

«Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος 2021»

Νέο, πιο ισχυρό πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών

Παρουσίαση κ. Αντώνη Ιωάννου
Αν. Διευθυντή Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
12.5.2021



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ**





01/

Ενοποιήσαμε 7 νομοθεσίες οι οποίες ρυθμίζουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών

02/

Απλοποιήσαμε την ισχύουσα νομοθεσία και ενισχύσαμε το νομοθετικό πλαίσιο

03/

Ενισχύσαμε τις εξουσίες της ΥΠΚ ώστε να είναι πιο αποτελεσματική η εφαρμογή της νομοθεσίας

04/

Ενδυναμώσαμε τη συνεργασία μεταξύ αρμόδιων αρχών

05/

Τελικός σκοπός: Η αποτελεσματικότερη προστασία του καταναλωτή





- ✓ Κωδικοποιήσαμε τις κυριότερες οριζόντιες νομοθεσίες προστασίας καταναλωτή σε ένα ενιαίο κείμενο. Αυτό μας βοηθά στην πιο ορθολογιστική εφαρμογή της νομοθεσίας.
- ✓ Ενοποιήσαμε τις διαδικαστικές διατάξεις και συμπληρώσαμε τα διαδικαστικά κενά στο υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο. Αυτό σημαίνει ότι επιτυγχάνεται η ομοιόμορφη εφαρμογή της νομοθεσίας.
- ✓ Προχωρήσαμε στην εισαγωγή ενιαίου μέρους καθηκόντων, εξουσιών και αρμοδιοτήτων της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή, ώστε να πετύχουμε την εναρμόνιση των διαφόρων διαδικασιών.





- ✓ Μέχρι σήμερα για κάποιες παραβάσεις προνοείτο διαδικασία ενώπιον δικαστηρίου, με την καταχώριση αίτησης για έκδοση απαγορευτικού διατάγματος. Θεσπίσαμε τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου για όλες τις παραβάσεις του Νόμου, με στόχο την αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας.
- ✓ Μέχρι σήμερα η είσπραξη του διοικητικού προστίμου γινόταν αφού τελεσιδικούσαν οι διαδικασίες προσφυγής ενώπιον της Υπουργού και ενώπιον Δικαστηρίου. Καταργήσαμε την αυτοδίκαιη αναστολή είσπραξης διοικητικού προστίμου, για σκοπούς διαφύλαξης της αποτρεπτικότητας της ποινής. Ως εκ τούτου, ο παραβάτης γνωρίζει ότι το πρόστιμο καθίσταται πληρωτέο με την επιβολή του.





- ✓ Διατηρήσαμε την εξουσία λήψης μέτρων για έκδοση απαγορευτικού διατάγματος, ώστε να καθίσταται δυνατή η άμεση άρση μιας παράβασης (π.χ. άμεση παύση μιας παραπλανητικής διαφήμισης).
- ✓ Έχουμε εισαγάγει τη δυνατότητα άσκησης ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον της Υπουργού εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης στον παραβάτη και την υποχρέωση λήψης απόφασης από αυτήν εντός 90 ημερών. Αυτό βοηθά στην έγκαιρη εξέταση των ιεραρχικών προσφυγών. Ως εκ τούτου, δεν θα υπάρξει καθυστέρηση στην εξέταση των ιεραρχικών προσφυγών.





- ✓ Δίνουμε τη δυνατότητα στον καταναλωτή, του οποίου τα οικονομικά συμφέροντα έχουν θιγεί συνεπεία οποιασδήποτε παράβασης των προνοιών του Νόμου, να εγείρει αγωγή ενώπιον αρμόδιου Δικαστηρίου για αποκατάσταση ή επανόρθωση της βλάβης που έχει υποστεί. Ο καταναλωτής μπορεί να:
 - Ζητήσει αποζημίωση.
 - Να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.
 - Να ζητήσει μείωση του τιμήματος του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Μέχρι σήμερα, εάν μετά από παράπονο καταναλωτή διαπιστωνόταν από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή παράβαση κι επιβάλλονταν κυρώσεις, δεν προνοείτο κάποια θεραπεία για τον καταναλωτή, π.χ. αποζημίωση.





- ✓ Ο νόμος θεσπίζει την ποινική ευθύνη για παράλειψη συμμόρφωσης, για παρακώλυση της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή να διεξάγει τους ελέγχους της και για παροχή ψευδών στοιχείων. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η πιο αποτελεσματική και ορθολογιστική εφαρμογή της νομοθεσίας Π.χ. άρνηση καταστηματάρχη προς μέλος της ΥΠΚ να προβεί σε έλεγχο του υποστατικού του ή των εγγράφων που διατηρεί, αποτελεί ποινικό αδίκημα.





- ✓ Έχουμε πετύχει τη διευκρίνιση της δυνατότητας ανάληψης δεσμεύσεων εκ μέρους των εμπορευομένων προς την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή σχετικά με την παύση των παραβάσεων που έχουν διαπιστωθεί, με στόχο την άρση των αρνητικών συνεπειών για τους καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι δίνεται η δυνατότητα στην ΥΠΚ να δώσει περιθώριο χρόνου στον παραβάτη να υλοποιήσει τις δεσμεύσεις του προκειμένου να αρθεί η παράβαση.
- ✓ Έχουμε εισαγάγει τη δυνατότητα αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών από λειτουργούς της Υπηρεσίας, ακόμη και με καλυμμένη ταυτότητα (*mystery shopping*), με σκοπό τον εντοπισμό τυχόν παραβάσεων και τη συγκέντρωση αποδεικτικών στοιχείων.





- ✓ Έχουμε εισαγάγει πρόνοια σύμφωνα με την οποία η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή μπορεί να υποχρεώσει τον εμπορευόμενο ή και οποιονδήποτε άλλον, όπως π.χ. παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και ενημερωτικές πλατφόρμες, να αφαιρέσει περιεχόμενο ή να περιορίσει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή (link), με παραπλανητικές πρακτικές προς τον καταναλωτή.





ΝΕΟΣ ΝΟΜΟΣ ΠΕΡΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Σε περίοδο εκπτώσεων πρέπει να αναγράφονται τόσο η **νέα** όσο και η **προηγούμενη** τιμή.

Αλλαγή του τρόπου αναγραφής τιμών σε περίοδο εκπτώσεων.



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



www.meci.gov.cy



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



ΝΕΟ ΠΙΟ ΙΣΧΥΡΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τα καταστήματα παροχής υπηρεσιών πρέπει να αναρτούν **τιμοκατάλογο** με τις **βασικές τιμές** των προϊόντων που προσφέρουν.

Τιμοκατάλογος

_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■
_____	_____	€	■	■

www.meci.gov.cy

Εισαγωγή υποχρέωσης των καταστημάτων παροχής υπηρεσιών (π.χ. κουρεία, κομμωτήρια, γυμναστήρια) όπως **αναρτούν τιμοκατάλογο** με τις τιμές των βασικών υπηρεσιών που προσφέρουν. Οι καταναλωτές θα γνωρίζουν την τιμή πριν πάρουν απόφαση συναλλαγής.



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



Η νομοθεσία προνοεί δύο χρόνια εγγύηση για τα καινούργια αγαθά. Σε περίπτωση που ο έμπορος αποφασίσει να παραχωρήσει επιπλέον εμπορική εγγύηση, τότε αυτό θα πρέπει να το κάνει γραπτώς ή ηλεκτρονικά, προκειμένου ο καταναλωτής να γνωρίζει ακριβώς τι καλύπτει η συγκεκριμένη εγγύηση, καθώς και τη διάρκειά της (π.χ. 5 χρόνια εγγύηση στον κάδο του πλυντηρίου).





Έχουμε εισαγάγει την υποχρέωση εκ μέρους του πωλητή για **γραπτή ενημέρωση** του καταναλωτή για την πολιτική επιστροφών και αλλαγών των καταστημάτων, καθώς και για το δικαίωμα νόμιμης εγγύησης.

Έχει αυξηθεί σε ένα χρόνο (από έξι μήνες) η υποχρέωση του πωλητή να δεχτεί επιστροφή προϊόντος ως ελαττωματικό, χωρίς ο καταναλωτής να πρέπει να αποδείξει ότι το ελάττωμα δεν είναι αποτέλεσμα κακής χρήσης από τον ίδιο .

Έχουμε εισαγάγει πρόνοια βάσει της οποίας το χρονικό διάστημα κατά το οποίο το προϊόν βρίσκεται στην κατοχή του πωλητή **για σκοπούς επισκευής, εξαιρείται** της χρονικής διάρκειας της νόμιμης εγγύησης.



Πρακτικά παραδείγματα εφαρμογής της νομοθεσίας



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



1. Κατάστημα πώλησης ηλεκτρονικών ειδών, δηλώνει ψευδώς ότι κάποιο προϊόν θα είναι διαθέσιμο μόνο για την περίοδο του Black Friday σε κάποια συγκεκριμένη τιμή, με αποτέλεσμα να ασκείται πίεση στον καταναλωτή να λάβει βεβιασμένη απόφαση συναλλαγής. Αυτό συνιστά παραπλανητική πράξη, η οποία ενδεχομένως να δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου.

2. Κατάστημα διαφημίζει κάποιο προϊόν μέσω τηλεόρασης σε μία συγκεκριμένη τιμή, αλλά όταν ο καταναλωτής επισκεφθεί το κατάστημα ενημερώνεται για κάποιες επιπλέον χρεώσεις τις οποίες δεν μπορεί να αποφύγει. Αυτό συνιστά παραπλανητική παράλειψη, η οποία ενδεχομένως να δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου.





Ένας πωλητής σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, διαφημίζει προϊόντα καθαρισμού συγκρίνοντάς τα με προϊόντα της ίδιας κατηγορίας ενός ανταγωνιστή, χρησιμοποιώντας εκφράσεις οι οποίες έχουν ως συνέπεια τη δυσφήμιση ή την υποτίμηση των αγαθών του ανταγωνιστή. Αυτό συνιστά αθέμιτη συγκριτική διαφήμιση, η οποία ενδεχομένως να δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου.





Καταναλωτής αγοράζει από το διαδίκτυο είδη υπόδησης, τα οποία όταν παραλαμβάνει διαπιστώνει ότι είτε δεν του ταιριάζουν είτε δεν του κάνουν είτε απλά δεν του αρέσουν. Δικαιούται μέσα σε 14 ημέρες να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση, επιστρέφοντας το προϊόν χωρίς να είναι υποχρεωμένος να αναφέρει τους λόγους επιστροφής και χωρίς καμία επιβάρυνση.

Το συγκεκριμένο δικαίωμα πρέπει να γίνεται γνωστό στον καταναλωτή κατά τη στιγμή της αγοράς, παρέχοντάς του επίσης το έντυπο υπαναχώρησης.



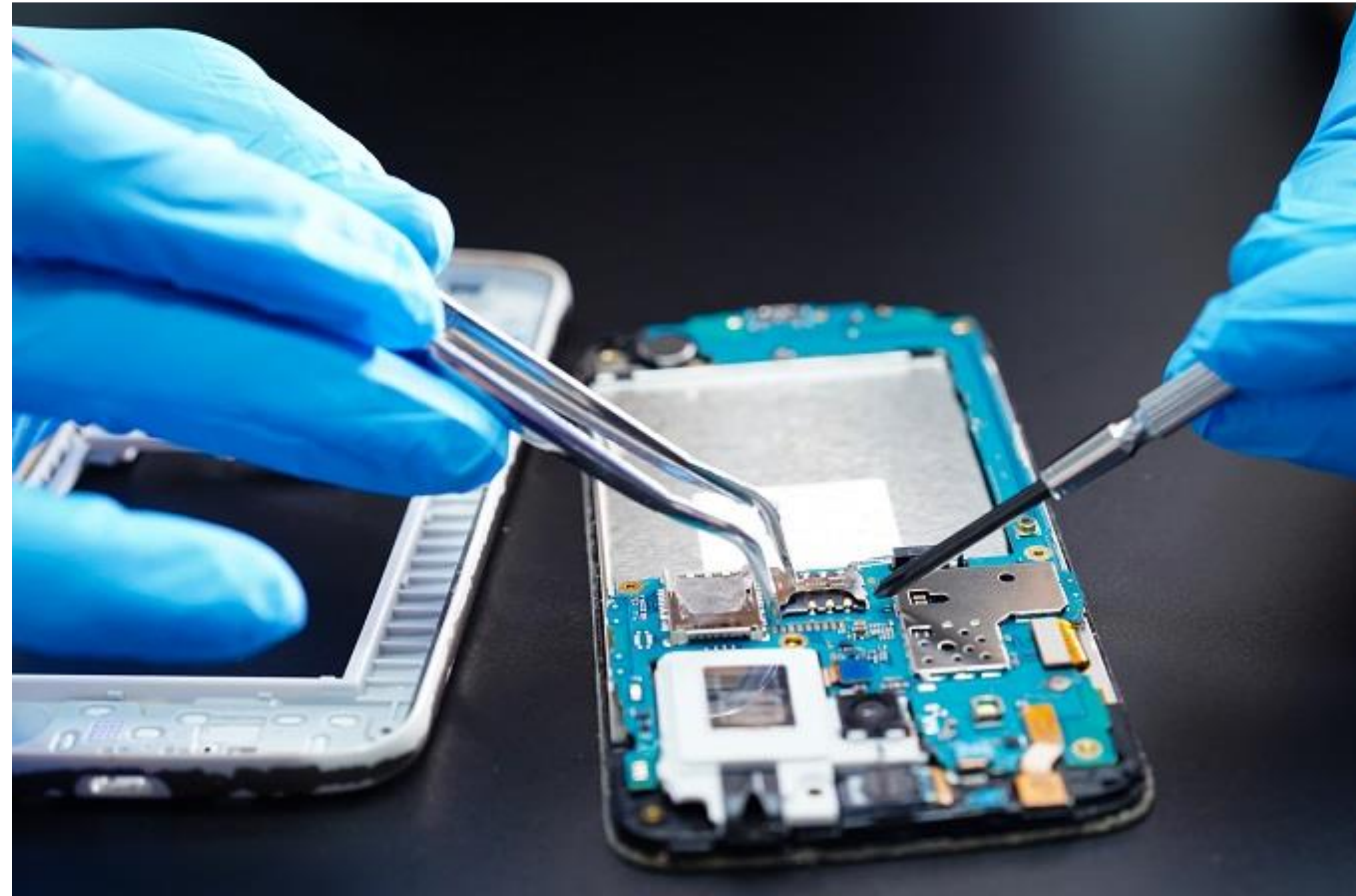
MOBILE SHOPPING



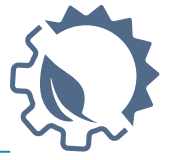


Καταναλωτής έχει αγοράσει κινητό τηλέφωνο το οποίο εντός 12 μηνών παρουσιάζει πρόβλημα λειτουργίας, χωρίς ο καταναλωτής να έχει κάνει κακή χρήση. Ο έμπορος θα πρέπει να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του αγαθού είτε επισκευάζοντάς το χωρίς επιβάρυνση είτε αντικαθιστώντας το είτε επιστρέφοντας στον καταναλωτή μέρος ή όλο το ποσό που είχε πληρώσει.

Αν το κινητό τηλέφωνο παρουσιάσει πρόβλημα μετά τους 12 μήνες έως και τους 24 μήνες που εμπίπτουν στην εγγύηση, τότε ο καταναλωτής θα πρέπει να αποδείξει ότι δεν έχει κάνει κακή χρήση για να ισχύσουν οι πιο πάνω θεραπείες.



ΑΝΑΓΡΑΦΗ ΤΙΜΩΝ



Υπεραγορά η οποία εκθέτει προς πώληση συσκευασμένα όσπρια, υποχρεούται να αναγράφει τόσο την τιμή της συσκευασίας όσο και τη μοναδιαία τιμή του προϊόντος. Δηλαδή, εάν η συσκευασία πωλείται €1 και ζυγίζει 500 γρ., τότε θα πρέπει να αναγράφεται επίσης ως μοναδιαία η τιμή των 100 γρ., που είναι τα €0.20.

Αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών και στη διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών στις περιπτώσεις όπου δύο συσκευασίες διαφέρουν ως προς το βάρος τους.



ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Σε δανειακές συμβάσεις, συμβάσεις αγοράς ακινήτων από εταιρείες ανάπτυξης γης και οικοδομών, ασφαλιστήρια συμβόλαια, συμβόλαια υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών κλπ.



Χρηματοπιστωτικό ίδρυμα περιλαμβάνει στις δανειακές συμβάσεις που συνάπτει με τους καταναλωτές, συγκεκριμένη ρήτρα που του επιτρέπει, π.χ. να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση.

Αυτό θεωρείται καταχρηστική ρήτρα, διότι δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση. Εάν μετά από καταγγελία ή κατόπιν αυτεπάγγελτης έρευνας της ΥΠΚ διαπιστωθεί το πιο πάνω, η Υπηρεσία έχει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου, το οποίο είναι άμεσα πληρωτέο.



Μέχρι σήμερα οι αποφάσεις της Υπηρεσίας δεν θεωρούνταν εκτελεστές διοικητικές πράξεις. Η μόνη εξουσία που είχε η ΥΠΚ ήταν να καταχωρήσει αίτηση ενώπιον δικαστηρίου για έκδοση απαγορευτικού διατάγματος με στόχο την άμεση παύση ή μη επανάληψη χρήσης των καταχρηστικών ρητρών.

Αυτή η εξουσία εξακολουθεί να υπάρχει, ωστόσο η ΥΠΚ έχει και τη δυνατότητα επιβολής προστίμου, το οποίο είναι πληρωτέο άμεσα, όπως άμεσα πρέπει να είναι και συμμόρφωση του εμπόρου με την αφαίρεση της ρήτρας από τη συγκεκριμένη σύμβαση κι από όλες τις συμβάσεις στις οποίες τυχών να περιέχεται.





Ο Νόμος αναμένεται ότι:

- ✓ Θα βελτιώσει σημαντικά το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο.
- ✓ Θα συμβάλει τα μέγιστα στην ενδυνάμωση του επιπέδου προστασίας του Κύπριου καταναλωτή.
- ✓ Θα ενισχύσει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και θα προστατεύσει τον υγιή ανταγωνισμό.

Ευχαριστώ πολύ



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ**

