



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αθήνα 14 Απριλίου 2020

Αριθ. Πρωτ. : 18396

Εισηγήτρια: Όλγα Αλεξίου
Ειδική Επιστήμονας – Νομικός

Προς:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

101 81 Αθήνα (Πλ. Κάνιγγος)

Θέμα: Διαβίβαση υποθέσεων που αφορούν στην εταιρεία..... Μονοπρόσωπη Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία με εισήγηση για την περαιτέρω διερεύνησή τους και για την επιβολή διοικητικών κυρώσεων για παράβαση των διατάξεων του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές ύστερα και από αυτεπάγγελτη έρευνα, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

-Α-

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, έχουμε δεχθεί συνολικά έως σήμερα (200) αναφορές καταναλωτών σε βάρος της ιδιωτικής κεφαλαιουχικής εταιρείας με την επωνυμία..... με δηλωθείσα έδρα την Αθήνα, οδός..... η οποία, σύμφωνα με τα στοιχεία του ΓΕΜΗ, παραμένει σε λειτουργία, με μοναδικό εταίρο και διαχειριστή τον κ..... και αντικείμενο δραστηριότητας (σε ό,τι αφορά τις καταγγελίες που διερευνά η Αρχή μας) την εισαγωγή και εμπορία αγαθών μέσω διαδικτύου.

Το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό κατάστημα λειτουργεί από την ανωτέρω εταιρεία, σύμφωνα με την επισυναπτόμενη, υπ.αριθμ .πρωτ..... ανακοίνωση σύστασης εταιρείας και την καταχώρησή της στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με αριθμό.....



Κοινό πρόβλημα, που αντιμετωπίζουν όλοι οι καταγγέλλοντες καταναλωτές με τη συγκεκριμένη εταιρεία, όπως προκύπτει από τις υποβληθείσες αναφορές, είναι η **μη προσηκουσα εκτέλεση παραγγελιών** που πραγματοποίησαν μέσω της ως άνω ιστοσελίδας για την απόκτηση αγαθών τεχνολογίας, τις οποίες η αναφερόμενη διέθετε προς πώληση σε ιδιαίτερα προνομαϊκές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, **όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα “προϊόντα-κράχτες”**.

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω στοιχεία, η αναφερόμενη εταιρεία δεν ανταποκρίνεται πλέον σε έγγραφη ή προφορική επικοινωνία με εκπρόσωπό της παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες καταναλωτών, αλλά και της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” και παρά την ως άνω συνεχή και επίμονη αναζήτηση των καταναλωτών που ζητούν το τίμημα που έχουν καταβάλει, χωρίς να παραλάβουν ουδέποτε προϊόντα. Διευκρινίζεται ότι, το τελευταίο διάστημα, διεκόπη κάθε μορφής επικοινωνία με την εταιρεία, δεδομένου ότι πέρα από το γεγονός ότι δεν απαντά στις δηλωθείσες από αυτήν τηλεφωνικές συνδέσεις, το υποκατάστημα της εταιρείας στον Χολαργό Αττικής, δεν λειτουργεί και υπάρχει πινακίδα ότι δήθεν το κατάστημα λειτουργεί πλέον στην έδρα του. Καταναλωτές δε που αναζήτησαν εκπροσώπους της εταιρείας στην ανωτέρω διεύθυνση στην Αθήνα, δεν εντόπισαν εκεί κατάστημα. Παρά ταύτα, η ιστοσελίδα της εταιρείας μέχρι τη σύνταξη του παρόντος εγγράφου παραμένει σε λειτουργία και είναι εφικτή η καταχώρηση νέας παραγγελίας.

Ο καταναλωτής λοιπόν κατά τα ανωτέρω παραγγέλνει το προϊόν υψηλής τεχνολογίας από το ηλεκτρονικό κατάστημα της εταιρείας ή και από το φυσικό κατάστημά της στον Χολαργό Αττικής. Η αναφερόμενη εταιρεία αποδέχεται και επιβεβαιώνει την παραγγελία, εισπράττει το πλήρες τίμημα πώλησης, πλην, όμως, με την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας παράδοσης, καθίσταται σαφές ότι αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της και, κυρίως, να παραδώσει στον καταναλωτή το προϊόν της επιλογής του. Η εταιρεία αν και ρητώς καθυσύχασε τους ενδιαφερόμενους, μάλιστα εμφάνιζε πολλές φορές παράνομα και παρελκυστικά και έγγραφο ότι δήθεν πιστώθηκε το τίμημα στον καταναλωτή, στην πράξη δεν προβαίνει στην επιστροφή του οφειλόμενου ποσού. Εδώ πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι αρκετές παραγγελίες δόθηκαν και στο φυσικό κατάστημά της στον Χολαργό Αττικής και δόθηκε από την επιχείρηση ιδιόχειρη απόδειξη είσπραξης του ποσού για την εκτέλεση της παραγγελίας. Επίσης, η επιχείρηση δια των εκπροσώπων και προστηθέντων της δικαιολογούσε τις χαμηλές τιμές των προϊόντων που πωλούσε αναφέροντας στους καταναλωτές ότι είναι φθηνά γιατί η παράδοσή τους καθυστερεί περισσότερο από ένα μήνα συνολικά (αν και στην ιστοσελίδα της αναφέρει κατά περίπτωση χρόνους παράδοσης των προϊόντων από 4-20 εργάσιμες ημέρες). Τέλος, δεν δεχόταν ποτέ πληρωμή του τιμήματος με αντικαταβολή από τον καταναλωτή κατά την παράδοση του προϊόντος, αλλά μόνο εξόφληση με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας ή τραπεζικό έμβασμα κατά την παραγγελία του προϊόντος. Επίσης, το ηλεκτρονικό κατάστημα τηςεμφανιζόταν και σε πλατφόρμες αναζήτησης χαμηλότερης τιμής των ιστοσελίδων.....

Συγκεκριμένα, τα προβλήματα εντοπίζονται, κατά πρώτον, στη **μη παράδοση των παραγγελθέντων αγαθών** εντός του συμφωνημένου, κατά περίπτωση, χρόνου, αλλά και στις **παρελκυστικές πρακτικές** της εταιρείας, η οποία μετέθετε διαρκώς τον χρόνο παράδοσης σε μελλοντικές ημερομηνίες, χωρίς, ωστόσο, να τηρεί τις δεσμεύσεις της απέναντι στους καταναλωτές. Ενδεικτικά μόνο αναφέρεται ότι παραγγελίες του



Νοεμβρίου και Δεκεμβρίου του 2019, καθώς και του Ιανουαρίου και Φεβρουαρίου του 2020 δεν έχουν παραδοθεί ποτέ.

Κατά δεύτερον, εφόσον τα αγαθά τελικώς δεν παραδίδονταν, γεγονός που συνιστά υπαίτια μη εκπλήρωση των συμβάσεων, τα προβλήματα εντοπίζονται στη **μη ικανοποίηση αιτημάτων των καταναλωτών για την επιστροφή των χρηματικών ποσών** που είχαν προκαταβάλλει ταυτόχρονα με τις παραγγελίες τους προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών, κατά πάγια πολιτική της εταιρείας.

Υπογραμμίζεται ότι και εδώ η εταιρεία εφαρμόσε **παρελκυστικές πρακτικές**, διαβεβαιώνοντας τους καταναλωτές για την επιστροφή των χρημάτων τους σε σύντομο χρόνο, αλλά χωρίς, εν τέλει, να υλοποιεί αυτές τις διαβεβαιώσεις της, ενώ από κάποιο χρονικό σημείο και έπειτα διεκόπη κάθε επικοινωνία της με τους καταναλωτές που ζητούσαν, χωρίς αποτέλεσμα, πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη των συναλλαγών τους.

Τα παραπάνω συνιστούν, επιπροσθέτως, **παράβαση της κείμενης νομοθεσίας**, που απαιτεί ότι οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα, ιδίως στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, να επικοινωνούν με τους προμηθευτές γρήγορα και αποτελεσματικά μέσω στοιχείων επικοινωνίας (όπως αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, αλλά και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου υπάρχει) που τους έχουν γνωστοποιηθεί προσυμβατικά, ως τυπική απαίτηση για τις συμβάσεις αυτού του τύπου (άρθρο 3δ του ν. 2251/1994).

Οι καταναλωτές φαίνεται να έχουν απολέσει τα χρήματά τους, τα οποία, συνεπώς, **παράνομως παρακρατεί η αναφερόμενη**, αφού μέχρι σήμερα δεν έχει προχωρήσει και ούτε υπάρχουν ενδείξεις ότι προτίθεται να προχωρήσει στην παράδοση των προϊόντων, που ήταν και το αντικείμενο των συναφθεισών συμβάσεων.

Επισημαίνεται ότι η εταιρεία, κατόπιν των διαβιβάσεων των αναφορών του Συνηγόρου του Καταναλωτή, **ουδέποτε απέστειλε ενημερωτικές απόψεις** για τις υπό διερεύνηση υποθέσεις, προκειμένου να εξηγήσει την ανώμαλη εξέλιξη των συναλλαγών της με τους καταναλωτές ή/και για να προτείνει μέτρα αποτελεσματικής αντιμετώπισης της προβληματικής κατάστασης που έχει δημιουργηθεί.

-B-

Η έρευνα των αναφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνει χώρα με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, δεδομένου ότι πρόκειται για διαμεσολαβητική διαδικασία που παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που επικαλείται το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει).

Η συγκεκριμένη διαδικασία, που αποσκοπεί στη φιλική επίλυση μιας διαφοράς με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο, στηρίζεται στη βούληση των μερών να συμβιβαστούν. Συνεπώς, από την άποψη αυτή, η εμπλοκή των καταγγελλόμενων προμηθευτών στη διαδικασία αυτή δεν είναι εκ του νόμου υποχρεωτική.



Η έλλειψη ανταπόκρισης της επιχείρησης καταγγελλόμενου προμηθευτή στις συστηματικές προσκλήσεις που απευθύνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τη με εξωδικαστικό τρόπο συμβιβαστική επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς συνιστά αντικειμενικό λόγο αδυναμίας πλήρωσης της ανωτέρω νομοθετικής πρόβλεψης και, ως εκ τούτου, καθιστά αδύνατο τον περαιτέρω χειρισμό της υπόθεσης από την Αρχή μας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Παρά ταύτα, ενόψει της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004, που προβλέπει τη συνεργασία της Αρχής μας με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή, **προχωρούμε στην παρούσα αναλυτική ενημέρωσή σας σχετικά με παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας που διαπιστώσαμε ότι συστηματικά έχουν διαπραχθεί από την αναφερόμενη επιχείρηση σε βάρος των καταναλωτών.**

-Γ-

Συγκεκριμένα:

Παραβάσεις του ν. 2251/1994, όπως ισχύει:

1. Παράβαση του άρθρου 4β, που προβλέπει τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή του ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης (εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης) ή, εναλλακτικά, εντός επιπλέον προθεσμίας, ανάλογης των περιστάσεων, επί ποινή καταγγελίας της σύμβασης.
2. Παράβαση του άρθρου 9γ, που προβλέπει την απαγόρευση **αθέμιτων εμπορικών πρακτικών**, δηλαδή πρακτικών που είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, οι οποίες υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν.

Στην προκείμενη περίπτωση, **η αναφερόμενη ελέγχεται για τις παραπλανητικές πρακτικές:** (α) της χορήγησης εσφαλμένων, σχετικά με τη διαθεσιμότητα των προϊόντων, πληροφοριών. Οι καταναλωτές, δυνάμει αυτών των πληροφοριών, προχώρησαν στη λήψη αποφάσεων συναλλαγής, τις οποίες διαφορετικά, εάν δηλαδή ήταν γνώστες της έλλειψης βούλησης ή/και της αδυναμίας της εταιρείας να διενεργήσει την παράδοση των προϊόντων τους και της, ως εκ τούτου, πιθανής απώλειας των χρημάτων τους, δεν θα λάμβαναν, (β) της πρόσκλησης για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και, εν συνέχεια, της συστηματικής άρνησης παράδοσής τους σε εύλογο χρόνο (περ. στ' του άρθρου 9στ).

Παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017):

1. Παράβαση του άρθρου 2 παρ. 1(α), που προβλέπει ότι η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών οφείλει να διέπεται από τον σεβασμό των



- γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας.
2. Παράβαση του άρθρου 5 παρ. 4, που προβλέπει την εξασφάλιση επαρκών αποθεμάτων των προϊόντων που εμφανίζονται ως διαθέσιμα, καθώς και την άμεση ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με οιαδήποτε τυχόν αδυναμία εκπλήρωσης των ανειλημμένων συμβατικών υποχρεώσεων των προμηθευτών.
 3. Παράβαση του άρθρου 6, που προβλέπει την προσήκουσα υποστήριξη και εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Επισημαίνεται και η τέλεση παραβάσεων του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (ΥΑ 31619/2017) και, ιδίως, των άρθρων 3 και 7.

Επίσης, οι αναφέροντες, εκτός της παραπλάνησης και της, εν γένει, παραβίασης των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών, σύμφωνα με τα ανωτέρω, **έχουν υποστεί και περιουσιακή ζημία στο πλαίσιο των υπό κρίση συναλλαγών**, αφού καθένας εξ αυτών έχει καταβάλει εξ ολοκλήρου το τίμημα προϊόντος που ποτέ, όμως, δεν παρέλαβε, **ενώ δεν μπορεί να αποκλειστεί το ενδεχόμενο παραπλάνησης και πρόκλησης ανάλογης περιουσιακής ζημίας, για τους ίδιους λόγους, και άλλων καταναλωτών**, οι οποίοι δεν έχουν προσφύγει στην Αρχή μας ή τυχόν έχουν προσφύγει σε άλλους φορείς και υπηρεσίες.

-Δ-

Για όλους τους παραπάνω λόγους, λαμβάνοντας, επιπλέον, υπόψη τον εξαιρετικά μεγάλο αριθμό αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή μας όσο και το γεγονός ότι η συντριπτική τους πλειονότητα δεν έχουν διευθετηθεί, επιβαλλομένης δε, και της ανάγκης αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτικού κοινού από τις παράνομες και αθέμιτες πρακτικές της εταιρείας η ιστοσελίδα της οποίας παραμένει σε λειτουργία λαμβάνοντας ενδεχομένως νέες παραγγελίες, σας διαβιβάζουμε τον επισυναπτόμενο πίνακα διακοσίων (200) αναφορών των καταναλωτών που εκκρεμούν ενώπιον της Αρχής προς επίλυση και παρακαλούμε για τις κατά την κρίση σας και σύμφωνα με τον νόμο ενέργειές σας.

Παραμένουμε διαθέσιμοι για κάθε συνεργασία.

Η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Δρ. Βασιλική Μπώλου

(α) Ανακοίνωση σύστασης της εταιρείαςκαι της καταχώρησής της στο Γ.Ε.ΜΗ.

(β) Πίνακας 200 αναφορών καταναλωτών.

