



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:
2021/02 (ΔΚ)

Αρ. Φακέλου:
8.13.1.8.4.3.3

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
από την εταιρεία EFT EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD
υπό την εμπορική της επωνυμία PoliHome

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Εισαγωγή και αντικείμενο εξέτασης

Στις 12 Μαΐου 2021 δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021, Ν. 112(I)/2021, με ημερομηνία έναρξης ισχύος την ίδια μέρα, ο οποίος καταργεί, μεταξύ άλλων, τον περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμο του 2013, Ν. 133(I)/2013 (εφεξής «ο Νόμος»)

Σύμφωνα με το άρθρο 75(2) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, Ν. 112(I)/2021, «*διοικητικές έρευνες και λοιπές διαδικασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη κατά την έναρξη της ισχύος του παρόντος Νόμου διέπονται από το προϊσχύον νομικό καθεστώς*».

Ως αποτέλεσμα, και λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι η διεξαγωγή της παρούσας έρευνας ξεκίνησε πριν την έναρξη ισχύος του Ν. 112(I)/2021, τη νομική βάση για την έκδοση της παρούσας Απόφασης αποτελεί ο Νόμος, ενώ ως εντεταλμένη υπηρεσία για την

εφαρμογή αυτού ορίζεται η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία»).

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια επίπλων, στρωμάτων και ειδών διακόσμησης για χρήση σε οικιακό ή επαγγελματικό χώρο, μέσω ιστοσελίδας ηλεκτρονικού καταστήματος υπό την εμπορική επωνυμία «PoliHome» της εταιρείας «EFT EUROFURNITURE TRADERS IMP-EXP LTD» (εφεξής «η Εταιρεία»).

2. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Λαμβάνοντας υπ' όψιν το πεδίο εφαρμογής του Νόμου, όπως αυτό καθορίζεται 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 καταγγελίας 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 δραστηριότητες τους σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από το συγκεκριμένο Νόμο, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων· και αφετέρου να απευθύνεται σε καταναλωτές, δηλαδή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν εκτός του πλαισίου της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας όσον αφορά στις συμβάσεις που καλύπτει ο Νόμος.

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 αυτεπάγγελτη 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 μέσω 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.».

Επομένως, ο έλεγχος ο οποίος διενεργείται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε καταγγελίες καταναλωτών, αλλά επεκτείνεται στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, εντός του καθοριζόμενου 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 καταγγελίας, αλλά 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. 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. Δικαίωμα υπαναχώρησης

Το άρθρο 8(1) του 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.

(2) Με την επιφύλαξη του άρθρου 9, η προβλεπόμενη στο εδάφιο (1) του παρόντος άρθρου προθεσμία υπαναχώρησης λήγει δεκατέσσερις (14) ημέρες:

(α) από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, για τις συμβάσεις υπηρεσιών·

(β) για τις συμβάσεις πώλησης, από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών ή:

(i) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή

του τελευταίου αγαθού, σε περίπτωση πολλών αγαθών παραγγελθέντων από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενων χωριστά,

(ii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου, σε περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή πολλά τεμάχια,

(iii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού, σε περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο·

[...]

(3) Τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να εκτελέσουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης.»

3.3. Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Νόμου:

«10.-(1) Πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, 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.

(2) Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στο εδάφιο (2) του άρθρου 8 και στο άρθρο 9, εάν η ανακοίνωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αποσταλεί από τον καταναλωτή πριν από την εκπνοή της προθεσμίας.

(3) Ο έμπορος μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στο εδάφιο (1), να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο Τμήμα Β του Παραρτήματος Ι, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον δικτυακό τόπο του εμπόρου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο έμπορος κοινοποιεί στον

καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο αμελλητί.

(4) Ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει του παρόντος άρθρου.»

3.4. Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση υπαναχώρησης

Όπως προβλέπεται στο εδάφιο 1 του άρθρου 12 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.»

3.5. Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης

Όπως προβλέπεται στα εδάφια (1) και (2) του άρθρου 13 του Νόμου:

13.-(1) Εκτός εάν ο έμπορος έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος, ο καταναλωτής επιστρέφει τα αγαθά ή τα μεταβιβάζει στον έμπορο ή σε άτομο εξουσιοδοτημένο από τον έμπορο να λάβει τα αγαθά, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα κατά την οποία ανακοίνωσε στον έμπορο την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 10. Η προθεσμία τηρείται εάν ο καταναλωτής στείλει πίσω τα αγαθά πριν από την εκπνοή της προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερών. Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός εάν ο έμπορος έχει συμφωνήσει να επιβαρυνθεί ο ίδιος με το εν λόγω κόστος ή εάν ο έμπορος έχει παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι ο καταναλωτής οφείλει να επιβαρυνθεί με αυτό. Στην περίπτωση συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, εφόσον τα αγαθά έχουν παραδοθεί στην οικία του καταναλωτή τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο έμπορος παραλαμβάνει με δικά του έξοδα τα αγαθά, εφόσον πρόκειται για αγαθά που από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικώς.

(2) Ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. Ο

καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο έμπορος δεν παρέσχε κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με την παράγραφο (η) του εδαφίου (1) του άρθρου 5.

[..]»

3.6 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 καταγγελιών και διερεύνηση περιστατικού

Με αφορμή την υποβολή αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές εναντίον της Εταιρείας, αναφορικά με την ενδεχόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, κατά παράβαση των προνοιών του Νόμου, σε σχέση με την προώθηση και/ή πώληση και/ή προμήθεια επίπλων, στρωμάτων και ειδών διακόσμησης για χρήση σε οικιακό ή επαγγελματικό χώρο, μέσω της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος της Εταιρείας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε διενέργεια έρευνας βάσει των προνοιών του Νόμου.

Ειδικότερα, η παρούσα Απόφαση εκδίδεται με αφορμή συγκεκριμένη καταγγελία εναντίον της Εταιρείας από καταναλωτή και κατόπιν έρευνας, η οποία διεξήχθη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία για συγκεκριμένες πρακτικές και/ή για την πολιτική της εταιρείας.

Συγκεκριμένα, στις 26 Δεκεμβρίου 2020, ο εν λόγω καταναλωτής προέβη σε παραγγελία ενός επίπλου (τηλεόρασης) με κωδικό NORDI.RTV-NRTV160.DAB-ARTI, αξίας €158,00 με επιπλέον έξοδα μεταφοράς €26,13 και με αρ. τιμολογίου 8748 ημερομηνίας 7 Ιανουαρίου 2021 μέσω της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος της Εταιρείας.

Ο καταναλωτής, κατά την παράδοση του προϊόντος στις 22 Ιανουαρίου 2021, διαπίστωσε ότι αρκετά μέρη του παραδοθέντος επίπλου, το οποίο έχρηζε συναρμολόγησης, ήταν σπασμένα και/ή ελαττωματικά. Ως εκ τούτου, στις 25 Ιανουαρίου 2021 ενημέρωσε σχετικά την Εταιρεία εκφράζοντας την πρόθεσή του για υπαναχώρηση από την σύμβαση, ενώ ακολούθως στις 26 Ιανουαρίου 2021 ζήτησε από την Εταιρεία όπως του επιστραφεί το αντίτιμο αγοράς του προϊόντος. Στις 28 Ιανουαρίου 2021, ο καταναλωτής προχώρησε, μέσω της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος της Εταιρείας, στην υποβολή του σχετικού εντύπου υπαναχώρησης, ενώ ταυτόχρονα ενημέρωσε εκ νέου την Εταιρεία, μέσω ηλεκτρονικού του μηνύματος, σχετικά με την πρόθεσή του για υπαναχώρηση από την σύμβαση.

Λόγω παράλειψης της Εταιρείας να ανταποκριθεί στο αίτημά του, ο καταναλωτής απέστειλε εκ νέου ηλεκτρονικό μήνυμα στις 4 Φεβρουαρίου 2021, επαναλαμβάνοντας την πρόθεσή του να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

Στις 11 Φεβρουαρίου 2021, η Εταιρεία σε απαντητικό ηλεκτρονικό της μήνυμα, αρνήθηκε την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, αναφέροντας ότι είναι διατεθειμένη να αντικαταστήσει άμεσα το ελαττωματικό προϊόν, με τον καταναλωτή ωστόσο, να εμμένει στην απόφασή του για υπαναχώρηση.

4.1 Έρευνα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Κατόπιν προκαταρκτικής εξέτασης της καταγγελίας και εφόσον αυτή κρίθηκε ικανοποιητική για σκοπούς έναρξης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σχετική επιστολή στην Εταιρεία με ημερομηνία 15 Φεβρουαρίου 2021, η οποία επιδόθηκε αυθημερόν στο κατάστημα της Εταιρείας στη Λεμεσό. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, γνωστοποιώντας στην Εταιρεία τους ισχυρισμούς του καταναλωτή και την ενδεχόμενη παράβαση των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8, καθώς και των άρθρων 10(3) και 12(1) του Νόμου, ζήτησε από την τελευταία όπως την ενημερώσει σχετικά με τις απόψεις και/ή θέσεις της αναφορικά με τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και όπως θέσει υπ' όψιν της οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία και/ή έγγραφα και/ή πληροφορίες, τις οποίες η ίδια έκρινε χρήσιμες στο πλαίσιο διερεύνησης της υπό εξέταση υπόθεσης.

Σημειώνεται ότι, κατόπιν λήψης της εν λόγω επιστολής, στις 23 Φεβρουαρίου 2021, η Εταιρεία αποδέχτηκε το αίτημα του καταναλωτή για υπαναχώρηση από την σύμβαση.

Ακολούθως, στις 9 Μαρτίου 2021, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή υπενθύμισης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην Εταιρεία, με ταυτόχρονη επίδοση αυθημερόν στο κατάστημα της Εταιρείας στη Λεμεσό.

Στις 22 Μαρτίου 2021, σε απαντητική επιστολή της, η Εταιρεία αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι σε περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής αλλάξει γνώμη σχετικά με την αγορά προϊόντος, χρειάζεται να έχει την απόδειξη αγοράς. Εναλλακτικά, μπορεί να δηλώσει την πρόθεσή του για υπαναχώρηση μέσω της ιστοσελίδας της. Επιπλέον, αναφέρει ότι η εργοστασιακή συσκευασία του προϊόντος που επιστρέφεται θα πρέπει να μην έχει φθαρεί ή/και παραβιαστεί, ενώ ο καταναλωτής επιβαρύνεται με το κόστος επιστροφής του προϊόντος. Σε περίπτωση ωστόσο, κατά την οποία το επιστραφέν προϊόν εμπίπτει σε θέματα εγγύησης, η Εταιρεία επιβαρύνεται με το κόστος επιστροφής. Περαιτέρω, αναφέρει ότι σε περίπτωση κατά την οποία το προϊόν δεν επιστραφεί εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής, τότε η Εταιρεία δύναται να μην αποδεχτεί την οποιαδήποτε επιστροφή ή αντικατάσταση προϊόντος.

Την 1^η Ιουνίου 2021, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δεύτερη επιστολή στην Εταιρεία, η οποία επιδόθηκε αυθημερόν στο κατάστημα της Εταιρείας στη Λεμεσό. Σύμφωνα με το περιεχόμενο της υπό αναφορά επιστολής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με την εκ πρώτης όψεως διαπίστωση παράβασης των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8, καθώς και των άρθρων 10(3) και 12(1) και των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 13 του Νόμου, ενώ επισημάνθηκε η διαφορά μεταξύ του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως αυτό προβλέπεται στο άρθρο 8 του Νόμου και του δικαιώματος επιστροφής/αλλαγής ενός προϊόντος λόγω ελαττώματος.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, διευκρινίστηκε ότι ο όρος «*υπαναχώρηση*» αναφέρεται στο δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, μέσα σε χρονικό διάστημα δεκατεσσάρων (14) ημερών, χωρίς ωστόσο να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση, πλην των προβλεπόμενων στα άρθρα 12(2) και 13 του Νόμου.

Αντιθέτως, ως αναφέρεται στην εν λόγω επιστολή, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει επιστροφή και/ή αντικατάσταση προϊόντος σε περίπτωση που διαπιστώσει ότι το προϊόν είναι ελαττωματικό. Ωστόσο, το δικαίωμα αυτό δε θα πρέπει να συγχέεται με το δικαίωμα του καταναλωτή για υπαναχώρηση από τη σύμβαση, χωρίς μνεία λόγου. Περαιτέρω, στην ίδια επιστολή, ζητήθηκε από την Εταιρεία όπως, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, παραθέσει τις θέσεις της και όπως θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας οποιαδήποτε περαιτέρω στοιχεία κρίνει χρήσιμα, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 24(1) του Νόμου.

Στις 23 Ιουνίου 2021, η Εντεταλμένη Υπηρεσία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απέστειλε εκ νέου επιστολή υπενθύμισης στην Εταιρεία, η οποία επιδόθηκε αυθημερόν στο κατάστημα της Εταιρείας στη Λεμεσό, χωρίς ωστόσο η Εντεταλμένη Υπηρεσία να λάβει οποιαδήποτε απάντηση.

Ως εκ τούτου, στις 27 Ιουλίου 2021 και αφού παρήλθε η καθορισθείσα προθεσμία, χωρίς τη λήψη οποιασδήποτε απαντητικής επιστολής από την Εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με την ολοκλήρωση της έρευνας για ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών του Νόμου και επιπλέον την ενημέρωσε για τις παραβάσεις που διαπιστώθηκαν δυνάμει των προνοιών των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8, καθώς και των άρθρων 10(3), 12(1) και των εδαφίων (1) (2) του άρθρου 13 του Νόμου. Περαιτέρω, σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 25(1) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε την Εταιρεία σχετικά με το δικαίωμα της για προφορική ή/και γραπτή ακρόαση πριν την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, καλώντας την όπως εκθέσει τυχόν δεσμεύσεις τις οποίες προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των πρακτικών, όπως παραθέσει τις απόψεις της σχετικά με ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου και όπως αποστείλει έγγραφο σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2020.

Στις 28 Ιουλίου 2021, σε απαντητική επιστολή της μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η Εταιρεία αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι όλοι οι όροι επιστροφών εμπορευμάτων και υπαναχώρησης αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας και ότι κατά την διαδικασία καταχώρησης των παραγγελιών από τους πελάτες, είναι υποχρεωτικό να συναινέσουν με τους όρους χρήσης, καθώς και να επιβεβαιώσουν ότι έλαβαν γνώση των όρων της σύμβασης. Επιπλέον, παραθέτει κάποιες περιπτώσεις κατά τον Ιούλιο του 2021, για τις οποίες επιστράφηκαν χρήματα στους καταναλωτές, είτε λόγω ακύρωσης παραγγελίας, είτε λόγω υπαναχώρησης. Επίσης, αναφέρει ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης, οι καταναλωτές συμπληρώνουν το σχετικό έντυπο

επιστροφής προϊόντος και με την υποβολή του αιτήματος, επιβεβαιώνεται η επιτυχής ολοκλήρωση και ότι η Εταιρεία θα επικοινωνήσει με τον καταναλωτή για περαιτέρω λεπτομέρειες. Η Εταιρεία θεωρεί ότι με τον προαναφερόμενο τρόπο, παρέχεται επαρκής επιβεβαίωση από πλευράς της σχετικά με τη λήψη του αιτήματος υπαναχώρησης.

Περαιτέρω, σε σχέση με τη μη παροχή του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή, η Εταιρεία αναφέρει ότι διατηρεί πολύ ευέλικτη πολιτική και παρέχει περισσότερη ευελιξία στους καταναλωτές σε σχέση με τα δικαιώματα που τους παρέχονται από το Νόμο. Σε σχέση με την πρόταση της Εταιρείας προς τον καταναλωτή για την άμεση αντικατάσταση του προϊόντος, αντί για την παροχή του δικαιώματος υπαναχώρησης, η Εταιρεία ισχυρίζεται ότι η πρόταση για αντικατάσταση προϊόντος γίνεται μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις. Αυτές οι περιπτώσεις αφορούν: είτε το αίτημα του καταναλωτή να εμπίπτει στις κατηγορίες των εξαιρέσεων από το δικαίωμα υπαναχώρησης· είτε να υπάρχει δυσκολία με σημαντική επιβάρυνση του πελάτη σε κόστος, σε σχέση με τη μείωση αξίας των προϊόντων. Η Εταιρεία παραθέτει και μία περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής δεν δικαιούται το δικαίωμα υπαναχώρησης· όπως για παράδειγμα, ο καταναλωτής να έχει παραλάβει το προϊόν με την υπογραφή του να βεβαιώνει πως δεν υπήρχε κάποια ζημιά, να το έχει συναρμολογήσει και να έχει πετάξει τις αρχικές συσκευασίες και έπειτα να έχει διαπιστώσει πως υπάρχει κάποια ζημιά ή/και λάθος ή/και απλά να άλλαξε γνώμη.

Σε σχέση με την ευθύνη του καταναλωτή για τη μείωση της αξίας των προϊόντων, ως αποτέλεσμα της διαχείρισης τους, η Εταιρεία παραθέτει ορισμένα παραδείγματα. Σε ένα από αυτά, αναφέρει ότι, εάν το προϊόν που καταναλωτής επιθυμεί να επιστρέψει, υποστεί σημαντική φθορά, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να πωληθεί σε άλλο πελάτη, ούτε ως μεταχειρισμένο· ενδεχομένως η Εταιρεία να θεώρησε ορθό ως ιδανικότερη λύση την αντικατάσταση οποιουδήποτε μέρους του προϊόντος/ κομματιού του επίπλου, χωρίς καμία επιβάρυνση από πλευράς της.

Επιπλέον η Εταιρεία, στην εν λόγω επιστολή, αναφέρει ότι εάν είχε συγκεκριμένα στοιχεία για την εν λόγω καταγγελία, θα μπορούσε να απαντήσει πιο συγκεκριμένα από πλευράς της και να αντικρούσει τα συμπεράσματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

5. Ευρήματα Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Στην τελευταία επιστολή της Εταιρείας ημερομηνίας 28 Ιουλίου 2021, εγείρονται γενικοί ισχυρισμοί ενώ γίνεται αναφορά σε διάφορες περιπτώσεις με σκοπό η εταιρεία να αποδείξει την πλήρη και ορθή εφαρμογή του Νόμου. Σημειώνεται ότι οι υπό αναφορά περιπτώσεις αφορούν τον Ιούλιο του 2021 και είναι μεταγενέστερες της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 1^η Ιουνίου 2021, όπου διαπιστώθηκε εκ πρώτης όψεως παράβαση του Νόμου. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι, ακόμη και αν η Εντεταλμένη Υπηρεσία κοινοποιούσε περαιτέρω λεπτομέρειες για την συγκεκριμένη καταγγελία, αυτό δεν θα διαφοροποιούσε το αποτέλεσμα της έρευνας, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξουσία άσκησης γενικού ελέγχου νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, ήτοι να ελέγχει τη γενικότερη πολιτική και/ή πρακτική της Εταιρείας, όπως εν προκειμένω.

Από το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής, επισημαίνεται ότι δεν έχει δοθεί οποιαδήποτε δέσμευση από την Εταιρεία, καθώς αυτή αρνείται οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου ή/και δεν προβαίνει σε παραδοχή οποιασδήποτε παράβασης του Νόμου. Περαιτέρω, δεν ανέφερε οποιεσδήποτε απόψεις της σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή προστίμου, ούτε απέστειλε έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της.

Ως εκ τούτου, κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία έρευνας και με βάση τα στοιχεία που είχε στη διάθεση της διαφάνηκε ότι η Εταιρεία:

(α) δεν παρείχε στους καταναλωτές το δικαίωμα υπαναχώρησης από την εξ' αποστάσεως σύμβαση εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών. Ειδικότερα, η Εταιρεία απέρριψε το αίτημα του καταναλωτή για υπαναχώρηση από τη σύμβαση, με την αιτιολογία ότι ήταν διατεθειμένη να αντικαταστήσει άμεσα το ελαττωματικό προϊόν·

(β) παρέλειψε να ενημερώσει τον καταναλωτή για τη λήψη του αιτήματος του για υπαναχώρηση, καθώς παρέλειψε να κοινοποιήσει την επιβεβαίωση παραλαβής του αιτήματος του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση πάνω σε σταθερό μέσο·

(γ) αρνήθηκε την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση·

(δ) παρείχε λανθασμένη ενημέρωση στους καταναλωτές αναφορικά με την προθεσμία επιστροφής προϊόντος σε περίπτωση υπαναχώρησης, καθώς σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, οι καταναλωτές οφείλουν να επιστρέψουν τα προϊόντα εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα της παραλαβής τους, ενώ σε περίπτωση κατά την οποία το προϊόν δεν επιστραφεί εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, η Εταιρεία δύναται να μην αποδεχτεί την επιστροφή ή/και αντικατάσταση των προϊόντων.

(ε) παρείχε λανθασμένη ενημέρωση σε καταναλωτή όσον αφορά την μείωση της αξίας των προϊόντων, ως αποτέλεσμα της διαχείρισης τους, καθώς σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, οι εργοστασιακές συσκευασίες των προϊόντων που επιστρέφονται θα πρέπει να μην έχουν φθαρεί ή/και παραβιαστεί.

5.1 Παραβάσεις

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Εταιρείας ημερομηνίας 22 Μαρτίου 2021 και 28 Ιουλίου 2021, καθώς και όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διενέργεια της έρευνάς της, διαπίστωσε τις ακόλουθες παραβάσεις:

- Παράβαση των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία δεν παρείχε το δικαίωμα υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση στον καταναλωτή εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών. Ειδικότερα, στην υπό εξέταση περίπτωση, η Εταιρεία απέρριψε το αίτημα του καταναλωτή για υπαναχώρηση από τη σύμβαση, με την αιτιολογία ότι ήταν διατεθειμένη να αντικαταστήσει άμεσα το ελαττωματικό προϊόν. Με βάση τις πρόνοιες των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8 του Νόμου, ο καταναλωτής δύναται να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση, χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση. Εντούτοις, στην προκειμένη περίπτωση, η Εταιρεία αρνήθηκε το αίτημα του καταναλωτή για υπαναχώρηση από την σύμβαση και κατ' επέκταση την επιστροφή του τιμήματος του προϊόντος.
- Παράβαση του εδαφίου (3) του άρθρου 10 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία παρέλειψε να κοινοποιήσει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση παραλαβής της υπαναχώρησής του από τη σύμβαση πάνω σε σταθερό μέσο. Συγκεκριμένα, με βάση τις πρόνοιες του εδαφίου (3) του άρθρου 10 του

Νόμου, η Εταιρεία όφειλε να κοινοποιήσει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση παραλαβής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο, κάτι το οποίο δεν έπραξε.

- Παράβαση του εδαφίου (1) του άρθρου 12 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία παρέλειψε να επιστρέψει το καταβληθέν τίμημα στον καταναλωτή, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή για υπαναχώρηση από τη σύμβαση. Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 12 του Νόμου, η Εταιρεία όφειλε να επιστρέψει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.
- Παράβαση του εδαφίου (1) του άρθρου 13 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία παρέχει λανθασμένη ενημέρωση στους καταναλωτές όσον αφορά την προθεσμία επιστροφής προϊόντος στην περίπτωση υπαναχώρησης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, οι καταναλωτές οφείλουν να επιστρέψουν τα προϊόντα εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα της παραλαβής τους και σε περίπτωση που δεν επιστραφούν εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, η Εταιρεία δύναται να μην αποδεχτεί την επιστροφή ή/και αντικατάσταση των προϊόντων. Σύμφωνα με τις πρόνοιες του εδαφίου (1) του άρθρου 13 του Νόμου, ο καταναλωτής οφείλει να επιστρέψει τα προϊόντα εντός δεκατεσσάρων(14) ημερών από την ημέρα κατά την οποία ανακοίνωσε στον έμπορο την απόφασή του για υπαναχώρηση.
- Παράβαση του εδαφίου (2) του άρθρου του 13 του Νόμου, καθότι η Εταιρεία παρείχε λανθασμένη ενημέρωση σε καταναλωτές όσον αφορά τη μείωση της αξίας των προϊόντων, ως αποτέλεσμα της διαχείρισής τους. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, οι εργοστασιακές συσκευασίες των προϊόντων που επιστρέφονται θα πρέπει να μην έχουν φθαρεί ή/και παραβιαστεί. Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 13 του Νόμου, ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των προϊόντων, μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισής τους, άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας τους. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των προϊόντων, όταν ο έμπορος δεν παρείχε κοινοποίηση του

δικαιώματος υπαναχώρησης. Ειδικότερα, εξυπακούεται ότι ο καταναλωτής πρέπει να είναι σε θέση να διαπιστώσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των προϊόντων με την παραλαβή τους και κάτι τέτοιο δεν δύναται να θεωρηθεί ως μείωση της αξίας ή/και της κατάστασης των προϊόντων.

Επιπρόσθετα, με βάση το Έγγραφο Καθοδήγησης της ΓΔ Δικαιοσύνης όσον αφορά την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 6.4.4, σελ. 55 - 56, **προκειμένου ο καταναλωτής να προσδιορίσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αγαθών, θα πρέπει να τα χειρίζεται και να τα εξετάζει με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο θα του επιτρεπόταν να το πράξει σε κάποιο κατάστημα. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να ανοίξει τη συσκευασία για να αποκτήσει πρόσβαση στα αγαθά, εφόσον στα καταστήματα εμφανίζονται παρόμοια αγαθά χωρίς συσκευασία. Ως εκ τούτου η ζημιά που προκαλείται στη συσκευασία απλώς για να ανοιχθεί δεν αποτελεί αιτία αποζημίωσης.**

Στην υπόθεση C-489/07 *Pia Messner*, το Δικαστήριο απεφάνθη ότι **εάν η εθνική νομοθεσία επέβαλλε στον καταναλωτή το βάρος να αποδείξει ότι δεν χρησιμοποίησε το αγαθό αυτό, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, κατά τρόπο βαίνοντα πέραν του απαιτούμενου για την αποτελεσματική άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, αυτό θα περιόριζε τη χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα του δικαιώματος υπαναχώρησης.**

6. 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 της προβλεπόμενης από το Νόμο διαδικασίας.

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παραβάσεις των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 8, των άρθρων 10(3), 12(1) και των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 13 του Νόμου, όπως έχουν αναλυθεί ανωτέρω. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα το οποίο έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και το ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου 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 υπ' όψιν, 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 υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση ή όχι από την Εταιρεία, καθώς διαφαίνεται ότι υπήρχε επανειλημμένα θέμα με το δικαίωμα υπαναχώρησης και την παράλειψη επιστροφής του καταβληθέντος τιμήματος προϊόντων σε καταναλωτές, αφού υποβλήθηκε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, σημαντικός αριθμός καταγγελιών από καταναλωτές για την ίδια πρακτική εναντίον της Εταιρείας.

(β) Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει η Εταιρεία από την παράλειψη επιστροφής του καταβληθέντος τιμήματος προϊόντων σε καταναλωτές, εντός της καθορισθείσας προθεσμίας σύμφωνα με το Νόμο, ήτοι εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε η Εταιρεία για την απόφασή τους για υπαναχώρηση.

(γ) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από τις πιο πάνω διαπιστωθείσες παραβάσεις. Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής υπέστη ζημιά, καθότι η Εταιρεία παρέλειψε να του επιστρέψει το καταβληθέν τίμημα του προϊόντος εντός της καθορισθείσας προθεσμίας σύμφωνα με το Νόμο, ήτοι εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε η Εταιρεία για την απόφασή του για υπαναχώρηση.

Στην υπό κρίση περίπτωση, διαπιστώνονται παραβάσεις εκ μέρους της Εταιρείας, καθότι δεν παρέιχε στον καταναλωτή το δικαίωμα υπαναχώρησης από την εξ' αποστάσεως σύμβαση εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, παρέλειψε να κοινοποιήσει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση παραλαβής της υπαναχώρησής του από τη σύμβαση πάνω σε σταθερό μέσο· και παρέλειψε να επιστρέψει το

καταβληθέν τίμημα στον καταναλωτή εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή για υπαναχώρηση από τη σύμβαση. Περαιτέρω, παρείχε λανθασμένη ενημέρωση στους καταναλωτές όσον αφορά την προθεσμία επιστροφής προϊόντος στην περίπτωση υπαναχώρησης και τέλος, παρείχε λανθασμένη ενημέρωση σε καταναλωτές όσον αφορά τη μείωση της αξίας των προϊόντων, ως αποτέλεσμα της διαχείρισής τους.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι η Εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε καθόλου στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 01/06/2021, καθώς και της επιστολής υπενθύμισης ημερομηνίας 23/06/2021, καθώς επίσης και το γεγονός ότι δεν απέστειλε τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες που της ζητήθηκαν εντός του πλαισίου διερεύνησης της υπόθεσης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον 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 στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους **τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000)** και επιπλέον διατάζει την Εταιρεία, 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: 3 Νοεμβρίου 2021

.....

Αντώνης Ιωάννου

Αναπληρωτής Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή