



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2026/08 (ΠΚ)

Αρ.Φακ. 08.13.001.028.004.004.001

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(I)/2021) -
Μέρος IV : Δικαιώματα του Καταναλωτή σε Συμβάσεις εκτός και εντός Εμπορικού
Καταστήματος και σε εξ Αποστάσεως Συμβάσεις
Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή κατόπιν υποβολής καταγγελίας
από καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από την Εταιρεία
MACCHIATO DESIRED HOME LTD (HE 343817)

ΑΠΟΦΑΣΗ

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

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελεί η εμπορική πρακτική της εταιρείας MACCHIATO DESIRED HOME LTD (HE 343817) (εις το εξής ο «Εμπορευόμενος») να λάβει προκαταβολή από Καταναλωτή μετά από παραγγελία του τελευταίου τον Νοέμβριο του 2024, να μην έχει παραδώσει τα προϊόντα της

παραγγελίας παρά τη δέσμευση ότι τα προϊόντα αυτά θα παραδίδονταν μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου 2025 και η μη επιστροφή του ποσού της προκαταβολής από τον Εμπορευόμενο στον Καταναλωτή παρά το γεγονός ότι ο τελευταίος στις 15/07/2025 επικοινωνήσε γραπτώς με τον Εμπορευόμενο δίνοντας προθεσμία μέχρι της 20/07/2025 να του παραδοθούν τα προϊόντα αλλιώς να του επιστραφεί το ποσό της προκαταβολής.

B. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

3. Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει μεταξύ άλλων την εξουσία για διενέργεια επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών κατά τις οποίες δύναται μεταξύ άλλων να απαιτεί από κάθε εκπρόσωπο ή μέλος του προσωπικού του εμπορευόμενου τον οποίο αφορά η έρευνα να παρέχει εξηγήσεις όσον αφορά τα πραγματικά περιστατικά, τις πληροφορίες, τα δεδομένα ή τα έγγραφα που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας και να καταγράφει τις απαντήσεις.

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

Γ. ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

Γεγονότα

Έναρξη διερεύνησης

5. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 16/09/2025 παρέδωσε (με το χέρι) στον Εμπορευόμενο επιστολή ίδιας ημερομηνίας, με την οποία τον ενημέρωνε πως

εξετάζει καταγγελία από καταναλωτή. Η καταγγελία αυτή αφορά παραγγελία επίπλων από το φυσικό κατάστημα του Εμπορευόμενου στη Λεωφόρο Στροβόλου 292, 2028 στο Στρόβολο που πραγματοποιήθηκε στις 29/11/2024. Σύμφωνα με την καταγγελία, στις 29/11/2024 έγινε παραγγελία δύο κρεβατιών και ενός στρώματος και καταβλήθηκε από τον Καταναλωτή στον Εμπορευόμενο προκαταβολή ύψους €600. Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος ενημέρωσε τον Καταναλωτή ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα δεν ήταν άμεσα διαθέσιμα και δόθηκε προφορική διαβεβαίωση ότι η παράδοσή τους θα πραγματοποιηθεί το αργότερο έως το τέλος Φεβρουαρίου 2025, καθώς τα προϊόντα θα παραγγέλλονταν από την Ελλάδα. Από τον Φεβρουάριο του 2025 και μετά, ο Καταναλωτής επικοινωνήσε, όπως ισχυρίζεται, τόσο τηλεφωνικώς όσο και γραπτώς (15/07/2025) με τον Εμπορευόμενο, δίνοντας προθεσμία μέχρι της 20/07/2025 να του παραδοθούν τα προϊόντα αλλιώς να του επιστραφεί το ποσό της προκαταβολής, χωρίς ωστόσο να λάβει κάποια απάντηση εκ μέρους του Εμπορευόμενου. Στην προαναφερόμενη επιστολή της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επέστησε την προσοχή του Εμπορευόμενου στο άρθρο 28 του Νόμου το οποίο καταγράφει τα εξής:

“(1) Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται στις συμβάσεις πώλησης, αλλά δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου μη ευρισκόμενου πάνω σε υλικό μέσο.

(2) Εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο εμπορευόμενος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

(3) Σε περίπτωση που ο εμπορευόμενος δεν παραδώσει τα αγαθά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στις διατάξεις του εδαφίου (1), ο καταναλωτής του ζητά να πραγματοποιήσει την παράδοση εντός νέας προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων και εάν ο εμπορευόμενος δεν παραδώσει τα αγαθά εντός αυτής της νέας προθεσμίας, ο καταναλωτής δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση.

(4) Οι διατάξεις του εδαφίου (3) δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις πωλήσεων, εάν ο εμπορευόμενος έχει αρνηθεί να παραδώσει τα αγαθά ή εάν η παράδοση εντός της συμφωνημένης προθεσμίας παράδοσης είναι σημαντική, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων που περιέβαλαν τη σύναψη της σύμβασης, ή εάν ο καταναλωτής έχει ενημερώσει τον εμπορευόμενο, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ότι η παράδοση απαιτείται να γίνει σε ή μέχρι μία ορισμένη ημερομηνία και σε αυτές τις περιπτώσεις, εάν ο εμπορευόμενος παραλείψει να παραδώσει τα αγαθά κατά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στις διατάξεις του εδαφίου (1), ο καταναλωτής δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση αμέσως.

(5) Μόλις τερματιστεί η σύμβαση, ο εμπορευόμενος επιστρέφει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

(6) Επιπλέον του τερματισμού της σύμβασης δυνάμει των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει και άλλα νομικά μέσα που έχει στη διάθεσή του.

(7) Στις συμβάσεις κατά τις οποίες ο εμπορευόμενος αποστέλλει τα αγαθά στον καταναλωτή, ο κίνδυνος απώλειας ή βλάβης των αγαθών μετατίθεται στον καταναλωτή, όταν αυτός ή κάποιο τρίτο μέρος το οποίο ορίζεται σχετικά από τον καταναλωτή και είναι διαφορετικό από τον μεταφορέα του εμπορευόμενου, έχει αποκτήσει τη φυσική κατοχή των αγαθών, εντούτοις, ο κίνδυνος μετατίθεται στον καταναλωτή με την παράδοση στον μεταφορέα, εάν ο μεταφορέας έχει λάβει εντολή από τον καταναλωτή να μεταφέρει τα αγαθά και η εν λόγω επιλογή δεν προσφέρθηκε από τον εμπορευόμενο, με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του καταναλωτή έναντι του μεταφορέα.”

6. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην υπό αναφορά επιστολή της (ημερομηνίας 16/09/2025) ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών να:

(i) παραθέσει τις απόψεις και/ή θέσεις του αναφορικά με τα όσα αναφέρονται σε αυτήν και κυρίως στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική που εφάρμοσε, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,

(ii) θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες κρίνει χρήσιμα για σκοπούς διερεύνησης της παρούσας υπόθεσης.

7. Ο Εμπορευόμενος απάντησε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 24/09/2025 με μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την ηλεκτρονική διεύθυνση evripides@eckelectronics.com. Στην απάντηση του καταγράφηκαν τα ακόλουθα αυτολεξεί:

«Αναφορικά με την καταγγελία που λάβατε σχετικά με την παραγγελία επίπλων από πελάτισσα στο κατάστημά μας στη Λεωφόρο Στροβόλου, επιθυμούμε να προβούμε στις ακόλουθες διευκρινίσεις και δηλώσεις:

- Η παραγγελία όντως πραγματοποιήθηκε στις 29 Νοεμβρίου 2024, και καταβλήθηκε προκαταβολή ύψους 600 ευρώ για δύο κρεβάτια και ένα στρώμα.*
- Ωστόσο, η συγκεκριμένη παραγγελία δεν είχε καταχωρηθεί σωστά ως προς τον κωδικό και το είδος του προϊόντος, με αποτέλεσμα όταν τα προϊόντα έφτασαν στο λιμάνι, να εντοπιστεί η αναντιστοιχία.*
- Αναγκαστήκαμε να επιστρέψουμε τα προϊόντα στον προμηθευτή, καθώς δεν ανταποκρίνονταν στην αρχική απαίτηση της πελάτισσας.*

Παρά το γεγονός ότι είχε προγραμματιστεί να επανέλθουν εκ νέου, παρουσιάστηκε καθυστέρηση και τελικά αδυναμία εκτέλεσης της παραγγελίας από την πλευρά του προμηθευτή, γεγονός που δεν μας επέτρεψε να προχωρήσουμε στην ολοκλήρωση της παράδοσης.

Πρόταση μας για επίλυση ως ένδειξη καλής θέλησης και διάθεσης επίλυσης του ζητήματος, δεσμευόμαστε να παραδώσουμε άμεσα το στρώμα της παραγγελίας, το οποίο είναι ήδη διαθέσιμο. Επιπλέον, προτείνουμε την επιστροφή του υπολοίπου ποσού της προκαταβολής που αναλογεί στα κρεβάτια τα οποία δεν θα παραδοθούν. Εκφράζουμε τη λύπη μας για την ταλαιπωρία που έχει προκληθεί και παραμένουμε στη διάθεση τόσο της πελάτισσας όσο και της Υπηρεσίας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση ή συνεργασία, με στόχο τη δίκαιη διευθέτηση του ζητήματος.»

8. Από την απάντηση του Εμπορευόμενου προκύπτει επιβεβαίωση των ισχυρισμών του Καταναλωτή. Από τα όσα καταγράφονται σε αυτή δε φαίνεται να υπάρχει

οποιαδήποτε διαφωνία σε σχέση με τα γεγονότα που περιβάλλουν την καταγγελία και/ή διάψευση οποιουδήποτε ισχυρισμού.

9. Σημειώνεται επιπλέον ότι από ενημέρωση που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία από τον Καταναλωτή, ο τελευταίος δεν έχει λάβει ακόμα το ποσό της προκαταβολής από τον Εμπορευόμενο (αλλά ούτε και τα προϊόντα και/ή οποιοδήποτε εκ των προϊόντων και/ή μέρος του ποσού της προκαταβολής), κάτι που καταγράφηκε στις επόμενες επιστολές που απέστειλε η Εντεταλμένη Υπηρεσία προς τον Εμπορευόμενο με ημερομηνίες 25/11/2025 και 18/02/2026 (βλ. κατωτέρω).

10. Ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή ημερομηνίας 25/11/2025 στον Εμπορευόμενο (η οποία παραδόθηκε με το χέρι στο διευθυντή του Εμπορευόμενου στις 08/12/2025), στην οποία αναφερόταν ότι διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση των διατάξεων 28(3) και (5) του Νόμου τα οποία αναφέρουν τα εξής:

«(3) Σε περίπτωση που ο εμπορευόμενος δεν παραδώσει τα αγαθά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στις διατάξεις του εδαφίου (1), ο καταναλωτής του ζητά να πραγματοποιήσει την παράδοση εντός νέας προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων και εάν ο εμπορευόμενος δεν παραδώσει τα αγαθά εντός αυτής της νέας προθεσμίας, ο καταναλωτής δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση.»

«(5) Μόλις τερματιστεί η σύμβαση, ο εμπορευόμενος επιστρέφει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.»

11. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ημερομηνίας 25/11/2025 ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών να:

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

12. Ο Εμπορευόμενος δεν απάντησε στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 25/11/2025, βάσει της οποίας διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση του Νόμου εκ μέρους του.

13. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, τα οποία προέκυψαν από την καταγγελία του Καταναλωτή αλλά και από τις αναφορές του Εμπορευόμενου στις 24/09/2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε νέα επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 18/02/2026. Έγινε προσπάθεια να παραδοθεί με το χέρι και αυτή η επιστολή, όπως έγινε και με τις επιστολές ημερομηνίας 16/09/2025 και 25/11/2025, χωρίς όμως αυτό να γίνει κατορθωτό. Ως εκ τούτου η επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 18/02/2026 στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 20/02/2026 στην ηλεκτρονική διεύθυνση enripides@eckelectronics.com, που είναι η ηλεκτρονική διεύθυνση από την οποία απάντησε ο Εμπορευόμενος στην Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 24/09/2025. Το ηλεκτρονικό μήνυμα με επισυνημμένη την επιστολή ημερομηνίας 18/02/2026 εστάλη καθώς περί αυτού υπάρχει σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα με την ένδειξη: «Η παράδοση σε αυτούς τους παραλήπτες ή σε αυτές τις ομάδες έχει ολοκληρωθεί, αλλά δεν έχει σταλεί καμία ειδοποίηση παράδοσης από τον server προορισμού».

14. Με την επιστολή αυτή ημερομηνίας 18/02/2026 η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι έχει διαπιστώσει παράβαση του άρθρου 28(3) και (5) του Νόμου εκ μέρους του Εμπορευόμενου.

15. Σύμφωνα με τα γεγονότα, όπως αυτά προκύπτουν από τις θέσεις τόσο του Καταναλωτή όσο και του Εμπορευόμενου (αφού από τα γραφόμενα του Εμπορευόμενου επιβεβαιώνονται κάποιοι ισχυρισμοί του Καταναλωτή, ενώ οι υπόλοιποι δεν αμφισβητούνται), στις 29/11/2024 ο Καταναλωτής παρήγγειλε προϊόντα από τον Εμπορευόμενο καταβάλλοντας σε αυτόν το ποσό των €600 ως προκαταβολή, με τη συμφωνία ότι αυτά θα παραδοθούν στον Καταναλωτή μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου του 2025. Μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου του 2025 ο Καταναλωτής δεν είχε λάβει τα προϊόντα που παρήγγειλε, επικοινωνήσε τόσο τηλεφωνικά όσο και γραπτώς (15/07/2025) με τον Εμπορευόμενο, δίνοντας προθεσμία μέχρι της

20/07/2025 να του παραδοθούν τα προϊόντα αλλιώς να του επιστραφεί το ποσό της προκαταβολής, χωρίς ωστόσο καμία ανταπόκριση εκ μέρους του Εμπορευόμενου.

16. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει του Άρθρου 57(1) (ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, κάλεσε με την επιστολή της ημερομηνίας 18/02/2026 τον Εμπορευόμενο, όπως εντός εφτά (7) εργάσιμων ημερών να:

- i. εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση της ανωτέρω πρακτικής,
- ii. παραθέσει τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- iii. αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για τα έτη 2024 και 2025 και
- iv. κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμούσε να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

17. Λόγω του ότι δεν λήφθηκε οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εύλογα θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος δεν επιθυμεί να τοποθετηθεί επί της υπόθεσης, δεν προτίθεται να εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις προς παύση της παράβασης ή/και επανόρθωση και ότι δεν επιθυμεί ή δεν έχει να παραθέσει οποιοσδήποτε απόψεις σχετικά με πιθανή επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του. Όπως σημειώθηκε και ανωτέρω η εισήγηση του Εμπορευόμενου όπως αυτή εκτέθηκε στις 24/09/2025 δεν εφαρμόστηκε αφού ο Καταναλωτής δεν έχει λάβει ακόμα το ποσό της προκαταβολής από τον Εμπορευόμενο αλλά ούτε και τα προϊόντα και/ή οποιοδήποτε εκ των προϊόντων και/ή μέρος του ποσού της προκαταβολής.

Δ. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ

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

- i. Παράβαση του Άρθρου 28(3) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος ενώ δεν είχε παραδώσει στον Καταναλωτή τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής

κατοχής ή ελέγχου των αγαθών σε αυτόν μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου του 2025 ως ήταν η μεταξύ τους συμφωνία, δεν έπραξε τούτο ούτε εντός της νέας προθεσμίας που δόθηκε από τον Καταναλωτή ήτοι μέχρι τις 20/07/2025.

- ii. Παράβαση του Άρθρου 28(5) του Νόμου, καθώς ο Εμπορευόμενος δεν έχει προχωρήσει σε επιστροφή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλων των χρημάτων που είχαν πληρωθεί από τον Καταναλωτή ως προκαταβολή (€600) βάσει της σύμβασης, όταν αυτή είχε τερματιστεί.

Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

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

20. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις διατάξεις της παραγράφου (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 57 του Νόμου κρίνει ότι η συγκεκριμένη παράβαση είναι αρκετά σοβαρή και δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου.

21. Στην εξέταση και στον καθορισμό της *βαρύτητας* της παράβασης λήφθηκαν υπ' όψιν:

- το αδικαιολόγητο οικονομικό όφελος που αποκόμισε ο Εμπορευόμενος.
- Η αντίστοιχη οικονομική ζημιά που υπέστη ο Καταναλωτής.
- Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν, η φύση και η διάρκεια της παράβασης.
- Η προσδοκία ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.
- Τέλος, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι ο Εμπορευόμενος μετά τις 24/09/2025 όταν απάντησε στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 16/09/2025, ουσιαστικά αγνόησε την παρούσα διαδικασία και δεν απάντησε

στις επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνίες 25/11/2025 και 18/02/2026.

Στ. ΑΠΟΦΑΣΗ

22. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο ήτοι στην εταιρεία MACCHIATO DESIRED HOME LTD (HE 343817), διοικητικό πρόστιμο ύψους €5.000 (πέντε χιλιάδων ευρώ) για την παράβαση των εδαφίων (3) και (5) του Άρθρου 28 του Νόμου.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 10 Ιουνίου 2026.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή