



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2026/01 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

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

Μέρος II: Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Μέρος IV: Δικαιώματα του καταναλωτή σε συμβάσεις εκτός και εντός εμπορικού
καταστήματος και σε εξ αποστάσεως συμβάσεις

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από
την Εταιρεία VOISK LIMITED

ΑΠΟΦΑΣΗ

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

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελούν οι πρακτικές της εταιρείας VOISK LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»), μέσω της ιστοσελίδας Sosweethomes.com (εφεξής η «Ιστοσελίδα»), η οποία ανήκει στον Εμπορευόμενο.
2. Το αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αφορά τις ακόλουθες εμπορικές πρακτικές του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας:
 - i. Αριθμός καταναλωτών έχει καταγγείλει ότι ενώ έχει ανταποκριθεί σε μια διαφήμιση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η οποία ανέφερε ότι μπορούσαν να αγοράσουν ένα φθινό εισιτήριο τρένου για 2 Ευρώ ή να συμμετάσχουν σε έναν διαγωνισμό για να κερδίσουν ένα έπαθλο, τελικά βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε μία από τις συνδρομές που προσφέρει ο Εμπορευόμενος,

με χρήματα να αφαιρούνται αυτόματα από τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς. **(Πρακτική Α)**

- ii. Σύμφωνα με τις καταγγελίες, το γεγονός ότι η Ιστοσελίδα προσφέρει υπηρεσία βάσει συνδρομής δεν είναι σαφές προς τους καταναλωτές, επειδή εκ πρώτης όψεως παρουσιάζεται ως κατάσταση επίπλων. Όπως καταγγέλλουν οι καταναλωτές, ακόμα και στη σελίδα ‘μέλους’, η λέξη ‘συνδρομή’ αναφέρεται μόνο μία φορά, στο κάτω μέρος της σελίδας.

(Πρακτική Β)

- iii. Στην Ιστοσελίδα δεν γίνεται αναφορά στις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, υποχρέωση που προκύπτει από το Άρθρο 17(1)(η) του Νόμου. **(Πρακτική ΣΤ)**

- iv. Κατά την διαδικασία με την οποία ο καταναλωτής αγοράζει συνδρομή, ο Εμπορευόμενος δεν απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως προνοεί το Άρθρο 19(8) του Νόμου.

(Πρακτική Ζ)

Β. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

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

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

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

Επομένως, ο έλεγχος που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά και στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν αφορά μόνο υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική.

Γ. ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 21 Μαΐου 2025, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων τις εμπορικές πρακτικές που περιγράφονται στο σημείο 2 της παρούσας Απόφασης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών:

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

5. Στις 22 Μαΐου 2025 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά τις Πρακτικές Α και Β, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι η Ιστοσελίδα αποτελεί πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου που δεσμεύεται να παρέχει σε όλους τους χρήστες μια διαφανή και ασφαλή εμπειρία αγορών συνοδευόμενη από εξατομικευμένες υπηρεσίες, και επιβεβαίωσε ότι η Ιστοσελίδα ουδέποτε κάνει αναφορά σε εισιτήριο τρένου. Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι εάν υπάρχουν συγκεκριμένα παράπονα θα πρέπει να του κοινοποιηθούν οι σχετικές πληροφορίες χρήστη ή η διευθύνσεις URL των αναφερόμενων διαφημίσεων, για να μπορεί να παρέχει επίσημη αναφορά.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι μέσω της Ιστοσελίδας, οι καταναλωτές μπορούν να αποκτήσουν προϊόντα σε χαμηλότερες τιμές και ότι διπλασιάζεται η αξία των αγορών των καταναλωτών προσφέροντας μια μοναδική και καινοτόμο εμπειρία αγορών. Όπως ανέφερε ο Εμπορευόμενος οι καταναλωτές με την εγγραφή τους ως μέλη της Ιστοσελίδας, αποκτούν πρόσβαση σε μια ευέλικτη συνδρομή με πολλαπλά προνόμια και πλεονεκτήματα.

Όσον αφορά την Πρακτική Β, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η Ιστοσελίδα έχει σχεδιαστεί με πρόθεση να επικοινωνεί ξεκάθαρα την φύση των υπηρεσιών που παρέχει, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων συνδρομής. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι αν και η εταιρεία έχει τις ρίζες της σε έπιπλα και προϊόντα υψηλής ποιότητας για το σπίτι, προσφέρει επίσης υπηρεσίες που προσθέτουν αξία μέσω συνδρομητικών παροχών, οι οποίες αναφέρονται ξεκάθαρα στην σελίδα συνδρομών, επεξηγούνται κατά την διαδικασία πληρωμής, συνοδεύονται από ξεκάθαρους όρους τιμολόγησης. Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος παρέθεσε επίσης στιγμιότυπο οθόνης από την Ιστοσελίδα.

Σχετικά με την Εμπορική Πρακτική ΣΤ, ο Εμπορευόμενος ανέφερε στην απάντηση του ότι οι προϋποθέσεις, οι όροι για την χρήση των υπηρεσιών και της Ιστοσελίδας, είναι διαθέσιμες και εύκολα προσβάσιμες στην Ιστοσελίδα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του, κατά την διαδικασία εγγραφής και πληρωμής, οι καταναλωτές καλούνται να αποδεχτούν τους όρους ρητά. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, οι πιο πάνω πληροφορίες είναι διαθέσιμες με απευθείας

συνδέσμους διασφαλίζοντας ότι είναι προσβάσιμες στους καταναλωτές, και έχει επισυνάψει και σχετικά στιγμιότυπα οθόνης.

Σχετικά με την Εμπορική Πρακτική Ζ, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η διαδικασία αγοράς συνδρομής περιλαμβάνει ρητή, θετική ενέργεια από τον καταναλωτή, η οποία συνιστά έγκυρη ρητή συγκατάθεση, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο πριν από την ολοκλήρωση οποιασδήποτε αγοράς που βασίζεται σε συνδρομή, ο καταναλωτής απαιτείται να αναγνωρίσει και να αποδεχθεί ενεργά τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων αυτών που αφορούν τη φύση της συνδρομής και τις συνέπειες της πλήρους εκτέλεσης από τον έμπορο, και ότι αυτό υλοποιείται μέσω μηχανισμού «Clickwrap», σύμφωνα με τον οποίο ο καταναλωτής πρέπει να επιλέξει ένα πλαίσιο επιβεβαίωσης πριν προχωρήσει στην πληρωμή. Το πλαίσιο αυτό σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο περιλαμβάνει σαφή δήλωση που αναφέρει ότι, με την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης από τον έμπορο, το δικαίωμα υπαναχώρησης παραιτείται, όπως προβλέπεται στο Άρθρο 19(8).

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι, η θετική αυτή συγκατάθεση καταγράφεται, καταχωρίζεται και αποθηκεύεται ως μέρος της τήρησης αρχείων των συναλλαγών του, διασφαλίζοντας τόσο την ιχνηλασιμότητα όσο και τη συμμόρφωση με τα πρότυπα προστασίας του καταναλωτή και ότι η διαδικασία αυτή έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει ενημερωμένη και νόμιμη συγκατάθεση, καθώς και για να προστατεύει το δικαίωμα του καταναλωτή στη διαφάνεια, σεβόμενη παράλληλα τις νομικές εξαιρέσεις από την υπαναχώρηση σε πλήρως εκτελεσμένες ψηφιακές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών.

6. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 9 Οκτωβρίου 2025, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης.

Όσον αφορά τις Πρακτικές Α και Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ενημέρωσε τον Εμπορευτόμενο ότι θεωρεί ότι ο ισχυρισμός του για ξεκάθαρη διαδικασία ενημέρωσης προς τους καταναλωτές, δεν ευσταθεί. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία το γεγονός ότι τα όσα διερευνά δεν προκύπτουν από μεμονωμένη καταγγελία, αλλά έχουν προκύψει από αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν σε αυτήν, οδηγεί στη διαπίστωση ότι αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ότι θα δεσμεύεται με συνδρομή με τον Εμπορευτόμενο, αλλά και ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του.

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι η θέση του Εμπορευτόμενου απορρίπτεται ως ατεκμηρίωτη αφού μετά από έρευνα που έγινε στην ιστοσελίδα, διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχονται στους καταναλωτές με ευκρινή και κατανοητό τρόπο οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, υποχρέωση που προκύπτει από το Άρθρο 17(1)(η) του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι χωρίς επηρεασμό της πιο πάνω διαπίστωσης της, ακόμα και αν ο ισχυρισμός του Εμπορευτόμενου ευσταθούσε, εάν δηλαδή οι πιο πάνω πληροφορίες παρέχονταν στους όρους και προϋποθέσεις της ιστοσελίδας, αυτό και πάλι δεν θα επηρέαζε την διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 3.1.2. αναφέρονται τα εξής:

«Δεν αρκεί η παροχή των υποχρεωτικών προσυμβατικών πληροφοριών απλώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ενδεχομένως πρέπει να αποδεχτεί ο καταναλωτής πριν προχωρήσει στη διαδικασία συναλλαγής. Η απαίτηση παροχής πληροφοριών με «ευκρινή και κατανοητό τρόπο» σημαίνει ότι τα επιμέρους στοιχεία των υποχρεωτικών πληροφοριών πρέπει να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή. Στο επιγραμμικό πλαίσιο, οι έμποροι πρέπει να καθιστούν τις υποχρεωτικές πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες και εμφανώς ορατές στους καταναλωτές. Λόγω του όγκου τους, ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή των υποχρεωτικών πληροφοριών στους καταναλωτές με «ευκρινή και κατανοητό» τρόπο

σε μία μόνο σελίδα. Θα πρέπει να αποφεύγονται οι υπερβολικά μεγάλες σελίδες, στις οποίες οι καταναλωτές θα πρέπει να μετακινηθούν εκτενώς προς τα κάτω για να διαβάσουν όλο το περιεχόμενο.»

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι η θέση του Εμπορευόμενου απορρίπτεται ως ατεκμηρίωτη αφού μετά από έρευνα που έγινε στην Ιστοσελίδα, διαπιστώθηκε ότι κατά την διαδικασία με την οποία ο καταναλωτής αγοράζει συνδρομή από μέσω της Ιστοσελίδας και ο καταναλωτής επιθυμεί όπως η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης, ο Εμπορευόμενος δεν απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και ούτε ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε επίσης ότι χωρίς επηρεασμό της πιο πάνω διαπίστωσης της, ακόμα και αν ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ευσταθούσε, αυτό και πάλι δεν θα επηρέαζε την διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 5.6.1. αναφέρονται τα εξής:

«Η φράση «ρητή συγκατάθεση» του καταναλωτή στο άρθρο 16 πρώτο εδάφιο στοιχείο α) θα πρέπει να ερμηνεύεται ως «ρητή αίτηση» που απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 και το άρθρο 8 παράγραφος 8. Κατ' αναλογία με τους κανόνες για τις πρόσθετες πληρωμές που προβλέπονται στο άρθρο 22, οι όροι «ρητή αίτηση/συγκατάθεση» σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει να ερμηνεύονται ως θετική ενέργεια εκ μέρους του καταναλωτή, όπως η συμπλήρωση ενός τετραγωνιδίου στην ιστοσελίδα. Η χρήση προσυμπληρωμένων τετραγωνιδίων ή μιας ρήτρας στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις για τον σκοπό αυτόν δεν θα ικανοποιούσε τις απαιτήσεις αυτές.»

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

- i. Σε σχέση με τις Εμπορικές Πρακτικές Α και Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι οι εν λόγω πρακτικές είναι αθέμιτες κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 7 του Νόμου, καθώς οι εμπορικές πρακτικές Α και Β είναι παραπλανητικές, αφού ο Εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προέκυψε μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ότι θα δεσμεύεται με συνδρομή με τον Εμπορευόμενο, αλλά και ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του.

Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ), στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν την τιμή της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

- ii. Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου από τον Εμπορευόμενο, αφού στην Ιστοσελίδα δεν παρέχονται στους καταναλωτές με ευκρινή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη σύμβασης, οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, υποχρέωση που προκύπτει από το Άρθρο 17(1)(η) του Νόμου.

- iii. Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 19 (8) του Νόμου, αφού στην Ιστοσελίδα, σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επιθυμεί όπως η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης και ο καταναλωτής υποχρεούται με βάση τη σύμβαση να καταβάλει τίμημα, δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευτόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευτόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών:

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

7. Στις 11 Νοεμβρίου 2025 ο Εμπορευτόμενος, απέστειλε επιστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά τις Πρακτικές Α και Β, ο Εμπορευτόμενος αναφέρει ότι στην Ιστοσελίδα αποκαλύπτεται με σαφήνεια τη φύση των υπηρεσιών που προσφέρει, οι οποίες βασίζονται σε συνδρομή. Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, η Ιστοσελίδα προσφέρει προϊόντα στον τομέα των ειδών σπιτιού και επίπλων, και το μοντέλο συνδρομής, οι σχετικοί όροι, η τιμολόγηση και οι λεπτομέρειες των υπηρεσιών έχουν παρατίθενται στους χρήστες σε διάφορα στάδια όπως, πριν από την εγγραφή, κατά τη διαδικασία πληρωμής και επιβεβαίωσης, και μέσω ειδοποιήσεων μετά την εγγραφή και πρόσβασης στον λογαριασμό.

Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, οι σελίδες εγγραφής και πληρωμής επισημαίνουν με σαφήνεια τα ισχύοντα τέλη και τη δομή της συνδρομής, και κανένα στάδιο δεν επιτρέπει στον χρήστη να προχωρήσει χωρίς ρητή αποδοχή. Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, δεν δημιουργεί ούτε εγκρίνει παραπλανητικές διαφημίσεις, ούτε έχει ποτέ προωθηθεί από τον ίδιο οποιαδήποτε προσφορά που αφορά «εισιτήρια τρένων» ή προϊόντα άσχετα με τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον ιστότοπο.

Όπως αναφέρει ο Εμπορευτόμενος, δεν του έχουν δοθεί συγκεκριμένα URL ή αντίγραφα διαφημίσεων που να στηρίζουν τα παράπονα και χωρίς αυτά, είναι δύσκολο να επαληθεύσει ή να διερευνήσει πλήρως τις καταγγελλόμενες πρακτικές. Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, οι σελίδες εγγραφής και πληρωμής επισημαίνουν με σαφήνεια τα ισχύοντα τέλη και τη δομή της συνδρομής, και κανένα στάδιο δεν επιτρέπει στον χρήστη να προχωρήσει χωρίς ρητή αποδοχή.

Ο Εμπορευτόμενος στην επιστολή του ζητά διευκρινίσεις σχετικά με οποιοδήποτε συγκεκριμένο περιεχόμενο ή τοποθέτηση που η Υπηρεσία θεωρεί ότι στερείται σαφήνειας, καθώς όπως αναφέρει ο ίδιος παραμένει ανοιχτός στην εξέταση εποικοδομητικών σχολίων.

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, οι Όροι και Προϋποθέσεις που είναι διαθέσιμοι στην Ιστοσελίδα περιλαμβάνουν ρητά ειδική διάταξη η οποία περιγράφει την περίοδο υπαναχώρησης των 14 ημερών, τη διαδικασία για την έναρξη επιστροφής ή ακύρωσης μέσω της εξυπηρέτησης πελατών, τις εξαιρέσεις, τα χρονικά περιθώρια για την επεξεργασία της επιστροφής χρημάτων, και τον τρόπο επιστροφής των χρημάτων. Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, η πληροφόρηση αυτή ήταν διαθέσιμη και αμετάβλητη, προσβάσιμη ανά πάσα στιγμή σύμφωνα με τις νομικές υποχρεώσεις.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, αναφέρεται με σαφήνεια στους Όρους και σε άλλα εμφανή προς τον χρήστη σημεία ότι οι συνδρομές μέλους μπορούν να ακυρωθούν ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού του πελάτη ή μέσω της υποστήριξης, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή του για σαφήνεια των δικαιωμάτων και δυνατότητα ελέγχου από τον χρήστη. Επιπρόσθετα, όπως αναφέρει ο Εμπορευτόμενος η ιστοσελίδα εμφανίζει μόνιμο κουμπί «Ακύρωση», επιτρέποντας στους καταναλωτές να ακυρώσουν τη συνδρομή τους οποιαδήποτε στιγμή με πολύ απλοποιημένο τρόπο.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι παρότι ο ίδιος θεωρεί ότι η παρούσα διαμόρφωση ικανοποιεί τις υποχρεώσεις του Άρθρου 17, ο ίδιος παραμένει ανοιχτός σε περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με το πώς αυτές οι γνωστοποιήσεις μπορούν να προσαρμοστούν ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες, συμπεριλαμβανομένων προτάσεων για το πώς οι πληροφορίες αυτές μπορούν να καταστούν ακόμη πιο εμφανείς κατά τη διαδικασία εγγραφής.

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ανέφερε ότι λαμβάνοντας υπόψη τα αρχικά σχόλιά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, έχει ενημερώσει την Ιστοσελίδα του εδώ και μήνες με έναν διπλό μηχανισμό ασφαλούς επιβεβαίωσης και πλέον η ιστοσελίδα χρησιμοποιεί έναν μηχανισμό `browsewrap` και `clickwrap`, ο οποίος απαιτεί από τον χρήστη να επιλέξει ένα μη προεπιλεγμένο κουτί, αναγνωρίζοντας πλήρως την πολιτική απορρήτου και τους όρους και προϋποθέσεις που παρουσιάζονται τόσο στη σελίδα ολοκλήρωσης αγοράς όσο και στη σελίδα πληρωμής, λειτουργώντας έτσι ως διπλή διαδικασία επαλήθευσης.

Σε σχέση με τη χρήση προεπιλεγμένων κουτιών ή την αποκλειστική εξάρτηση από ρήτρες που περιλαμβάνονται στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις, ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι η Ιστοσελίδα δεν χρησιμοποιεί προεπιλεγμένα ή τσεκαρισμένα κουτιά σε κανένα στάδιο της διαδικασίας εγγραφής ή πληρωμής.

Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, η συγκατάθεση των καταναλωτών, ιδίως όσον αφορά τους όρους της συνδρομής, απαιτούν ρητή και θετική ενέργεια από τους καταναλωτές. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η συγκατάθεση καταγράφεται, φέρει χρονοσφράγιση και αποθηκεύεται με ασφάλεια, διασφαλίζοντας πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για σαφή και ενήμερη συγκατάθεση σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

8. Σχετικά με τις Πρακτικές Α και Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ως ατεκμηρίωτους. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει πως θεωρεί ότι ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου για ξεκάθαρη διαδικασία ενημέρωσης προς τους καταναλωτές, δεν ευσταθεί αφού τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν προκύπτουν από μεμονωμένη καταγγελία, αλλά έχουν προκύψει από αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν στην

Εντεταλμένη Υπηρεσία, και το γεγονός αυτό οδηγεί στη διαπίστωση ότι αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ότι θα δεσμεύεται με συνδρομή με τον Εμπορευόμενο, αλλά και ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του.

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ως ατεκμηρίωτους. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι αφού μετά από έρευνα που έγινε στην Ιστοσελίδα, διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχονται στους καταναλωτές με ευκρινή και κατανοητό τρόπο οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, υποχρέωση που προκύπτει από το Άρθρο 17(1)(η) του Νόμου.

Επιπλέον, και χωρίς επηρεασμό της πιο πάνω διαπίστωσης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, επαναλαμβάνεται ότι ακόμα και αν ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ευσταθούσε, εάν δηλαδή οι πιο πάνω πληροφορίες παρέχονταν στους όρους και προϋποθέσεις της Ιστοσελίδας, αυτό και πάλι δεν θα επηρέαζε την διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 3.1.2. αναφέρονται τα εξής:

«Δεν αρκεί η παροχή των υποχρεωτικών προσυμβατικών πληροφοριών απλώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ενδεχομένως πρέπει να αποδεχτεί ο καταναλωτής πριν προχωρήσει στη διαδικασία συναλλαγής. Η απαίτηση παροχής πληροφοριών με «ευκρινή και κατανοητό τρόπο» σημαίνει ότι τα επιμέρους στοιχεία των υποχρεωτικών πληροφοριών πρέπει να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή. Στο επιγραμμικό πλαίσιο, οι έμποροι πρέπει να καθιστούν τις υποχρεωτικές πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες και εμφανώς ορατές στους καταναλωτές. Λόγω του όγκου τους, ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή των υποχρεωτικών πληροφοριών στους καταναλωτές με «ευκρινή και κατανοητό» τρόπο σε μία μόνο σελίδα. Θα πρέπει να αποφεύγονται οι υπερβολικά μεγάλες σελίδες, στις οποίες οι καταναλωτές θα πρέπει να μετακινηθούν εκτενώς προς τα κάτω για να διαβάσουν όλο το περιεχόμενο.»

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ως ατεκμηρίωτους. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι μετά από έρευνα που έγινε στην Ιστοσελίδα, διαπιστώθηκε ότι κατά την διαδικασία με την οποία ο καταναλωτής αγοράζει συνδρομή από την ιστοσελίδα, και ο καταναλωτής επιθυμεί όπως η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης, ο Εμπορευόμενος δεν απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και ούτε ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Επιπλέον, και χωρίς επηρεασμό της πιο πάνω διαπίστωσης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι ακόμα και αν ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ευσταθούσε, αυτό και πάλι δεν θα επηρέαζε την διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 5.6.1. αναφέρονται τα εξής:

«Η φράση «ρητή συγκατάθεση» του καταναλωτή στο άρθρο 16 πρώτο εδάφιο στοιχείο α) θα πρέπει να ερμηνεύεται ως «ρητή αίτηση» που απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 και το άρθρο 8 παράγραφος 8. Κατ' αναλογία με τους κανόνες για τις πρόσθετες πληρωμές που προβλέπονται στο άρθρο 22, οι όροι «ρητή αίτηση/συγκατάθεση» σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει να ερμηνεύονται ως θετική ενέργεια εκ μέρους του καταναλωτή, όπως η συμπλήρωση ενός τετραγωνιδίου στην ιστοσελίδα. Η χρήση προσυμπληρωμένων τετραγωνιδίων ή μιας ρήτρας στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις για τον σκοπό αυτόν δεν θα ικανοποιούσε τις απαιτήσεις αυτές.»

Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του παρέθεσε τον κύκλο εργασιών του κατά το έτος 2024.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στις 2 Δεκεμβρίου 2025 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στον Εμπορευόμενο, με το οποίο του ζητούσε να παραθέσει αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με τον κύκλο εργασιών του. Στην συνέχεια και αφού ο Εμπορευόμενος παρέλειψε να απαντήσει, στις 11 Δεκεμβρίου στάλθηκε στον Εμπορευόμενο υπενθύμιση. Στις 31 Δεκεμβρίου 2025, στάλθηκε εκ νέου υπενθύμιση και δόθηκε στον Εμπορευόμενο διορία για να παραθέσει τα αποδεικτικά στοιχεία μέχρι τις 5 Ιανουαρίου 2025. Με το ηλεκτρονικό της μήνυμα ημερομηνίας 31 Δεκεμβρίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι σε περίπτωση που δεν παραθέσει την απάντηση του εντός της προθεσμίας, τότε στην βάση του Άρθρου 54(ε) του Νόμου, ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου για το ποσό του κύκλου εργασιών του για το έτος 2024 θα θεωρηθεί ανακριβής.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

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

i. Παράβαση 1:

Σε σχέση με τις Εμπορικές Πρακτικές Α και Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η εν λόγω πρακτικές είναι αθέμιτες κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 7 του Νόμου, καθώς οι εμπορικές πρακτικές Α και Β όπως αυτές περιγράφονται πιο πάνω είναι παραπλανητικές, αφού ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προκύπτει μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ότι θα δεσμεύεται με συνδρομή με τον Εμπορευόμενο, αλλά και ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του.

Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ), στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν την τιμή της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

ii. **Παράβαση 2:**

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει **παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου** από τον Εμπορευόμενο, αφού στην Ιστοσελίδα δεν παρέχονται στους καταναλωτές με ευκρινή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη σύμβασης, οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, υποχρέωση που προκύπτει από το Άρθρο 17(1)(η) του Νόμου.

iii. **Παράβαση 3:**

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, στην βάση των πιο πάνω, διαπιστώνεται **παράβαση του Άρθρου 19 (8) του Νόμου**, αφού στην Ιστοσελίδα, σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επιθυμεί όπως, η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης και ο καταναλωτής υποχρεούται με βάση τη σύμβαση να καταβάλει τίμημα, δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από εσάς, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

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

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι οι παραβάσεις αφορούσαν υπηρεσία που όπως διαπιστώθηκε, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι οι υπό εξέταση υπηρεσίες παρέχονταν μέσω της ιστοσελίδας σε διάφορες χώρες, και συνεπώς μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από τη συγκεκριμένη παράβαση.

Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται σε τουλάχιστον εννιά μήνες, αφού έχει προωθηθεί καταγγελία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία η οποία αφορούσε την ιστοσελίδα τον Μάρτιο του 2025, ενώ οι παραβάσεις συνεχιζόταν μέχρι τον Νοέμβριο του 2025.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι στον Εμπορευτόμενο δεν επιβλήθηκε προηγουμένως οποιαδήποτε άλλη κύρωση για παράβαση του Νόμου.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν, πέρα από τη φύση τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας. Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε τον πραγματικό ισχυρισμό του Εμπορευτόμενου σχετικά με τον κύκλο εργασιών του για το έτος 2024 ως ανακριβή, αφού δεν έλαβε οποιαδήποτε αποδεικτικά στοιχεία, όπως εξηγείται πιο πάνω.

Ζ. ΑΠΟΦΑΣΗ

11. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο VOISK LIMITED, για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000). Πιο κάτω παρατίθεται ανάλυση για το ύψος του διοικητικού προστίμου που έχει επιβληθεί για κάθε παράβαση του Νόμου ξεχωριστά:

- 1. Για την Παράβαση 1 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 2. Για την Παράβαση 2 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 3. Για την Παράβαση 3 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 14 Ιανουαρίου 2026

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή