



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:
2026/07 (ΟΠ)

Αρ. Φακέλου:
08.13.001.034.005

Ο περί Ορισμένων Πτυχών που αφορούν τις Συμβάσεις για τις Πωλήσεις Αγαθών
Νόμος του 2021 (Ν.154(Ι)/2021)

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του Νόμου από την
εταιρεία ΕΙ. ΣΑΒΒΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ ΛΤΔ.

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 του 2021 (Ν.154(Ι)/2021) (εφεξής «ο Νόμος»).

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτέλεσε το κατά πόσο η εταιρεία ΕΙ. ΣΑΒΒΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ ΛΤΔ (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 μεταχειρισμένου αυτοκινήτου 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 αποσπάσματα 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.

(ι) 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 μέσων 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 ασφαλιστρών, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά, δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εισπραχθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών 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.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 20 Φεβρουαρίου 2026 έλαβε έγγραφη καταγγελία από καταναλωτή εναντίον του Πωλητή, η οποία αφορούσε αγορά μεταχειρισμένου αυτοκινήτου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την υποβληθείσα καταγγελία, ο καταναλωτής περί τα τέλη Ιουλίου 2025 προέβη στην αγορά μεταχειρισμένου οχήματος από τον Πωλητή, έναντι του ποσού των €1.500.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, το όχημα παρουσίασε βλάβη στο κιβώτιο ταχυτήτων στις αρχές Δεκεμβρίου 2025, ήτοι περίπου τέσσερις (4) μήνες μετά την αγορά του.

Περαιτέρω, ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι ενημέρωσε επανειλημμένως τον Πωλητή αναφορικά με την έλλειψη συμμόρφωσης του οχήματος, τόσο τηλεφωνικώς όσο και κατ' ιδίαν κατά το διάστημα από τις αρχές Δεκεμβρίου 2025 έως τις αρχές Φεβρουαρίου 2026, όσο και γραπτώς στις 9 Φεβρουαρίου 2026, αιτούμενος την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του αγαθού και/ή την υπαναχώρηση από τη σύμβαση πώλησης. Ωστόσο, σύμφωνα πάντοτε με την καταγγελία, ο Πωλητής δεν ανταποκρίθηκε στα σχετικά αιτήματα ούτε προέβη σε καμία ενέργεια προς αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης.

4. ΕΡΕΥΝΑ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Κατόπιν εξέτασης της πιο πάνω καταγγελίας και εφόσον αυτή κρίθηκε ικανοποιητική για σκοπούς έναρξης έρευνας, στις 3 Μαρτίου 2026 η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε ιδιοχείρως στον Πωλητή επιστολή της ίδιας ημέρας, στο εγγεγραμμένο γραφείο αυτού, μέσω της οποίας τον ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, ότι κατόπιν καταγγελίας από καταναλωτή διεξάγει έρευνα που αφορά ενδεχόμενη παράβαση του Νόμου από τον Πωλητή.

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 σε περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής ισχυρίζεται έλλειψη συμμόρφωσης ως προς τους όρους της σύμβασης πώλησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου,

(γ) θέσει υπόψη 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 20 Μαρτίου 2026, και αφού δεν είχε λάβει οποιαδήποτε απάντηση από τον Πωλητή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέδωσε ιδιοχείρως στον Πωλητή επιστολή υπενθύμισης της ίδιας ημέρας, στο εγγεγραμμένο γραφείο αυτού, μέσω της οποίας κάλεσε εκ νέου τον Πωλητή όπως, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής, παραθέσει τις θέσεις του αναφορικά με τα ανωτέρω και του επέστησε την προσοχή ότι, σε περίπτωση που δεν ληφθούν οι θέσεις του ή/και δεν προσκομισθούν τα σχετικά στοιχεία εντός της ταχθείσας προθεσμίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να θεωρήσει ότι ο Πωλητής δεν έχει, ή δεν επιθυμεί, να εκφράσει οποιασδήποτε θέσεις επί της υπόθεσης και θα προχωρήσει με την ολοκλήρωση της έρευνας στη βάση των ενώπιόν της στοιχείων.

Στις 17 Απριλίου 2026 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από τον Πωλητή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή της ίδιας ημέρας η οποία επιδόθηκε ιδιοχείρως στο εγγεγραμμένο γραφείο αυτού, ενημέρωσε τον Πωλητή σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας για ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου και επιπλέον τον ενημέρωσε ότι έχει διαπιστώσει παράβαση των άρθρων 10(1) και 14(1) του Νόμου. Η εν λόγω επιστολή υπογράφηκε δεόντως κατά την επίδοσή της.

Συγκεκριμένα, ο Πωλητής ενημερώθηκε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 10(1) του Νόμου, αφού ο Πωλητής δεν ανέλαβε την προβλεπόμενη από τον Νόμο ευθύνη για αποκατάσταση έλλειψης συμμόρφωσης του αγαθού. Περαιτέρω, σε επίσημη απόδειξη είσπραξης του Πωλητή αναγράφεται ότι «το αυτοκίνητο έχει μηχανική εγγύηση 6 μηνών». Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Νόμου, στις περιπτώσεις πώλησης μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο

καταναλωτής δύνανται να συμφωνούν συμβατικούς όρους και/ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν χρονική περίοδο ευθύνης του πωλητή μικρότερη των δύο (2) ετών, η οποία όμως δεν δύναται να είναι μικρότερη του ενός (1) έτους. Ως εκ τούτου, η παρεχόμενη εγγύηση διάρκειας έξι (6) μηνών υπολείπεται της ελάχιστης νόμιμης περιόδου και συνιστά παράβαση των υποχρεώσεων του πωλητή, καθώς και παροχή εσφαλμένης πληροφόρησης προς τον καταναλωτή ως προς τα νόμιμα δικαιώματά του.

Ο Πωλητής ενημερώθηκε επίσης ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου, αφού από τα ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στοιχεία, διεφάνη ότι ο καταναλωτής ενημέρωσε εγγράφως τον Πωλητή αναφορικά με την έλλειψη συμμόρφωσης του αγαθού ζητώντας επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση, χωρίς ωστόσο ο Πωλητής να έχει ανταποκριθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο θα έπρεπε να μην υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) ημέρες, από τη στιγμή που ο Πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης, προκαλώντας σε αυτόν αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και σημαντική ενόχληση.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 23(1)(ια) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Πωλητή σχετικά με το δικαίωμά του για ακρόαση πριν την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, καλώντας τον όπως, εντός επτά (7) 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 των ανωτέρω παραβάσεων,

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

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

(δ) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις του σχετικά με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,

(ε) ενημερώσει 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,

(ζ) θέσει υπόψη 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 όπως του είχε ζητηθεί στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 3 Μαρτίου 2026 και 20 Μαρτίου 2026.

5. ΠΑΡΑΒΑΣΗ

Λόγω του ότι δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση από τον Πωλητή στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 3 Μαρτίου 2026, 20 Μαρτίου 2026 και 17 Απριλίου 2026 η Εντεταλμένη Υπηρεσία εύλογα θεώρησε ότι ο Πωλητής δεν επιθυμεί να τοποθετηθεί επί της υπόθεσης, δεν προτίθεται να αναλάβει τυχόν δεσμεύσεις προς παύση των παραβάσεων ή/και επανόρθωση και ότι δεν επιθυμεί ή δεν έχει να παραθέσει οποιεσδήποτε απόψεις σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του.

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

(α) παράβαση του άρθρου 10(1) του Νόμου, αφού ο Πωλητής δεν ανέλαβε την προβλεπόμενη από τον Νόμο ευθύνη για την αποκατάσταση έλλειψης συμμόρφωσης του αγαθού. Περαιτέρω, σε επίσημη απόδειξη είσπραξης του Πωλητή αναγράφεται επί λέξει ότι «το αυτοκίνητο έχει μηχανική εγγύηση 6 μήνες».

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Νόμου, στις περιπτώσεις πώλησης μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής δύνανται να συμφωνούν συμβατικούς όρους και/ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν χρονική περίοδο ευθύνης του πωλητή μικρότερη των δύο (2) ετών, η οποία όμως δεν δύναται να είναι μικρότερη του ενός (1) έτους.

Ανεξαρτήτως του χαρακτηρισμού που αποδόθηκε από τον Πωλητή ως «μηχανική εγγύηση 6 μήνες», η παρεχόμενη εγγύηση διάρκειας έξι (6) μηνών υπολείπεται της ελάχιστης νόμιμης περιόδου και συνιστά παράβαση των υποχρεώσεων του Πωλητή, καθώς και παροχή εσφαλμένης πληροφόρησης προς τον καταναλωτή ως προς τα νόμιμα δικαιώματά του. Ως εκ τούτου, η σχετική αναφορά δεν δύναται να περιορίσει τα υποχρεωτικά δικαιώματα του καταναλωτή που απορρέουν από τον Νόμο.

(β) παράβαση του άρθρου 14(1), αφού ο Πωλητής δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημα του καταναλωτή για επιδιόρθωση ή/και αντικατάσταση ή/και υπαναχώρηση από τη σύμβαση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν θα έπρεπε να υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) μέρες, προκαλώντας σε αυτόν αναστάτωση ή/και ταλαιπωρία ή/και σημαντική ενόχληση.

Ειδικότερα, από τα στοιχεία της υπόθεσης προκύπτει ότι το υπό κρίση αγαθό παρουσίασε μηχανική βλάβη περίπου τέσσερις (4) μήνες μετά την αγορά του και ότι, παρά το γεγονός ότι ο καταναλωτής ενημέρωσε τον Πωλητή κατ' ιδίαν, τηλεφωνικώς και εγγράφως, ασκώντας τα νόμιμα δικαιώματά του, περιλαμβανομένου του δικαιώματος υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντούτοις, ο Πωλητής δεν ανταποκρίθηκε στις επανειλημμένες οχλήσεις του καταναλωτή ούτε προέβη σε οποιαδήποτε ενέργεια προς αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης του αγαθού, κατά παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου. Περαιτέρω, όπως διεφάνη από τα ενώπιόν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στοιχεία, ο Πωλητής δεν ανταποκρίθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος στο αίτημα του καταναλωτή για αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης, προκαλώντας σε αυτόν σημαντική ταλαιπωρία και ενόχληση.

Η μη ανταπόκριση του Πωλητή δεν περιορίστηκε σε καθυστέρηση επισκευής, αλλά συνίστατο σε πλήρη απουσία ενεργειών για αξιολόγηση, επιδιόρθωση ή άλλη μορφή επανόρθωσης της έλλειψης συμμόρφωσης.

Η εν λόγω συμπεριφορά του Πωλητή συνιστά παράβαση του άρθρου 14(1) του Νόμου, το οποίο προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι η επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών διενεργείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, το οποίο να μην

υπερβαίνει τις είκοσι πέντε (25) ημέρες, από τη στιγμή που ο πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης και ότι αυτή διενεργείται χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το αγαθό.

Η ολοκλήρωση επανόρθωσης χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή εξαρτάται από τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης και κρίνεται ενίοτε σε συνδυασμό με το κατά πόσο η επανόρθωση ολοκληρώθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. «Ενόχληση» νοείται κάθε μορφή αναστάτωσης που προκαλείται στον καταναλωτή, περιλαμβανομένων, ενδεικτικά, της αδυναμίας αξιοποίησης του αγαθού για τον σκοπό για τον οποίο αποκτήθηκε, καθώς και της ταλαιπωρίας και της αβεβαιότητας που προκλήθηκαν λόγω της μη ανταπόκρισης του Πωλητή.

Δεδομένου ότι, στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής άσκησε εγγράφως το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης, ισχυριζόμενος ότι η έλλειψη συμμόρφωσης κατέστησε το υπό κρίση αγαθό ακινητοποιημένο, λόγω μηχανικής βλάβης η οποία καθιστά αδύνατη τη χρήση του, η άρνηση του Πωλητή να ανταποκριθεί και/ή να προβεί στην επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος συνιστά παράβαση των διατάξεων του Νόμου.

Επιπλέον, λαμβανομένου υπόψη ότι ο Πωλητής δεν ανταποκρίθηκε ούτε στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ούτε στις οχλήσεις του καταναλωτή, διαπιστώνεται ότι ο τρόπος χειρισμού της υπό κρίση περίπτωσης από τον Πωλητή καταδεικνύει σοβαρή έλλειψη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Νόμο και αδιαφορία ως προς την αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων καταναλωτών.

6. 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 10(1) και 14(1) 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 υπόψη, 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 υπόψη, 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 ιδιαιτέρως αυξημένη. Ειδικότερα, η παράλειψη του Πωλητή να ανταποκριθεί στο αίτημα του καταναλωτή για αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης, συνιστά παραβίαση των καταναλωτικών του δικαιωμάτων, η οποία προκάλεσε ή ευλόγως ήταν δυνατόν να προκαλέσει σημαντική ταλαιπωρία, σοβαρή ενόχληση και/ή άμεση οικονομική ζημία στον καταναλωτή.

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

Κατά τον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνονται υπόψη, πέραν της φύσης, της βαρύτητας και της διάρκειας της παράβασης, η ανάγκη το πρόστιμο να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό χαρακτήρα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε υπόψη την αρχή της αναλογικότητας, σταθμίζοντας, αφενός, τη σοβαρότητα, τη διάρκεια και τη φύση των παραβάσεων και, αφετέρου, την ανάγκη αποτελεσματικής και αποτρεπτικής εφαρμογής του Νόμου προς προστασία του καταναλωτικού κοινού.

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, ούτε έχει ανταποκριθεί στο αίτημα του καταναλωτή για αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης. Περαιτέρω, λόγω της μη ανταπόκρισης του Πωλητή, ο καταναλωτής αναγκάστηκε να αποταθεί, με δικά του έξοδα, σε ανεξάρτητο μηχανικό για τη διάγνωση και αξιολόγηση της βλάβης του οχήματος, επιβαρυνόμενος με πρόσθετη οικονομική δαπάνη.

Εν κατακλείδι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν 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 στον Πωλητή διοικητικό πρόστιμο ύψους **χιλίων ευρώ (€1.000)**.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, δυνάμει του άρθρου 23(1)(α) του Νόμου, διατάσσει τον Πωλητή όπως τερματίσει άμεσα τις διαπιστωθείσες παραβάσεις και αποφύγει επανάληψή τους στο μέλλον, συμμορφούμενος πλήρως με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Νόμο.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 18 Μαΐου 2026

.....

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή