



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/21
Τηλ: + 357 22867232
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: gmavroyiannis@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
15/2015

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/21

Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους

Καταναλωτές Νόμος του 2007. Ν.103(Ι)/2007

Έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **Chris Cash & Carry Limited**.

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007 (στο εξής «ο Νόμος»).

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθορίζονται στο Μέρος V, άρθρα 9 μέχρι και 14 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **Chris Cash & Carry Limited** (στο εξής «η εταιρεία»), η οποία είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία των υπεραγορών υπό την επωνυμία «Carrefour» (στο εξής «η υπεραγορά»).

Η αξιολόγηση των γεγονότων που συνθέτουν την παρούσα υπόθεση αποτελεί το ουσιαστικό υπόβαθρο της εξέτασης. Ως εκ τούτου, η παράθεση των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων και δεδομένων καθίσταται αναγκαία και επιτακτική και προς τούτο παρατίθενται συνοπτικά τα ουσιαστικά γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν. 103(Ι)/2007, διερεύνησε παράπονο καταναλωτή, το οποίο αφορούσε την εταιρεία.

Το παράπονο αφορούσε την προσφορά των υπεραγορών, της εταιρείας, για το ελαιόλαδο "ΑΛΤΙΣ" για την περίοδο 02-12 Οκτωβρίου 2014.

Όπως ανέφερε η παραπονούμενη, στο διαφημιστικό φυλλάδιο προσφορών των υπεραγορών για τη περίοδο 02-12 Οκτωβρίου 2014, αναφερόταν ότι τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο, όλες οι συσκευασίες του εν λόγω προϊόντος θα προσφερόταν με 35% έκπτωση, ενώ στο διαφημιστικό φυλλάδιο υπήρχε ειδική αναφορά στη συσκευασία 2 λίτρων το οποίο όπως αναφερόταν θα πωλείτο από €11,22 στην τιμή των €7,29.

Η παραπονούμενη ανέφερε ότι από την ημέρα έναρξης της προσφοράς, στις 02 Οκτωβρίου 2014 μέχρι και την ημέρα υποβολής του παραπόνου της, στις 09 Οκτωβρίου 2014, δηλαδή για μια περίοδο οκτώ (8) ημερών δεν μπόρεσε να βρει τη συσκευασία των 2 λίτρων στα ράφια της Υπεραγοράς Carrefour Columbia στη Λεμεσό.

Η παραπονούμενη, ισχυρίστηκε ότι όταν ρώτησε τους υπεύθυνους της Υπεραγοράς για την έλλειψη, πήρε την απάντηση ότι η ευθύνη είναι στους προμηθευτές που δεν εφοδίασαν την υπεραγορά με επαρκείς ποσότητες.

Στις 10 Οκτωβρίου 2014, τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Στέλιος Αυξεντίου και Βαρβάρα Ευριπίδου, επισκέφθηκαν την Υπεραγορά Carrefour Columbia για σκοπούς διερεύνησης του παραπόνου.

Κατά τον έλεγχο, τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας διαπίστωσαν ότι στα ράφια της Υπεραγοράς δεν υπήρχε προς πώληση καμία συσκευασία του προϊόντος ελαιόλαδο ΑΛΤΙΣ.

Σε συνάντηση με τον Διευθυντή της υπεραγοράς Carrefour Columbia, κ. Γ. Π., τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τον ενημέρωσαν για το παράπονο και την διαπίστωσή τους, μετά τον έλεγχο. Επίσης, ζήτησαν και έλαβαν, αναλυτικά τιμολόγια τα οποία δείχνουν τις πωλήσεις της εν λόγω υπεραγοράς για τα τρία είδη του προϊόντος ελαιόλαδο ΑΛΤΙΣ των δύο λίτρων, το είδος "Απαλό", το είδος "Παραδοσιακό" και το είδος "Κλασσικό".

Όπως διαπιστώθηκε από τα σχετικά τιμολόγια, τα αρχικά αποθέματα της συσκευασίας για το είδος "Παραδοσιακό" ήταν 30 τεμάχια και εξαντλήθηκαν στις 02 Οκτωβρίου 2014, για το είδος "Απαλό" ήταν 29 τεμάχια και εξαντλήθηκαν στις 03 Οκτωβρίου 2014, και για το είδος "Κλασσικό" ήταν 27 τεμάχια και εξαντλήθηκαν επίσης στις 03 Οκτωβρίου 2014.

Σε ερώτηση προς τον κ. Π. γιατί παρουσιάστηκε η συγκεκριμένη έλλειψη, απάντησε ότι υπήρξε αλλαγή προμηθευτή και ότι αυτό δημιούργησε κάποιο πρόβλημα στην προμήθεια του προϊόντος.

Σε ερώτηση επίσης προς τον κ. Π. γιατί εφόσον υπήρχε πρόβλημα προμήθειας δεν υπήρξε σχετική ανακοίνωση για ενημέρωση των καταναλωτών, απάντησε ότι ο ίδιος δεν μπορούσε να κάνει κάτι τέτοιο χωρίς οδηγίες από τη Διεύθυνση της εταιρείας.

Την ίδια ημέρα, στις 10 Οκτωβρίου 2014, επικοινωνήσε με το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Στέλιο Αυξεντίου, η κα Γ. Γ. από το τμήμα αγορών της εταιρείας, η οποία επιβεβαίωσε ότι υπήρξε πρόβλημα λόγω της αλλαγής προμηθευτή.

Επίσης, η κα Γ. πληροφόρησε τον επιθεωρητή Στέλιο Αυξεντίου, ότι είχαν παραληφθεί καινούργιες ποσότητες του προϊόντος οι οποίες ήδη είχαν τοποθετηθεί στα ράφια της Υπεραγοράς Carrefour Columbia.

Προς επιβεβαίωση των λεγομένων της κα Γ. ο επιθεωρητής Στέλιος Αυξεντίου επέστρεψε στη υπεραγορά Carrefour Columbia, την ίδια ημέρα, στις 10 Οκτωβρίου

2014, στις 15:00 η ώρα, και διαπίστωσε ότι όντως είχαν τοποθετηθεί συσκευασίες του εν λόγω προϊόντος στα ράφια της υπεραγοράς.

Στις 14 Οκτωβρίου 2014 η κα Ρ. Κ., Διευθύνουσα Σύμβουλος της εταιρείας xxxxx, η οποία αντιπροσωπεύει το προϊόν ΑΛΤΙΣ στην Κύπρο, επικοινωνήσε με τον επιθεωρητή Στέλιο Αυξεντίου και ανέφερε ότι είναι ευθύνη της εταιρείας της το πρόβλημα που δημιουργήθηκε, λέγοντας ότι η εταιρεία xxxx ανέλαβε το προϊόν μόλις στις 29 Σεπτεμβρίου 2014 και λόγω αυτού δεν είχαν προηγούμενη εμπειρία για το πώς θα πήγαιναν οι πωλήσεις του προϊόντος.

Στις 11 Δεκεμβρίου 2014, επιδόθηκε στην εταιρεία επιστολή με ημερομηνία 29 Νοεμβρίου 2014 στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως μη επαναληφθεί στο μέλλον η υπό αναφορά εμπορική πρακτική και όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007.

Επίσης με την εν λόγω επιστολή, η εταιρεία κλήθηκε όπως προσκομίσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία το ολοκληρωμένο διαφημιστικό της πρόγραμμα όπως ημερομηνίες, όνομα και μέσο δημοσίευσης και αριθμό δημοσιεύσεων κατά ημέρα στο οποίο περιλαμβάνονταν το εν λόγω προϊόν την περίοδο της προσφοράς.

Η εταιρεία, απάντησε μέσω του νομικού της συμβούλου, με την επιστολή ημερομηνίας 23 Δεκεμβρίου, 2014 στην οποία μεταξύ άλλων ανέφερε τα ακόλουθα:

1. Το γεγονός ότι δεν υπήρχαν επαρκής ποσότητες του προϊόντος κατά τις ημερομηνίες της προσφοράς, δεν ήταν αποτέλεσμα οποιασδήποτε πράξης ή παράληψης της εταιρείας αλλά του προμηθευτή.
2. Η εταιρεία δεν ήταν σε θέση να προβλέψει την αδυναμία του προμηθευτή να της παρέχει αρκετές ποσότητες για σκοπούς της προσφοράς.
3. Το διαφημιστικό φυλλάδιο της προσφοράς, διανεμήθηκε σε διάφορους χώρους μερικές μέρες πριν την 2 Οκτωβρίου 2014 που θα άρχιζε η προσφορά οπότεν ήταν αδύνατο να ανακληθεί η κυκλοφορία του αλλά ούτε και ήταν δυνατό να προβλεφτεί η αδυναμία του προμηθευτή όταν τέθηκε το φυλλάδιο κυκλοφορία.

4. Σε σχέση με το ερώτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για το διαφημιστικό πρόγραμμα, η εταιρεία απάντησε:
- Το φυλλάδιο κάλυπτε την περίοδο 2-12 Οκτωβρίου 2014 αλλά είχε αρχίσει η διανομή του μερικές μέρες πριν όπως συνηθίζεται σε τέτοιες περιπτώσεις.
 - Εκτυπώθηκαν και διανεμήθηκαν 237,000 φυλλάδια για όλες τις πόλεις.
 - Κατά την επίμαχη περίοδο το φυλλάδιο ανέβηκε στο facebook στην ιστοσελίδα της εταιρείας καθώς επίσης και στο mobile application της εταιρείας.
 - Παρά τα εν λόγω προβλήματα του προμηθευτή που επεξηγήθηκαν πιο πάνω σημειώνουμε ότι πωλήθηκαν πέραν των 5,000 προϊόντων Αλτις κατά την διάρκεια της προσφοράς στην τιμή της προσφοράς.
5. Η εταιρεία ενήργησε καλόπιστα και χωρίς καμία πρόθεση παραπλάνησης των καταναλωτών.
6. Τα σχετικά γεγονότα της υπόθεσης δεν προσομοιάζουν με τις περιπτώσεις που αφορά η παράγραφος 5 του Παραρτήματος Ι του Νόμου 103(Ι)/2007 και/ή το άρθρο 4(4) του Νόμου 103(Ι)/2007.

Με βάση όλα τα πιο πάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 4, εδάφιο 4, σε συνδυασμό με το σημείο 5 του Παραρτήματος Ι του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 στην υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική της εταιρείας Chris Cash and Carry Ltd.

Συγκεκριμένα, στο εν λόγω σημείο του Νόμου αναφέρεται ότι η πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γίνεται γνωστή η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να έχει ο εμπορευόμενος να πιστεύει ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»), είναι παραπλανητική εμπορική πρακτική.

Το πιο πάνω συμπέρασμα εξάγεται από το γεγονός ότι η εξάντληση των ποσοτήτων του συγκεκριμένου προϊόντος παρουσιάστηκε από την πρώτη μέρα της προσφοράς για κάποιο είδος του προϊόντος και από την δεύτερη μέρα της προσφοράς για άλλα είδη του εν λόγω προϊόντος.

Κατά την άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, το πιο πάνω από μόνο του ήταν αρκετό προκειμένου να δημιουργήσει στην εταιρεία εύλογους λόγους να πιστεύει ότι δε θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλον εμπορευόμενο να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, δεδομένου του γεγονότος ότι η διάρκεια της προσφοράς ήταν δέκα ημέρες.

Ανεξάρτητα από τα όσα ανέφερε η εταιρεία xxxxxx, ως ο προμηθευτής της εταιρείας για το εν λόγω προϊόν, η ευθύνη γνωστοποίησης των πιο πάνω και η ευθύνη ενημέρωσης των καταναλωτών ήταν στην εταιρεία.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, καταλήγει επίσης στο πιο πάνω συμπέρασμα, λαμβάνοντας υπόψη ότι το συγκεκριμένο προϊόν, δηλαδή το ελαιόλαδο, είναι προϊόν το οποίο τυγχάνει ευρείας κατανάλωσης από το καταναλωτικό κοινό της Κύπρου, ότι η τιμή του εν λόγω προϊόντος ήταν αισθητά μειωμένη και ότι το εν λόγω προϊόν διαφημιζόταν στο διαφημιστικό έντυπο της εταιρείας.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, **επιβάλλεται στην εταιρεία Chris Cash & Carry Limited Διοικητικό Πρόστιμο ύψους €5.000,00 (πέντε χιλιάδες ευρώ.)**

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία μέσω του νομικού της συμβούλου στην επιστολή με ημερομηνία 23 Δεκεμβρίου, 2014.
2. Η παράβαση αφορούσε προϊόν που προσφέρονταν προς πώληση σε μειωμένη τιμή και ήταν ευρείας κατανάλωσης.
3. Η έκταση διαφήμισης της προσφοράς.
4. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.

5. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογος με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 05 Ιουνίου 2015.

.....

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής Υπηρεσίας
Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών.