γεγονός ότι το αγαθό παρουσίασε ουσιώδη έλλειψη συμμόρφωσης εξ αρχής, γεγονός που ενεργοποίησε άμεσα το δικαίωμα του καταναλωτή για τερματισμό της σύμβασης. Περαιτέρω, η εκ των υστέρων προσφορά του Πωλητή για αντικατάσταση του αγαθού με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ακόμη και καλή τη πίστη, δεν δύναται να περιορίσει ή να καταργήσει το δικαίωμα του καταναλωτή για τερματισμό της σύμβασης, το οποίο είχε ήδη θεμελιωθεί νομίμως.
- v. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Παρόλο που κατά τη δεύτερη επιστροφή δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η αναφερόμενη δυσλειτουργία, η Εταιρεία πρότεινε στον καταναλωτή, με στόχο την οριστική ικανοποίησή του αντικατάσταση με ολοκαίνουργια, σφραγισμένη συσκευή ίδιου μοντέλου (out of the box), ή/και επιλογή άλλου μοντέλου (ακόμη και άλλης μάρκας) από τη διαθέσιμη γκάμα της. Ο καταναλωτής δεν αποδέχθηκε τα πιο πάνω και επέμεινε αποκλειστικά σε επιστροφή χρημάτων.» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η επιμονή του καταναλωτή στην επιστροφή χρημάτων δεν συνιστά καταχρηστική συμπεριφορά, αλλά νόμιμη άσκηση δικαιώματος που απορρέει από το Άρθρο 13(7) του

Νόμου. Ο καταναλωτής με βάση τα δεδομένα της παρούσας υπόθεσης, έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση, και εναπόκειται στον ίδιο εάν θα αποδεχθεί αντικατάσταση, κάτι που στην υπό διερεύνηση περίπτωση ο καταναλωτής δεν αποδέχτηκε.

- vi. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Παρά τα ανωτέρω και με σκοπό να κλείσει οριστικά το θέμα, σημειώνει ότι μέχρι σήμερα ο καταναλωτής διατηρεί πιστωτικό σημείωμα (credit note) σε ισχύ στην Εταιρεία. Ωστόσο, σε απολύτως εξαιρετική βάση και καθαρά για λόγους καλής θέλησης/συμπάθειας, και χωρίς αυτό να συνιστά παραδοχή οποιασδήποτε ευθύνης, σφάλματος ή νομικής υποχρέωσης εκ μέρους της, είναι διατεθειμένη να προχωρήσει σε επιστροφή χρημάτων ως πλήρη διευθέτηση.» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η διατήρηση πιστωτικού σημειώματος δεν συνιστά νόμιμη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις του Πωλητή, καθότι το άρθρο 16 του Νόμου προβλέπει ρητά επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος σε περίπτωση νόμιμου τερματισμού της σύμβασης. Η δε επίκληση «καλής θέλησης/συμπάθειας» δεν αναιρεί την ύπαρξη παράβασης ούτε απαλλάσσει τον Πωλητή από τις τυχόν συνέπειες παράβασης του Νόμου.
- vii. Όσον αφορά τη θέση του Πωλητή ότι: «Ότι η πιο πάνω πρόταση ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι με την ολοκλήρωση της επιστροφής χρημάτων το ζήτημα θεωρείται πλήρως και οριστικά διευθετημένο, χωρίς οποιοσδήποτε περαιτέρω απαιτήσεις, ενέργειες ή αξιώσεις κατά της Εταιρείας και ότι η υπόθεση θα τεθεί στο αρχείο ως λήξασα» η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η θέση του Πωλητή ότι η επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος τελεί υπό την προϋπόθεση της πλήρους και οριστικής παραίτησης από κάθε περαιτέρω αξίωση είναι νομικά αβάσιμη και αντίκειται στο προστατευτικό πλαίσιο του Νόμου. Η επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος αποτελεί νομική υποχρέωση του Πωλητή που απορρέει απευθείας από τον Νόμο, κατόπιν νόμιμου τερματισμού της σύμβασης, και δεν μπορεί να τεθεί υπό όρους ή αιρέσεις που περιορίζουν ή αναιρούν τα δικαιώματα των καταναλωτών. Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι, οποιαδήποτε

απαίτηση για εκ των προτέρων παραίτηση από δικαιώματα ή αξιώσεις, ιδίως σε πλαίσιο διαπιστωμένης παράβασης, αντίκειται στον αναγκαστικό χαρακτήρα του Νόμου και δεν δύναται να παραγάγει έννομα αποτελέσματα. Η δε τυχόν αρχειοθέτηση της υπόθεσης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν επαφίεται στην ευχέρεια του Πωλητή, αλλά κρίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του Νόμου.

6. ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στα πλαίσια της έρευνάς της ολοκλήρωσε την εν λόγω έρευνα της, από την οποία διαπίστωσε παράβαση των Άρθρων 13(7) και 16 του Νόμου από τον Πωλητή.

Συγκεκριμένα, διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

Στην προκειμένη περίπτωση, το επίμαχο αγαθό παρουσίασε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης ήδη από τον χρόνο παράδοσής του στον καταναλωτή και εν πάση περιπτώσει εντός της χρονικής περιόδου των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσης του. Ο καταναλωτής αφού ενημέρωσε τον Πωλητή για την έλλειψη συμμόρφωσης, άσκησε το δικαίωμα του για τερματισμό της σύμβασης και ζήτησε την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Στην προκειμένη περίπτωση, κρίνεται ότι η πρακτική που ακολουθήθηκε από τον Πωλητή, δηλαδή η άρνηση του δικαιώματος που έχει ο καταναλωτής σε τερματισμό της σύμβασης, συνιστά παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου. Επιπρόσθετα, πληρούνται και οι προϋποθέσεις του Άρθρου 13(5) του Νόμου, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης αγαθών, εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη, το βάρος απόδειξης δε ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη το φέρει ο πωλητής. Στην υπό εξέταση περίπτωση, ο Πωλητής δεν έχει σε καμία περίπτωση

αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη. Επιπλέον σύμφωνα και με την έγγραφη αποδοχή του Πωλητή, το προϊόν παρουσίασε βλάβη στη μητρική πλακέτα, γεγονός που αποτελεί σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης, καθώς επηρεάζει τη βασική λειτουργικότητα του αγαθού και δεν μπορεί να θεωρηθεί ασήμαντη.

Επιπρόσθετα, στην υπό εξέταση περίπτωση διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 16 του Νόμου, αφού ενώ ο καταναλωτής έχει ασκήσει το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης με δήλωση προς τον πωλητή με την οποία έχει εκφράσει την απόφασή του να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης, ο Πωλητής έχει παραλείψει να επιστρέψει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για το αγαθό, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής του.

Όπως διαπιστώνει η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με βάση τις αναφορές του ίδιου του Πωλητή, ο τρόπος με τον οποίο ο Πωλητής έχει χειριστεί την συγκεκριμένη περίπτωση, είναι και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται οποιαδήποτε περίπτωση σημαντικής έλλειψης συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός 30 ημερών, αφού σύμφωνα με τις αναφορές του, δεν αναγνωρίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους, και επιπλέον σε τέτοιες περιπτώσεις δεν επιστρέφει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για τα αγαθά, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής τους.

7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο και της προβλεπόμενης από το Νόμο διαδικασίας.

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση των Άρθρων 13(7) και 16 του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικά πιο πάνω.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και ασκώντας την εξουσία που της παρέχεται στην παράγραφο (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 23 του Νόμου κρίνει ότι οι συγκεκριμένες παραβάσεις είναι αρκετά σοβαρές και δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος της παράβασης και συγκεκριμένα στην υπό εξέταση περίπτωση, λαμβάνεται υπόψη το ότι η συγκεκριμένη πρακτική είναι δυνητικά εφαρμόσιμη στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, τόσο στους υφιστάμενους, όσο και στους μελλοντικούς πελάτες του Πωλητή.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας των πιο πάνω παραβάσεων λήφθηκαν υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

- Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ο Πωλητής, αφού με βάση τα στοιχεία που περιήλθαν εις γνώση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ο καταναλωτής είχε δώσει σημαντικό χρηματικό ποσό ως πληρωμή για την απόκτηση του αγαθού.

- Η σοβαρότητα της παράβασης, καθώς και η έκταση της ζημίας που υπέστη ή θα μπορούσε ευλόγως να είχε υποστεί ο καταναλωτής από τις ανωτέρω διαπιστωθείσες παραβάσεις, κρίνεται ιδιαίτερως αυξημένη. Ειδικότερα, η άρνηση του Πωλητή να επιστρέψει το καταβληθέν τίμημα για το επίμαχο αγαθό εντός της καθορισμένης προθεσμίας των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αγαθού, συνιστά παραβίαση των καταναλωτικών δικαιωμάτων, η οποία είχε ή θα μπορούσε ευλόγως να έχει ως αποτέλεσμα την πρόκληση σημαντικής ταλαιπωρίας και σοβαρής ενόχλησης και/ή άμεσης οικονομικής ζημίας στον καταναλωτή.

- Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται τουλάχιστον σε χρονικό διάστημα πέντε (5) μηνών, το οποίο έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης.

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

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται επίσης υπόψιν το γεγονός ότι ο Πωλητής ειδικότερα, δεν έδειξε πρόθεση να συμμορφωθεί με το Νόμο και να τερματίσει την παράβαση, και δεν απέστειλε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2024.

Ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στο γεγονός ότι, μέχρι και σήμερα, ο Πωλητής δεν έχει επιστρέψει το καταβληθέν τίμημα, ενώ το αγαθό δεν βρίσκεται στην κατοχή του καταναλωτή, με αποτέλεσμα αυτός να στερείται τόσο του προϊόντος όσο και των χρημάτων του.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000), επιβάλλει στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους **πέντε χιλιάδων ευρώ (€5.000)** και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, σύμφωνα με το άρθρο 23(1)(α) του Νόμου, να αποφύγει επανάληψη των ανωτέρω παραβάσεων στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 2 Φεβρουαρίου 2026

.....
Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2026/03(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2026/03(ΟΠ), ημερομηνίας 2 Φεβρουαρίου 2026**

Μεταξύ:

Υ.Σ. MEGA TECH LIMITED

Προσφεύγουσα

ν.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 19 Μαΐου 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 25 του περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών Νόμου του 2021 (154(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).
2. Αντικείμενο προσφυγής αποτελεί η Απόφαση υπ' αριθμό 2026/03(ΟΠ), ημερομηνίας 2 Φεβρουαρίου 2026, (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:
4. Η Καθ' ης η Προσφυγή, όπως αναφέρει διεξήγαγε έρευνα κατόπιν υποβολής καταγγελίας από καταναλωτή εναντίον της Προσφεύγουσας, η οποία αποτέλεσε τη βάση για την έναρξη έρευνας σχετικά με συγκεκριμένες πρακτικές και/ή την πολιτική της Προσφεύγουσας, στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνεται έλλειψη συμμόρφωσης σε συμβάσεις πώλησης αγαθών που συνάπτει με καταναλωτές. Όπως αναφέρεται στην Απόφαση, το αντικείμενο εξέτασης αποτέλεσε το κατά πόσο η Προσφεύγουσα, εκπληρώνει τις υποχρεώσεις που καθορίζει ο Νόμος σε συμβάσεις πώλησης που συνάπτει με καταναλωτές.
5. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή στις 20 Σεπτεμβρίου 2025 έλαβε έγγραφη καταγγελία από καταναλωτή εναντίον της Προσφεύγουσας, η οποία αφορούσε αγορά φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την καταγγελία, ο καταναλωτής την 1η Αυγούστου 2025, προέβηκε στην αγορά φορητού υπολογιστή από την Προσφεύγουσα, καταβάλλοντας το χρηματικό ποσό των €1.453,90. Σύμφωνα με την καταγγελία, από την ημέρα παραλαβής του αγαθού αυτό παρουσίασε σοβαρό πρόβλημα λειτουργίας αφού κατά την προσπάθεια ενεργοποίησης του υπολογιστή άρχισε να ακούγεται πολύ δυνατός θόρυβος και η οθόνη του

υπολογιστή πάγωσε. Στην εν λόγω καταγγελία έγινε επίσης αναφορά ότι ο καταναλωτής ενημέρωσε άμεσα την Προσφεύγουσα για το πρόβλημα και ότι του ζητήθηκε όπως αποστείλει το αγαθό στην Προσφεύγουσα για επισκευή, όπως και έπραξε.

6. Στη συνέχεια, ο καταναλωτής ανέφερε ότι στις 22 Αυγούστου 2025 παρέλαβε τον υπολογιστή, όμως το πρόβλημα παρέμεινε το ίδιο, με αποτέλεσμα να επικοινωνήσει εκ νέου με την Προσφεύγουσα, να αποστείλει πίσω το αγαθό και να τερματίσει την σύμβαση. Στην καταγγελία γίνεται αναφορά ότι ο καταναλωτής και μέλη της οικογενείας του πραγματοποίησαν πολλαπλές προσπάθειες επικοινωνίας με την Προσφεύγουσα, τόσο τηλεφωνικώς όσο και εγγράφως, προκειμένου να τερματίσουν την σύμβαση, χωρίς ωστόσο να υπάρξει οποιαδήποτε ανταπόκριση εκ μέρους της Προσφεύγουσας, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να αποταθεί σε δικηγόρο. Στην εν λόγω καταγγελία, ο καταναλωτής επισύναψε αντίγραφο της επιστολής που απέστειλε στην Προσφεύγουσα μέσω του δικηγόρου του, ημερομηνίας 8 Σεπτεμβρίου 2025, στην οποία αναγράφεται, μεταξύ άλλων, ότι απαιτείται η άμεση επιστροφή του συνολικού ποσού των €1.453,90, καθώς και ότι ο καταναλωτής έχει πλέον πλήρες νόμιμο δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης και επιστροφής του συνολικού ποσού που καταβλήθηκε. Επιπλέον, αναφέρεται ότι η προσφορά πιστωτικού κουπονιού δεν συνιστά νόμιμη μορφή αποζημίωσης στην παρούσα περίπτωση, δεδομένου ότι η επιστροφή χρημάτων αποτελεί νόμιμο δικαίωμα του καταναλωτή, σύμφωνα με τον Νόμο. Περαιτέρω, ο καταναλωτής υποστήριξε ότι στερείται του νόμιμου δικαιώματος επιστροφής των χρημάτων του.
7. Στις 10 Οκτωβρίου 2025 η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα, μέσω της οποίας την ενημέρωνε, για τα όσα ισχυρίστηκε ο καταναλωτής στην καταγγελία του, και ότι με αφορμή την συγκεκριμένη καταγγελία, διεξάγει έρευνα που αφορά ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου και την κάλεσε όπως παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τα όσα αναφέρονται στην επιστολή και όπως, μεταξύ άλλων, θέσει υπ' όψιν της κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
8. Η Προσφεύγουσα στις 23 Οκτωβρίου 2025 απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την απάντηση της στην η Καθ' ης η Προσφυγή στην οποία αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- i. Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι η παραγγελία του αγαθού καταχωρήθηκε στις 30 Ιουλίου 2025 και απεστάλη την 31 Ιουλίου 2025 μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών, με παραλαβή από τον πελάτη την 01 Αυγούστου 2025.
- ii. Ότι στις 05 Αυγούστου 2025, η συσκευή επεστράφη στην Προσφεύγουσα για τεχνικό έλεγχο (RMA) λόγω αναφερόμενης δυσλειτουργίας και κατόπιν ελέγχου, κρίθηκε αναγκαία η αποστολή της στην επίσημη αντιπροσωπεία, όπου διαπιστώθηκε βλάβη στη μητρική πλακέτα και πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση.
- iii. Ότι η συσκευή επεστράφη στην Προσφεύγουσα στις 18 Αυγούστου 2025 και στάλθηκε εκ νέου στον πελάτη στις 20 Αυγούστου 2025, με παραλαβή την 21 Αυγούστου 2025.
- iv. Ότι παρά την επιτυχή επισκευή και την πλήρη λειτουργικότητα της συσκευής, ο πελάτης ζήτησε επιστροφή χρημάτων. Όπως ανέφερε η Προσφεύγουσα, σε πνεύμα καλής πίστης, πρότεινε αντικατάσταση με οποιοδήποτε άλλο μοντέλο από την ιστοσελίδα της, χωρίς περιορισμούς ως προς μάρκα ή τύπο, με πλήρη πίστωση της αξίας του αρχικού αγαθού και πως η πρόταση αυτή παραμένει ενεργή και δεν υπήρξε καμία άρνηση ή περιορισμός από πλευράς της.
- v. Η Προσφεύγουσα δήλωσε ότι ενήργησε με συνέπεια, ταχύτητα και σεβασμό προς τον καταναλωτή, παρέχοντας άμεση τεχνική υποστήριξη, επικοινωνία σε κάθε στάδιο, επισκευή μέσω επίσημης αντιπροσωπείας και εναλλακτική πρόταση αντικατάστασης.
- vi. Η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι, κατανοεί την ενόχληση που μπορεί να προκαλέσει οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα, ωστόσο θεωρεί ότι η αντιμετώπιση υπήρξε πλήρως σύμφωνη με τις υποχρεώσεις της και με σεβασμό στα δικαιώματα του καταναλωτή.
- vii. Η Προσφεύγουσα, αναφορικά με το αίτημα του πελάτη για επιστροφή χρημάτων, παρά την επιτυχή επισκευή και την πλήρη λειτουργικότητα της συσκευής, θεωρεί ότι αυτό δεν στοιχειοθετείτε, καθώς η συσκευή δεν παρουσιάζει πλέον ελάττωμα, η επισκευή πραγματοποιήθηκε από την επίσημη αντιπροσωπεία και ότι προτάθηκε εναλλακτική λύση αντικατάστασης, η οποία παραμένει διαθέσιμη.

9. Στις 13 Νοεμβρίου 2025, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε δεύτερη απάντηση από την Προσφεύγουσα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

vi. Ότι στις 25 Αυγούστου 2025, ο καταναλωτής επανήλθε αναφέροντας ότι το αγαθό εμφανίζει «blue screen» και πως μετά από έλεγχο, διαπιστώθηκε ότι το ζήτημα ήταν με το λογισμικό (απαιτούσε επανεγκατάσταση Windows) και όχι νέα υλική (hardware) βλάβη.

vii. Ότι παρόλα αυτά, η Προσφεύγουσα πρόσφερε πιστωτικό σημείωμα ή αντικατάσταση με νέο προϊόν (ίδιο ή διαφορετικό μοντέλο) ως ένδειξη καλής θέλησης και πως ο καταναλωτής δεν αποδέχτηκε τις επιλογές αυτές και ζήτησε ολική επιστροφή των χρημάτων.

viii. Η Προσφεύγουσα δηλώνει ότι, ο Νόμος δεν προβλέπει αυτόματη υποχρέωση πλήρους επιστροφής χρημάτων εντός ενός μηνός από την αγορά εφόσον το ελάττωμα μπορεί να αποκατασταθεί με επισκευή ή αντικατάσταση.

ix. Η Προσφεύγουσα θεωρεί ότι, έχει ανταποκριθεί πλήρως στις υποχρεώσεις της και ότι η πλήρης επιστροφή χρημάτων δεν επιβάλλεται εκ του Νόμου υπό τις παρούσες συνθήκες.

x. Η Προσφεύγουσα δηλώνει ότι, παρά τη νομικά ορθή θέση της, επιθυμεί να διευθετήσει το θέμα φιλικά και με καλή πίστη ως ακολούθως:

- Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει αντικατάσταση με νέο φορητό υπολογιστή ίδιου μοντέλου ή ισότιμης αξίας ή
- Πιστωτικό σημείωμα για αγορά οποιουδήποτε άλλου προϊόντος ίσης αξίας.

10. Στις 26 Νοεμβρίου 2025, η Καθ' ης η Προσφυγή αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις της Προσφεύγουσας, σε συνάρτηση με τα ευρήματα της έρευνας, απέστειλε εκ νέου επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία την ενημέρωνε για τη διαπίστωση παράβασης των άρθρων 13(1)(4)(γ),

13(1)(7) και 16 του Νόμου και την κάλεσε όπως εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- (α) εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση ή/και μη επανάληψη της ανωτέρω παράβασης,
- (β) παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- (γ) ενημερώσει για τη γενικότερη πολιτική της σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου όπως της είχε ζητηθεί στην επιστολή ημερομηνίας 10 Οκτωβρίου 2025,
- (δ) αποστείλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2024,
- (ε) κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

11. Στις 11 Δεκεμβρίου 2025, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από την Προσφεύγουσα, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή υπενθύμισης, μέσω της οποίας κάλεσε εκ νέου την Προσφεύγουσα όπως, εντός πέντε (5) ημερών από τη λήψη της επιστολής, παραθέσει τις θέσεις της και προσκομίσει τα σχετικά στοιχεία όπως αυτά αναγράφονται ανωτέρω, εντός της νέας τακτής προθεσμίας.

12. Στις 16 Δεκεμβρίου 2026, λήφθηκαν, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι θέσεις της Προσφεύγουσας. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- viii. Η Προσφεύγουσα δήλωσε ότι, ο ισχυρισμός πως παραβιάζει τον Νόμο επειδή δεν προχώρησε άμεσα σε επιστροφή χρημάτων δεν είναι ορθός.
- ix. Η Προσφεύγουσα θεωρεί ότι, το ισχύον πλαίσιο για ελλείψεις συμμόρφωσης αγαθών του Νόμου προβλέπει ως βασικά/πρώτα μέτρα αποκατάστασης τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση εντός εύλογου χρόνου και, στην Κυπριακή νομοθεσία, προβλέπεται μέγιστο πλαίσιο 25

ημερών από την ημέρα ειδοποίησης του πωλητή. Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής ειδοποίησε/παρέδωσε τη συσκευή στις 05 Αυγούστου 2025 και η συσκευή παραδόθηκε πίσω σε λειτουργική κατάσταση στις 20 Αυγούστου 2025, δηλαδή εντός 15 ημερών από την ειδοποίηση/παραλαβή, πολύ πριν από το προβλεπόμενο όριο.

- x. Είναι θέση της Προσφεύγουσας ότι, η επιστροφή χρημάτων/τερματισμός είναι ένδικο μέσο που ενεργοποιείται υπό προϋποθέσεις (π.χ. αποτυχία αποκατάστασης, μη ολοκλήρωση εντός προθεσμιών, επιμένουσα έλλειψη συμμόρφωσης κ.λπ.) Όπως ανέφερε, όχι μόνο δεν αρνήθηκε αποκατάσταση, αλλά την διεκπεραίωσε άμεσα μέσω εξουσιοδοτημένου service, με αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος.
- xi. Η Προσφεύγουσα δηλώνει ότι, ο Νόμος προβλέπει ότι εφόσον η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανής εντός 30 ημερών από την παράδοση, ο καταναλωτής μπορεί να απορρίψει/τερματίσει ή να ζητήσει άμεση αντικατάσταση (με τις προβλεπόμενες επιφυλάξεις του Νόμου). Σημειώνεται όμως ότι σε αυτή την υπόθεση:
- η αρχική αναφορά αντιμετωπίστηκε άμεσα και επισήμως (service) και
 - στη δεύτερη αναφορά (25 Αυγούστου 2025) δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η δυσλειτουργία από τον έλεγχο της Προσφεύγουσας, και
 - παρ' όλα αυτά, η Προσφεύγουσα πρόσφερε καλή τη πίστη άμεση αντικατάσταση με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ώστε να μη συνεχιστεί η ταλαιπωρία.
- xii. Παρόλο που κατά τη δεύτερη επιστροφή δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η αναφερόμενη δυσλειτουργία, η Προσφεύγουσα πρότεινε στον καταναλωτή, με στόχο την οριστική ικανοποίησή του αντικατάσταση με ολοκαίνουργια, σφραγισμένη συσκευή ίδιου μοντέλου (out of the box), ή/και επιλογή άλλου μοντέλου (ακόμη και άλλης μάρκας) από τη

διαθέσιμη γκάμα της. Ο καταναλωτής δεν αποδέχθηκε τα πιο πάνω και επέμεινε αποκλειστικά σε επιστροφή χρημάτων.

- xiii. Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι, παρά τα ανωτέρω και με σκοπό να κλείσει οριστικά το θέμα, σημειώνει ότι μέχρι σήμερα ο καταναλωτής διατηρεί πιστωτικό σημείωμα (credit note) σε ισχύ. Ωστόσο, σε απολύτως εξαιρετική βάση και καθαρά για λόγους καλής θέλησης/συμπάθειας, και χωρίς αυτό να συνιστά παραδοχή οποιασδήποτε ευθύνης, σφάλματος ή νομικής υποχρέωσης εκ μέρους της, είναι διατεθειμένη να προχωρήσει σε επιστροφή χρημάτων ως πλήρη διευθέτηση.
- xiv. Η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι, η πιο πάνω πρόταση ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι με την ολοκλήρωση της επιστροφής χρημάτων το ζήτημα θεωρείται πλήρως και οριστικά διευθετημένο, χωρίς οποιοσδήποτε περαιτέρω απαιτήσεις, ενέργειες ή αξιώσεις κατά της Προσφεύγουσας και ότι η υπόθεση θα τεθεί στο αρχείο ως λήξασα.

13. Όσον αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Ο ισχυρισμός πως παραβιάζει τον Νόμο επειδή δεν προχώρησε άμεσα σε επιστροφή χρημάτων δεν είναι ορθός» η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι, σύμφωνα με το Άρθρο 13(7) του Νόμου, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

Σημειώνει επίσης ότι στην προκειμένη περίπτωση, η έλλειψη συμμόρφωσης έχει καταστεί εμφανής εντός τριάντα ημερών από την ημερομηνία παράδοσης του αγαθού. Επιπλέον, στην προκειμένη περίπτωση πληρούνται και οι προϋποθέσεις του Άρθρου 13(5) του Νόμου, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης αγαθών, εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη, το βάρος

απόδειξης δε ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη το φέρει ο πωλητής. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, στην υπό εξέταση περίπτωση, η Προσφεύγουσα δεν έχει σε καμία περίπτωση αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη και επιπλέον η Καθ' ης η Προσφυγή, θεωρεί ότι η αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος σε καινούργιο αγαθό, αμέσως μετά την παράδοση, δεν μπορεί να θεωρηθεί ασήμαντη έλλειψη συμμόρφωσης και συνεπώς ενεργοποιεί το δικαίωμα του καταναλωτή να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης και να απαιτήσει την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει πως, δεδομένου ότι, στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής άσκησε το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης και ότι η έλλειψη συμμόρφωσης ήταν σοβαρή και υφίστατο ήδη κατά τον χρόνο παράδοσης, η άρνηση της Προσφεύγουσας να προβεί στην επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος και, αντ' αυτού, να προσφέρει, όπως δηλώνει, καλή τη πίστη, άμεση αντικατάσταση με καινούρια, σφραγισμένη συσκευή, συνιστά παράβαση του Νόμου, συνεπώς ο σχετικός ισχυρισμός της Προσφεύγουσας κρίνεται νομικά αβάσιμος.

Επιπλέον, με βάση τις αναφορές της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπιστώνει ότι ο τρόπος με τον οποίο η Προσφεύγουσα έχει χειριστεί την συγκεκριμένη περίπτωση, είναι και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται οποιαδήποτε περίπτωση σημαντικής έλλειψης συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός 30 ημερών, αφού σύμφωνα με τις αναφορές της, δεν αναγνωρίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

14. Ήταν θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Το ισχύον πλαίσιο για ελλείψεις συμμόρφωσης αγαθών του Νόμου προβλέπει ως βασικά/πρώτα μέτρα αποκατάστασης τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση εντός εύλογου χρόνου και, στην Κυπριακή νομοθεσία, προβλέπεται μέγιστο πλαίσιο 25 ημερών από την ημέρα ειδοποίησης του πωλητή. Στην προκειμένη

περίπτωση, ο καταναλωτής ειδοποίησε/παρέδωσε τη συσκευή στις 05 Αυγούστου 2025 και η συσκευή παραδόθηκε πίσω σε λειτουργική κατάσταση στις 20 Αυγούστου 2025, δηλαδή εντός 15 ημερών από την ειδοποίηση/παραλαβή, πολύ πριν από το προβλεπόμενο όριο»

Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η επίκληση των τρόπων αποκατάστασης της συμμόρφωσης δεν είναι κρίσιμη εν προκειμένω, και δεν επηρεάζει τη διαπίστωση παράβασης του Νόμου. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, σύμφωνα με το Άρθρο 13(7) του Νόμου, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

15. Όσον αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Η επιστροφή χρημάτων/τερματισμός είναι ένδικο μέσο που ενεργοποιείται υπό προϋποθέσεις (π.χ. αποτυχία αποκατάστασης, μη ολοκλήρωση εντός προθεσμιών, επιμένουσα έλλειψη συμμόρφωσης κ.λπ.) και πως όχι μόνο δεν αρνήθηκε αποκατάσταση, αλλά την διεκπεραίωσε άμεσα μέσω εξουσιοδοτημένου service, με αντικατάσταση βασικού εξαρτήματος.», η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η θέση αυτή είναι αβάσιμη, αφού παραβλέπει το ειδικό καθεστώς του Άρθρου 13(7) του Νόμου. Η πρόβλεψη περί αποτυχίας αποκατάστασης ή παρέλευσης προθεσμιών αφορά περιπτώσεις όπου η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη και δεν καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσης τους. Όταν όμως, όπως εν προκειμένω, η έλλειψη συμμόρφωσης είναι σημαντική και εμφανής από τον χρόνο παράδοσης, το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης και επιστροφής του καταβληθέντος τιμήματος γεννάται αυτοτελώς και άμεσα.

16. Ήταν επίσης θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Ο Νόμος προβλέπει ότι εφόσον η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανής εντός 30 ημερών από την παράδοση, ο καταναλωτής μπορεί να απορρίψει/τερματίσει ή να ζητήσει άμεση αντικατάσταση (με τις προβλεπόμενες επιφυλάξεις του Νόμου). Σημειώνεται όμως ότι σε αυτή την υπόθεση: η αρχική αναφορά αντιμετωπίστηκε άμεσα και επισήμως (service) και στη δεύτερη αναφορά

(25 Αυγούστου 2025) δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η δυσλειτουργία από τον έλεγχο, και παρ' όλα αυτά, πρόσφερε καλή τη πίστη άμεση αντικατάσταση με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ώστε να μη συνεχιστεί η ταλαιπωρία.».

Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η μη τεχνική επιβεβαίωση της δυσλειτουργίας σε μεταγενέστερο έλεγχο δεν αναιρεί το γεγονός ότι το αγαθό παρουσίασε ουσιώδη έλλειψη συμμόρφωσης εξ αρχής, γεγονός που ενεργοποίησε άμεσα το δικαίωμα του καταναλωτή για τερματισμό της σύμβασης. Περαιτέρω, η εκ των υστέρων προσφορά της Προσφεύγουσας για αντικατάσταση του αγαθού με καινούρια σφραγισμένη συσκευή, ακόμη και καλή τη πίστη, δεν δύναται να περιορίσει ή να καταργήσει το δικαίωμα του καταναλωτή για τερματισμό της σύμβασης, το οποίο είχε ήδη θεμελιωθεί νομίμως.

17. Ήταν θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Παρόλο που κατά τη δεύτερη επιστροφή δεν επιβεβαιώθηκε τεχνικά η αναφερόμενη δυσλειτουργία, πρότεινε στον καταναλωτή, με στόχο την οριστική ικανοποίησή του αντικατάσταση με ολοκαίνουργια, σφραγισμένη συσκευή ίδιου μοντέλου (out of the box), ή/και επιλογή άλλου μοντέλου (ακόμη και άλλης μάρκας) από τη διαθέσιμη γκάμα της. Ο καταναλωτής δεν αποδέχθηκε τα πιο πάνω και επέμεινε αποκλειστικά σε επιστροφή χρημάτων.» Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η επιμονή του καταναλωτή στην επιστροφή χρημάτων δεν συνιστά καταχρηστική συμπεριφορά, αλλά νόμιμη άσκηση δικαιώματος που απορρέει από το Άρθρο 13(7) του Νόμου. Ο καταναλωτής με βάση τα δεδομένα της παρούσας υπόθεσης, έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση, και εναπόκειται στον ίδιο εάν θα αποδεχθεί αντικατάσταση, κάτι που στην υπό διερεύνηση περίπτωση ο καταναλωτής δεν αποδέχτηκε.

18. Ήταν επίσης θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Παρά τα ανωτέρω και με σκοπό να κλείσει οριστικά το θέμα, σημειώνει ότι μέχρι σήμερα ο καταναλωτής διατηρεί πιστωτικό σημείωμα (credit note) σε ισχύ. Ωστόσο, σε απολύτως εξαιρετική βάση και καθαρά για λόγους καλής θέλησης/συμπάθειας, και χωρίς αυτό να συνιστά παραδοχή οποιασδήποτε

ευθύνης, σφάλματος ή νομικής υποχρέωσης εκ μέρους της, είναι διατεθειμένη να προχωρήσει σε επιστροφή χρημάτων ως πλήρη διευθέτηση.». Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η διατήρηση πιστωτικού σημειώματος δεν συνιστά νόμιμη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις της Προσφεύγουσας, καθότι το άρθρο 16 του Νόμου προβλέπει ρητά επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος σε περίπτωση νόμιμου τερματισμού της σύμβασης. Η δε επίκληση «καλής θέλησης/συμπάθειας» δεν αναιρεί την ύπαρξη παράβασης ούτε απαλλάσσει την Προσφεύγουσα από τις τυχόν συνέπειες παράβασης του Νόμου.

19. Όσον αφορά τη θέση της Προσφεύγουσας ότι: «Η πιο πάνω πρόταση ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι με την ολοκλήρωση της επιστροφής χρημάτων το ζήτημα θεωρείται πλήρως και οριστικά διευθετημένο, χωρίς οποιοσδήποτε περαιτέρω απαιτήσεις, ενέργειες ή αξιώσεις κατά της ίδιας και ότι η υπόθεση θα τεθεί στο αρχείο ως λήξασα», η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι η θέση της Προσφεύγουσας ότι η επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος τελεί υπό την προϋπόθεση της πλήρους και οριστικής παραίτησης από κάθε περαιτέρω αξίωση είναι νομικά αβάσιμη και αντίκειται στο προστατευτικό πλαίσιο του Νόμου. Η επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος αποτελεί νομική υποχρέωση της Προσφεύγουσας που απορρέει απευθείας από τον Νόμο, κατόπιν νόμιμου τερματισμού της σύμβασης, και δεν μπορεί να τεθεί υπό όρους ή αιρέσεις που περιορίζουν ή αναιρούν τα δικαιώματα των καταναλωτών. Περαιτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι, οποιαδήποτε απαίτηση για εκ των προτέρων παραίτηση από δικαιώματα ή αξιώσεις, ιδίως σε πλαίσιο διαπιστωμένης παράβασης, αντίκειται στον αναγκαστικό χαρακτήρα του Νόμου και δεν δύναται να παραγάγει έννομα αποτελέσματα. Η δε τυχόν αρχειοθέτηση της υπόθεσης από την Καθ' ης η Προσφυγή δεν επαφίεται στην ευχέρεια της Προσφεύγουσας, αλλά κρίνεται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του Νόμου.

Γ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΑ ΠΑΡΑΒΑΣΗ

20. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν 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 2 Φεβρουαρίου 2026 έκδωσε την Απόφαση, με την οποία επιβάλλει στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους 5.000 Ευρώ (Πέντε Χιλιάδων Ευρώ). Σύμφωνα με το σκεπτικό της Απόφασης, το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε κατόπιν διαπίστωσης της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η Προσφεύγουσα προέβη στην ακόλουθη παράβαση:

Παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

Στην προκειμένη περίπτωση, το επίμαχο αγαθό παρουσίασε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης ήδη από τον χρόνο παράδοσής του στον καταναλωτή και εν πάση περιπτώσει εντός της χρονικής περιόδου των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής του. Ο καταναλωτής αφού ενημέρωσε την Προσφεύγουσα για την έλλειψη συμμόρφωσης, άσκησε το δικαίωμα του για τερματισμό της σύμβασης και ζήτησε την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Στην προκειμένη περίπτωση, κρίνεται ότι η πρακτική που ακολουθήθηκε από την Προσφεύγουσα, δηλαδή η άρνηση του δικαιώματος που έχει ο καταναλωτής σε τερματισμό της σύμβασης, συνιστά παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου. Επιπρόσθετα, πληρούνται και οι προϋποθέσεις του Άρθρου 13(5) του Νόμου, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης αγαθών, εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη, το βάρος απόδειξης δε ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη το φέρει ο πωλητής. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η Προσφεύγουσα δεν έχει σε καμία περίπτωση αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη. Επιπλέον σύμφωνα και με την έγγραφη αποδοχή της Προσφεύγουσας, το προϊόν παρουσίασε βλάβη στη μητρική πλακέτα, γεγονός που αποτελεί σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης,

καθώς επηρεάζει τη βασική λειτουργικότητα του αγαθού και δεν μπορεί να θεωρηθεί ασήμαντη.

Επιπρόσθετα, στην υπό εξέταση περίπτωση διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 16 του Νόμου, αφού ενώ ο καταναλωτής έχει ασκήσει το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης με δήλωση προς την Προσφεύγουσα με την οποία έχει εκφράσει την απόφασή του να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης, η Προσφεύγουσα έχει παραλείψει να επιστρέψει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για το αγαθό, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής του.

Όπως διαπιστώνει η Καθ' ης η Προσφυγή, με βάση τις αναφορές της Προσφεύγουσας, ο τρόπος με τον οποίο η Προσφεύγουσα έχει χειριστεί την συγκεκριμένη περίπτωση, είναι και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται οποιαδήποτε περίπτωση σημαντικής έλλειψης συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός 30 ημερών, αφού σύμφωνα με τις αναφορές της, δεν αναγνωρίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους, και επιπλέον σε τέτοιες περιπτώσεις δεν επιστρέφει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για τα αγαθά, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής τους.

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

21. Έχω εξετάσει την προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις τόσο της Προσφεύγουσας όσο και της Καθ' ης η Προσφυγή. Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιόν μου τις απόψεις της με την επιστολή της με ημερομηνία 27 Φεβρουαρίου 2026 και η Καθ' ης η Προσφυγή με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 6 Μαΐου 2026.

E. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

22. Κατά την άσκηση της ιεραρχικής προσφυγής, η Προσφεύγουσα διατύπωσε την δική της εκδοχή για την πρακτική η οποία περιγράφεται στην Απόφαση, και συγκεκριμένα επικαλείται τους πιο κάτω λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι η Απόφαση θα πρέπει να ακυρωθεί και/ή ανακληθεί και/ή τροποποιηθεί.

Λόγοι Προσφυγής

- i. Η Προσφεύγουσα ενημερώνει ότι ενίσταται κατά της Απόφασης και ότι δεν αποδέχεται την ουσιαστική και νομική βάση της Απόφασης και θεωρεί ότι η αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών δεν αποτυπώνει ορθά τα δεδομένα της υπόθεσης.
- ii. Με την επιστολή, η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι το παράπονο/καταγγελία στην Καθ' ης η Προσφυγή αφορά την πώληση καινούριας συσκευής (HP OMEN 16 i7 RTX4060 – Serial Number:cnd4460fjv), με ημερομηνία πώλησης τις 31/07/2025. Στη συνέχεια διευκρινίζει ότι, η υπό αναφορά συσκευή επιστράφηκε στις 05/08/2025 ως RMA κατόπιν αναφοράς δυσλειτουργίας (freeze/lag/overheating) και πως στις 06/08/2025 έστειλε την εν λόγω συσκευή σε εξουσιοδοτημένο κέντρο του κατασκευαστή HP Κύπρου (MultiTech) για τεχνική διάγνωση και αποκατάσταση.
- iii. Η Προσφεύγουσα επισημαίνει ότι το εξουσιοδοτημένο κέντρο προέβη σε αντικατάσταση της μητρικής πλακέτας (motherboard replacement), ήτοι σε πλήρη τεχνική αποκατάσταση σύμφωνα με τις διαδικασίες του κατασκευαστή, και ότι η συσκευή επεστράφη στις 18/08/2025 όπου και προέβη σε εσωτερικό έλεγχο πριν την παράδοση της στον καταναλωτή η οποία πραγματοποιήθηκε στις 20/08/2025. Στη συνέχεια, σημειώνει ότι κατόπιν παράκλησης του καταναλωτή λόγω δεδομένων που ο ίδιος τοποθέτησε στη συσκευή, η συσκευή δεν έγινε format πριν την επιστροφή

στον καταναλωτή, ώστε ο καταναλωτής να διασώσει/λάβει τα δεδομένα του, με πρόταση να γίνει format κατόπιν αν το επιθυμεί.

- iv. Η Προσφεύγουσα δηλώνει ότι κατά τη δεύτερη επιστροφή της συσκευής στις 25/08/2025, κατόπιν τεχνικού ελέγχου που πραγματοποιήθηκε στις 26/08/2025, δεν διαπιστώθηκε οποιαδήποτε τεχνική βλάβη ή έλλειψη συμμόρφωσης, καταγράφοντας ρητώς «working fine – no issue». Στη συνέχεια, προχώρησε σε επανεγκατάσταση λειτουργικού συστήματος (windows) καθώς αυτό διαγράφηκε κατά την επισκευή. Ο καταναλωτής δεν δέχτηκε τα ανωτέρω και τότε έθεσε θέμα επιστροφής χρημάτων (refund). Με βάση τα πιο πάνω και τα όσα αναφέρει ο καταναλωτής εγγράφως στην Επιτροπή, δεν υπήρξε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης. Με άλλα λόγια, όταν η συσκευή επιστράφηκε στον καταναλωτή στις 20/28/2025, δεν υπήρχαν εγκατεστημένα τα windows, τα οποία η Προσφεύγουσα εγκατέστησε όταν ο καταναλωτής επέστρεψε εκ νέου τη συσκευή στις 25/08/2025.
- v. Η Προσφεύγουσα ενημερώνει ότι, παρά τα πιο πάνω και εφόσον ο καταναλωτής επέμενε σε επιστροφή χρημάτων, η ίδια επιδεικνύοντας καλή πίστη και πρόθεση εξεύρεσης φιλικής λύσης, προέβη σε έκδοση πιστωτικού σημειώματος και προσέφερε εναλλακτικές επιλογές αντικατάστασης. Στη συνέχεια σημειώνει ότι, η ίδια η συσκευή μεταγενέστερα πωλήθηκε σε τρίτο πρόσωπο με το ίδιο Serial Number (cnd4460fjn) και μέχρι σήμερα λειτουργεί χωρίς οποιοδήποτε παράπονο ή επιστροφή, στοιχείο που επιβεβαιώνει την επιτυχή τεχνική αποκατάσταση.
- vi. Με την επιστολή, η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι, η παρούσα δεν συνιστά τυπική περίπτωση υπαναχώρησης εντός 14 ημερών, όπως προβλέπεται για αναιτιολόγητη υπαναχώρηση αλλά εξετάστηκε στο πλαίσιο έλλειψης συμμόρφωσης και εφαρμογής θεραπευτικών μέτρων, διάκριση η οποία είναι νομικά ουσιώδης.
- vii. Η Προσφεύγουσα επισημαίνει ότι, ενήργησε άμεσα, συνεργάστηκε πλήρως με την Καθ' ης η Προσφυγή και ουδέποτε επέδειξε πρόθεση αποφυγής ευθύνης ή συστηματικής παραβίασης της νομοθεσίας.

- viii. Είναι θέση της Προσφεύγουσας ότι, το επιβληθέν διοικητικό πρόστιμο κρίνεται δυσανάλογο υπό τις περιστάσεις, λαμβανομένων υπόψη του μεμονωμένου περιστατικού, της άμεσης τεχνικής αποκατάστασης και της μη διαπίστωσης υφιστάμενης βλάβης κατά τη δεύτερη εξέταση, της καλής πίστης/προσπάθειας συμβιβασμού με την προσφορά αντικατάστασης, της επιλογής άλλου μοντέλου, και της έκδοσης πιστωτικού για διευκόλυνση του καταναλωτή. Στη συνέχεια, επαναλαμβάνει ότι δεν υπήρξε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης, με βάση την οποία επιβλήθηκε η πιο πάνω ποινή.
- ix. Η Προσφεύγουσα δηλώνει ότι, άνευ παραδοχής οποιασδήποτε παράβασης, και επικουρικώς, αιτείται την ουσιώδη και σημαντική μείωση του διοικητικού προστίμου, κατ' εφαρμογή της αναλογικότητας και, περαιτέρω, αιτείται τον ορισμό ακρόασης/συνάντησης, ώστε να προσκομίσει αναλυτικά τα τεχνικά και πραγματικά δεδομένα της υπόθεσης με φυσικό τρόπο ήτοι τις καταγραφές των 2 RMA, τα επίσημα έγγραφα MultiTech, την τεχνική αξιολόγηση για τη 2η επιστροφή (no issue) και παραστατικό μεταγενέστερης πώλησης με το ίδιο Serial Number.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ'ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

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

Η Καθ' ης η Προσφυγή, απορρίπτει τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας και επαναλαμβάνει την θέση της όπως αυτή εκφράστηκε στην Απόφαση, ότι διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (5), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους.

Στην προκειμένη περίπτωση, το επίμαχο αγαθό παρουσίασε σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης ήδη από τον χρόνο παράδοσής του στον

καταναλωτή και εν πάση περιπτώσει εντός της χρονικής περιόδου των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσης του. Ο καταναλωτής αφού ενημέρωσε την Προσφεύγουσα για την έλλειψη συμμόρφωσης, άσκησε το δικαίωμα του για τερματισμό της σύμβασης και ζήτησε την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Στην προκειμένη περίπτωση, κρίνεται ότι η πρακτική που ακολουθήθηκε από την Προσφεύγουσα, δηλαδή η άρνηση του δικαιώματος που έχει ο καταναλωτής σε τερματισμό της σύμβασης, συνιστά παράβαση του Άρθρου 13 (7) του Νόμου. Επιπρόσθετα, πληρούνται και οι προϋποθέσεις του Άρθρου 13(5) του Νόμου, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης αγαθών, εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη, το βάρος απόδειξης δε ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη το φέρει ο πωλητής. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η Προσφεύγουσα δεν έχει σε καμία περίπτωση αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ασήμαντη. Επιπλέον σύμφωνα και με την έγγραφη αποδοχή της Προσφεύγουσας, το προϊόν παρουσίασε βλάβη στη μητρική πλακέτα, γεγονός που αποτελεί σημαντική έλλειψη συμμόρφωσης, καθώς επηρεάζει τη βασική λειτουργικότητα του αγαθού και δεν μπορεί να θεωρηθεί ασήμαντη.

Επιπρόσθετα, στην υπό εξέταση περίπτωση διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 16 του Νόμου, αφού ενώ ο καταναλωτής έχει ασκήσει το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης με δήλωση προς την Προσφεύγουσα με την οποία έχει εκφράσει την απόφασή του να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης, η Προσφεύγουσα έχει παραλείψει να επιστρέψει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για το αγαθό, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής του.

Όπως διαπιστώνει η Καθ' ης η Προσφυγή, με βάση τις αναφορές Προσφεύγουσας, ο τρόπος με τον οποίο η Προσφεύγουσα έχει χειριστεί την συγκεκριμένη περίπτωση, είναι και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται οποιαδήποτε περίπτωση σημαντικής έλλειψης συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός 30 ημερών, αφού σύμφωνα με τις αναφορές της, δεν αναγνωρίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να απορρίψει τα αγαθά και να τερματίσει τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους, σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής

εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία παράδοσής τους, και επιπλέον σε τέτοιες περιπτώσεις δεν επιστρέφει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα για τα αγαθά, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής τους.

Είναι η θέση της η Καθ' ης η Προσφυγή ότι διαπιστώνεται παράβαση των Άρθρων 13(7) και 16 του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικά πιο πάνω.

Z. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

24. 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. Περαιτέρω, έχω μελετήσει τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως αυτές αναπτύχθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 27 Φεβρουαρίου 2026, με την οποία υποβάλλεται η παρούσα ιεραρχική προσφυγή.

25. Όσον αφορά τους Λόγους Προσφυγής, έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, και θεωρώ πως από τους Λόγους Προσφυγής δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης. Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας.

26. Συνεπώς θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική παραβιάζει τα Άρθρα 13(7) και 16 του Νόμου. Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει. Με βάση τα όσα καταγράφονται στην απόφαση, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη το σύνολο των ενόπιον της στοιχείων, βάσει των οποίων επέβαλε και το συγκεκριμένο διοικητικό πρόστιμο στην Προσφεύγουσα. Όπως περιγράφεται στην Απόφαση, στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη ότι το ύψος αυτού πρέπει

να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

27. Με βάση τους παράγοντες που περιγράφονται στις σελίδες 21 και 22 της Απόφασης, η Καθ' ης η Προσφυγή ορθώς έκρινε ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου ήταν ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Η. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

28. Με βάση τα πιο πάνω, κρίνω ότι δεν έχουν υποβληθεί οποιοιδήποτε 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