



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης: 2019/02 (ΔΚ)

Ο περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμος του 2013 (Ν. 133(I)/2013)

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για παράβαση του περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμου του 2013 (Ν. 133(I)/2013) από τον εμπορευόμενο

κ. [REDACTED]

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμου, Ν. 133(I)/2013 (εφεξής «ο Νόμος»).

1. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια προϊόντων, συγκεκριμένα ταχυθερμαντήρων ή/και μετασχηματιστών, μέσω διαφημίσεων σε σελίδες του μέσου κοινωνικής δικτύωσης «Facebook», των οποίων διαχειριστής είναι ο κ. [REDACTED] (εφεξής «ο έμπορος»).

2. Θεμελίωση αρμοδιότητας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Λαμβάνοντας υπόψη το πεδίο εφαρμογής του Νόμου στο Άρθρο 3(1) και σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Άρθρο 24(1) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα τυχόν παραβάσεις διατάξεων του παρόντος Νόμου, ο οποίος εφαρμόζεται, βάσει των όρων και στο βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις του, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή.

Το Άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορική πρακτική» κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπόρου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός αγαθού σε καταναλωτές.

Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Άρθρου 2 του Νόμου, η εμπορική πρακτική θα πρέπει αφενός να χρησιμοποιείται από εμπόρους, δηλαδή από πρόσωπα, φυσικά ή νομικά, τα οποία ενεργούν για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές τους σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από το συγκεκριμένο Νόμο, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων, αφετέρου να απευθύνεται σε καταναλωτές, δηλαδή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν εκτός του πλαισίου της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή ελεύθερης επαγγελματικής τους δραστηριότητας όσον αφορά στις συμβάσεις που καλύπτει ο Νόμος.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο κ. ██████████ χρησιμοποίησε τις προαναφερθείσες πρακτικές στο πλαίσιο προώθησης και/ή πώλησης και/ή προμήθειας προϊόντων, συγκεκριμένα ταχυθερμαντήρων ή/και μετασχηματιστών, μέσω διαφημίσεων σε σελίδες τις οποίες διαχειρίζεται στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης «Facebook», με τις ονομασίες «Έξυπνα Προϊόντα στην Κύπρο» και «ALEXANDRA PERTIOSAN» εντός του πλαισίου των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων, επομένως τεκμαίρεται ότι εμπίπτει στον ορισμό του «εμπόρου». Σημειώνεται ότι, η σχέση του εμπόρου με τις εν λόγω σελίδες, επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι ο ίδιος ανταποκρίθηκε τόσο στις επιστολές όσο και στις τηλεφωνικές κλήσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, παρέχοντας πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με τα υπό εξέταση παράπονα.

Επιπρόσθετα, ο έλεγχος ο οποίος διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά επεκτείνεται στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, εντός του καθοριζομένου εκ του Νόμου πλαισίου. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται στην υπό εξέταση παράβαση, η οποία διερευνάται κατόπιν παραπόνου, αλλά δύναται να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως και σε οποιαδήποτε άλλη ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου.

3. Νομική βάση

3.1. Ορισμοί για τις έννοιες: εμπορική εγγύηση, εξ' αποστάσεως σύμβαση και σύμβαση πώλησης

Το Άρθρο 2 του Νόμου καθορίζει ότι:

« «εμπορική εγγύηση» σημαίνει κάθε ανάληψη υποχρέωσης εκ μέρους του εμπόρου ή παραγωγού («εγγυητής») προς τον καταναλωτή, επιπλέον των νομικών του υποχρεώσεων σχετικά με την εγγύηση συμμόρφωσης, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή συντήρηση καθ' οιονδήποτε τρόπο των αγαθών σε περίπτωση που αυτά δεν ικανοποιούν τις προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση πέραν της συμμόρφωσης που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση και που είναι διαθέσιμες κατά τη στιγμή ή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·

«εξ' αποστάσεως σύμβαση» σημαίνει κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ' αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ' αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·

«σύμβαση πώλησης» σημαίνει κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών· ».

3.2. Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ' αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

Στο Άρθρο 5(1) του Νόμου αναφέρονται, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες υποχρεώσεις ενημέρωσης που έχει ο έμπορος απέναντι στον καταναλωτή:

«5.-(1) Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

(α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·

(β) την ταυτότητα του εμπόρου, ιδίως την εμπορική επωνυμία του·

(γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεμοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά [...]

(δ) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει της παραγράφου (γ), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου και, [...] όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·

[...]

(ζ) [...] κατά περίπτωση, της πολιτικής που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων·

(η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 10, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο Τμήμα Β του Παραρτήματος Ι·

(θ) κατά περίπτωση, ότι ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους·

[...]

(ια) όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 15, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης ή, κατά περίπτωση, τις περιστάσεις υπό τις οποίες ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησής του·

(ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών·

(ιγ) κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων·

(ιδ) την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου [...]

3.3. Τυπικές απαιτήσεις για εξ' αποστάσεως συμβάσεις

Σύμφωνα με το Άρθρο 7(4) του πιο πάνω Νόμου :

«(4) Εάν η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ' αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο έμπορος παρέχει πάνω

στο συγκεκριμένο μέσο πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές πληροφορίες που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του εμπόρου, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης [...]».

Περαιτέρω, βάσει του εδαφίου (7) του ίδιου άρθρου:

«(7) Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε χαρτί ή σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ' αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών [...]. Η εν λόγω επιβεβαίωση περιλαμβάνει:

(α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο εδάφιο (1) του άρθρου 5 [...]».

3.4. Δικαίωμα υπαναχώρησης

Το Άρθρο 8(1) του ίδιου Νόμου αναφέρει ρητά ότι:

«8.-(1) Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 15, ο καταναλωτής δύναται μέσα σε χρονικό διάστημα δεκατεσσάρων (14) ημερών να υπαναχωρήσει από την εξ' αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες στο εδάφιο (2) του άρθρου 12 και στο άρθρο 13.».

3.5. Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στο Άρθρο 9(1) του Νόμου:

«9.-(1) Εάν ο έμπορος δεν παρέσχε στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης [...], η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει δώδεκα (12) μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή προσδιορίζεται βάσει του εδαφίου (2) του άρθρου 8.».

3.6. Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

Όπως προβλέπεται στο Άρθρο 10(1) αναφορικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, προτού εκπνεύσει η προθεσμία υπαναχώρησης, όπως απαιτείται από την παράγραφο (η) του εδαφίου (1) του Άρθρου 5, «ο καταναλωτής ενημερώνει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Προς τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται- (α) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο

Τμήμα Β του Παραρτήματος Ι· (β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.».

3.7. Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση υπαναχώρησης

Όπως προβλέπεται στο Άρθρο 12(1) του Νόμου:

«12.-(1) Ο έμπορος επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση δυνάμει του άρθρου 10.[...]».

3.8. Παράλειψη παροχής πληροφοριών και παρακώλυση μέλους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Άρθρο 23(1) του Νόμου, πρόσωπο είναι ένοχο αδικήματος, σε περίπτωση που *«(α) αποκρύπτει, καταστρέφει ή παραποιεί πληροφορία, στοιχεία, βιβλίο ή έγγραφο, ή παρέχει σε μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ψευδή, ελλιπή, ανακριβή ή παραπλανητική πληροφορία, στοιχεία, βιβλίο ή έγγραφο, ή αρνείται να προσκομίσει στο μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας πληροφορία, στοιχεία, βιβλίο ή έγγραφο, την οποία πληροφορία, στοιχεία, βιβλίο ή έγγραφο το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας απαιτεί κατά την άσκηση των εξουσιών που του χορηγεί ο παρών Νόμος [...]».*

4. Υποβολή παραπόνων και διερεύνηση περιστατικών

Με αφορμή την υποβολή παραπόνων από καταναλωτές εναντίον του εμπόρου αναφορικά με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια προϊόντων μέσω σελίδων, τις οποίες διαχειρίζεται ο ίδιος στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης «Facebook» με τις ονομασίες «Έξυπνα Προϊόντα στην Κύπρο» και «ALEXANDRA PERTIOSAN», η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε έρευνα και ταυτόχρονη εξέταση των προνοιών του Νόμου.

Συγκεκριμένα, οι παραπονούμενοι ισχυρίστηκαν ότι ο έμπορος δεν παρείχε, ως όφειλε, τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με: (α) τα αναφερόμενα στις παραγράφους 3.2 και 3.3 ανωτέρω, (β) το δικαίωμα υπαναχώρησης και το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός δώδεκα (12) μηνών που αποκτά ο καταναλωτής, εάν δεν ενημερωθεί γενικά για το δικαίωμα υπαναχώρησής του, ως η παράγραφος 3.5. ανωτέρω και (γ) τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σε δύο από τους παραπονούμενους, οι οποίοι σε

μεταγενέστερο στάδιο και εντός περιόδου δώδεκα (12) μηνών, υπέβαλαν γραπτώς προς τον έμπορο, την πρόθεσή τους να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

4.1. Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν αρχικής εξέτασης των υποβληθέντων παραπόνων και εφόσον αυτά κρίθηκαν ικανοποιητικά για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε σχετική επιστολή στον έμπορο με ημερομηνία 26 Ιουλίου 2018. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία φέροντας σε γνώση του τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων, ζήτησε από τον έμπορο όπως την ενημερώσει σχετικά με: (1) τις θέσεις του επί των ισχυρισμών των παραπονούμενων, με την υποβολή σχετικών εγγράφων εφόσον το έκρινε χρήσιμο, καθώς και (2) να θέσει υπόψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που ο ίδιος έκρινε χρήσιμο για τη διερεύνηση των συγκεκριμένων υποθέσεων.

Σε απαντητική επιστολή του ημερομηνίας 6 Αυγούστου 2018, ο έμπορος επισύναψε στιγμιότυπα (screenshots) από τις σελίδες τις οποίες διαχειρίζεται στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης «Facebook», δεικνύοντας την ενημέρωση την οποία παρέχει στους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, στιγμιότυπα τα οποία, εντούτοις, κρίθηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ως ελλιπή. Συγκεκριμένα, τα εν λόγω στιγμιότυπα, δε φέρουν οποιαδήποτε ημερομηνία, ούτως ώστε να διαφαίνεται κατά πόσο η σχετική πληροφόρηση παρεχόταν στους καταναλωτές προγενέστερα της σύναψης της συμφωνίας πώλησης, ενώ δεν αποδεικνύεται επίσης, με οποιονδήποτε τρόπο, ότι αυτά βρίσκονταν αναρτημένα στις υπό εξέταση σελίδες του μέσου κοινωνικής δικτύωσης «Facebook».

Σε επιστολή της ημερομηνίας 2 Νοεμβρίου 2018, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ολοκληρώνοντας την προκαταρκτική έρευνα, ενημέρωσε τον έμπορο σχετικά με τα εκ πρώτης όψεως ευρήματα παράβασης των Άρθρων 5, 7, 8, 9, 10, 12 και 23 του Νόμου, καλώντας τον σύμφωνα και με τις πρόνοιες του Άρθρου 25(1), όπως εντός επτά εργάσιμων ημερών, (1) εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις τις οποίες προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών, (2) παραθέσει τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του, (3) ενημερώσει για το σύνολο των προϊόντων που έχει πωλήσει κατά τα έτη 2016-2017, (4) αποστείλει έγγραφο σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας του για το έτος 2016-2017 και (5) υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

Σε απαντητική του επιστολή ημερομηνίας 5 Νοεμβρίου 2018, ο έμπορος ισχυρίστηκε ότι σε προηγούμενη αλληλογραφία με την Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε υποβάλει αποδεικτικά στοιχεία (screenshots) στα οποία εμφανίζεται η ενημέρωση που παρείχε στους καταναλωτές σχετικά με τις προσυμβατικές του υποχρεώσεις. Περαιτέρω, ισχυρίστηκε ότι παρείχε το δικαίωμα υπαναχώρησης ως η υποχρέωσή του. Σε σχέση με τα τρία εκ των υποβληθέντων παραπόνων, παραδέχτηκε ότι δεν παρείχε το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθότι, όπως ισχυρίστηκε, σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με τους καταναλωτές, διαπίστωσε ότι είχε γίνει λανθασμένη σύνδεση του ταχυθερμαντήρα.

Επίσης, ανέφερε ότι είχε ενημερώσει τηλεφωνικώς τους καταναλωτές για την απόφασή του να μην προχωρήσει σε αντικατάσταση των προϊόντων και ότι σε άλλες παρόμοιες περιπτώσεις κατά τις οποίες εντοπίστηκε εργοστασιακό λάθος, ή σε περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν προκλήθηκε ζημιά στο προϊόν, εξ' υπαιτιότητας των καταναλωτών, ανταποκρίθηκε στα αιτήματα των τελευταίων.

Εν συνεχεία, ανέφερε ότι η καθυστέρηση η οποία παρατηρήθηκε στην υποβολή των απαιτούμενων από την Εντεταλμένη Υπηρεσία στοιχείων και πληροφοριών, οφείλετο στο γεγονός ότι απουσίαζε στο εξωτερικό για τέσσερις μήνες, ενώ κατά την επάνοδό του στην Κύπρο δεν κατέστη δυνατό να τα αποστείλει πριν τις 6 Αυγούστου 2018, ενώ δεσμεύτηκε όπως εφεξής ανταποκρίνεται στα λογικά αιτήματα των καταναλωτών.

Τέλος, τόνισε ότι δεν θεωρεί δίκαιο να του επιβληθεί πρόστιμο σε σχέση με τα παράπονα των τριών εκ των τεσσάρων καταναλωτών, οι οποίοι εξ' υπαιτιότητάς τους προκάλεσαν τη ζημιά στα προϊόντα, ενώ υπέβαλε και συγκεκριμένα στοιχεία σχετικά με τις πωλήσεις που έχει πραγματοποιήσει μέσω των σελίδων του στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης «Facebook».

5. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία έρευνας διαφάνηκε ότι: (α) Οι καταναλωτές δεν έτυχαν επαρκούς ενημέρωσης από τον εμπορευόμενο σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες για τα προϊόντα που αγόρασαν μέσω των σελίδων που διαχειρίζεται ο ίδιος στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης «Facebook», (β) δεν τους παρασχέθηκαν οι αναγκαίες πληροφορίες ώστε να μπορέσουν να ασκήσουν το δικαίωμά

τους για υπαναχώρηση από τη σύμβαση, (γ)δεν τους παρασχέθηκαν οι πληροφορίες, οι οποίες αναφέρονται στα σημεία (α)-(δ), (ζ) και (ιβ) του Άρθρου 5(1), ούτε η επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε χαρτί ή σταθερό μέσο σύμφωνα με το εδάφιο (7) του Άρθρου 7, (δ) παρατηρήθηκε μεγάλη καθυστέρηση (περί των επτά μηνών) στην υποβολή από τον έμπορο οποιωνδήποτε πληροφοριών και στοιχείων κατείχε στη διάθεσή του, σε σχέση με τα υποβληθέντα παράπονα, παρακωλύοντας με αυτό τον τρόπο την άμεση διερεύνηση της υπόθεσης και δυσχεραίνοντας την άσκηση των καθηκόντων των λειτουργών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, (ε) τα στιγμιότυπα (screenshots) που αφορούσαν στις συγκεκριμένες υποθέσεις παραπόνων και προσκομίστηκαν εντέλει στην Υπηρεσία από τον έμπορο ήταν ελλιπή και οι ισχυρισμοί του αβάσιμοι, αφού δεν είχε αποδείξει ότι ενημέρωσε επαρκώς και έγκαιρα τους καταναλωτές σχετικά, παρέχοντάς τους τις απαραίτητες προσυμβατικές πληροφορίες. Συγκεκριμένα, τα εν λόγω στιγμιότυπα (screenshots) δεν έφεραν οποιαδήποτε ημερομηνία ούτως ώστε να διαφαίνεται κατά πόσο η σχετική πληροφόρηση παρέχόταν στους καταναλωτές προγενέστερα της σύναψης της συμφωνίας πώλησης, ενώ δεν αποδείχθηκε με οποιονδήποτε τρόπο, ότι αυτά βρίσκονταν αναρτημένα στις υπό εξέταση σελίδες του μέσου κοινωνικής δικτύωσης «Facebook».

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία, καθώς και τις θέσεις και απόψεις του εμπόρου, διαπίστωσε τα ακόλουθα:

Διαπιστώθηκε παράβαση των Άρθρων 5 και 7 του Νόμου, καθότι ο έμπορος δεν παρείχε την προσυμβατική ενημέρωση, ως αναφέρεται στις παραγράφους 3.2. και 3.3 ανωτέρω, μη τηρώντας τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ' αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος.

Περαιτέρω, διαπιστώθηκε παράβαση των Άρθρων 8 και 9 του Νόμου, καθότι δεν παρασχέθηκε στους παραπονούμενους το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, αλλά ούτε και το κεκτημένο δικαίωμα υπαναχώρησης εντός δώδεκα (12) μηνών μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, το οποίο εφαρμόζεται σε περίπτωση παράλειψης ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα εν λόγω άρθρα.

Επίσης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση των Άρθρων 10 και 12 του Νόμου, καθότι ο έμπορος δεν παρείχε, ως όφειλε βάσει των εν λόγω άρθρων, το δικαίωμα υπαναχώρησης σε δύο εκ των παραπονουμένων, οι οποίοι σε μεταγενέστερο στάδιο και εν πάση περιπτώσει εντός περιόδου δώδεκα (12) μηνών, υπέβαλαν γραπτώς προς τον έμπορο, την πρόθεσή τους να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

Τέλος, ο έμπορος κατά παράβαση των προνοιών του Άρθρου 23, ως αναφέρεται στην παράγραφο 3.8 πιο πάνω, παρέλειψε και/ή καθυστέρησε να παρέχει και/ή παρείχε ελλιπή στοιχεία τα οποία είχαν ζητηθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία εντός του πλαισίου διεύρυνσης των υπό εξέταση παραπόνων και κατά την άσκηση των εξουσιών που της χορηγεί ο Νόμος.

6. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Η εξουσία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει παραβάσεις, να επιβάλλει διοικητικά πρόστιμα και να εκδίδει απαγορευτικά ή προστακτικά διατάγματα καθορίζεται στο Άρθρο 24 του Νόμου ως εξής:

«24.-(1) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(2) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου διερεύνηση παραπόνου ή/και αυτεπάγγελη έρευνα, διαπιστώσει παράβαση του παρόντος Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

(α) να διατάσσει ή να συστήνει στον παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, στην περίπτωση που η παράβαση δεν έχει ακόμα γίνει, αλλά εύλογα κρίνεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι επίκειται να γίνει, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή βλάβη, ούτε δόλος ή αμέλεια εκ μέρους του εμπόρου, όπως, άμεσα ή μέσα σε τακτή προθεσμία, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον·

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση της απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο·

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

(δ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ύστερα από έγκριση του Γενικού Διευθυντή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους μέχρι διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200,000):

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 εκατόν (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δε θα υπερβαίνει τις διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200,000)·

(ε) να αποφασίζει ότι σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, θα επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο μέχρι και χίλια ευρώ (€1000), για κάθε ημέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής·

(στ) να ζητεί με αίτησή της προς το Δικαστήριο, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 26 του παρόντος Νόμου, την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται στην παράβαση αυτή ή ευθύνεται για την εν λόγω παράβαση·

(ζ) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσωσν 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 το άρθρο 26 του παρόντος Νόμου ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν πρόνοιες του παρόντος Νόμου.

(3) Κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) διερεύνηση οποιασδήποτε παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη την οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που παρέχεται έναντι του καταναλωτή από ή εκ μέρους του παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική του χρόνου και του τρόπου άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

(4) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία οφείλει να αιτιολογεί δεόντως την απόφασή της σε σχέση με την άσκηση οποιασδήποτε από τις εξουσίες που προβλέπονται στα εδάφια (3) και (4) του άρθρου 23 και στις παραγράφους (δ) και (ε) του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου.»

9. Καταληκτικό απόφασης

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 την προβλεπόμενη από το Νόμο διαδικασία.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το ότι αυτό πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπόψη, μεταξύ άλλων, το είδος και η χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και η απήχηση που έχει σε ευρύ ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η προώθηση και/ή πώληση των συγκεκριμένων προϊόντων είναι δυνητικά εφαρμόσιμη σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπόψη, μεταξύ άλλων:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση ή όχι από τον παρανομούντα, αν στοχεύονταν ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, όπως παιδιά ή ηλικιωμένοι. Στην προκειμένη περίπτωση, η στοχευόμενη ομάδα δεν αφορά αποκλειστικά ευάλωτες ομάδες καταναλωτών.

(β) Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο παραβάτης από την εμπορία των εν λόγω προϊόντων. Στην προκειμένη περίπτωση, θεωρείται ότι το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να αποκομίσει ο έμπορος είναι σχετικά μικρό, καθότι δεν φαίνεται να έχει πραγματοποιήσει μεγάλο αριθμό πωλήσεων, ενώ το κόστος αγοράς των συγκεκριμένων προϊόντων δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό.

(γ) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής. Στην προκειμένη περίπτωση, όπως προαναφέρθηκε, η αγορά αυτών των προϊόντων από τον καταναλωτή

αποτελεί αγορά χαμηλού κόστους, εξ' ου και η οικονομική ζημιά που υπέστησαν ή θα μπορούσαν να υποστούν οι καταναλωτές δεν είναι αρκετά μεγάλη, καθότι η αγορά των ταχυθερμαντήρων ή/και μετασχηματιστών τους επιβαρύνει με σχετικά χαμηλό κόστος, έξοδα και επιβαρύνσεις.

Στην υπό κρίση περίπτωση, διαπιστώνεται παράλειψη εκ μέρους του εμπόρου να παρέχει τις απαραίτητες προσυμβατικές πληροφορίες στους καταναλωτές και τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός δώδεκα (12) μηνών που αποκτά ο καταναλωτής, εάν δεν ενημερωθεί γενικά για το δικαίωμα υπαναχώρησής του, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός της καθυστέρησης στην υποβολή στην Εντεταλμένη Υπηρεσία των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών από τον έμπορο, καθώς και το γεγονός ότι αυτά κρίθηκαν εντέλει ως ελλιπή. Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι ο έμπορος δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία και δυνάμει των διατάξεων του Άρθρου 24(2)(δ) του Νόμου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου μετά από έγκριση του Γενικού Διευθυντή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, ή πρόστιμο ύψους μέχρι διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200.000), επιβάλλει στον έμπορο διοικητικό πρόστιμο ύψους χιλίων ευρώ (€1.000) και επιπλέον διατάζει τον έμπορο, σύμφωνα με το Άρθρο 24(2)(α) του Νόμου, να τερματίσει τις παραβάσεις που αναφέρθηκαν ανωτέρω και να αποφύγει επανάληψή τους στο μέλλον.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 14 Φεβρουαρίου, 2019

.....
Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή