



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Τηλέφωνο: 22867153

Τηλ. Διεύθυνση "MINCOMMIND" Λευκωσία

Αρ. Τέλεφαξ 22375120 Λευκωσία

Ηλ. Διεύθυνση: perm.sec@mcit.gov.cy

**Αριθμός Απόφασης  
1/2011**

**Αρ. Φακ. 8.13.10.32/5  
8.13.11.3.5**

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων  
προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2007. Ν.103(Ι)/2007**

Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **WIN Α.Ε. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες** .

**Απόφαση**

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διερεύνηση αυτεπάγγελτης έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, αναφορικά με αθέμιτη

εμπορική πρακτική της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες .

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου 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.

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.

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 ουσιώδη γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

Η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες είναι εγγεγραμμένη ως Αλλοδαπή Εταιρεία από τις 3 Νοεμβρίου 2010 σύμφωνα με τον Περί Εταιρειών Νόμο, Κεφ. 113, Άρθρο 347, με Αριθμό Εγγραφής ΗΕ 2570. **Παράρτημα Ι.**

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, **Παράρτημα ΙΙ**, οι Διευθυντές και ο γραμματέας της εταιρείας είναι:

1. [...]
2. [...]
3. [...]
4. [...]

Επιπρόσθετα με τα ανωτέρω, με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, η πιο πάνω αναφερόμενη Αλλοδαπή Εταιρεία,

εγκαθίδρυσε τόπο εργασίας στην Κυπριακή Δημοκρατία στη διεύθυνση Κλεομένους 2, Τ.Κ. 1061, Λευκωσία, **Παράρτημα III**, και εξουσιοδότησε την κυπριακή εταιρεία [...], να αποδέχεται εκ μέρους της επιδόσεις και οποιοσδήποτε ειδοποιήσεις οι οποίες πρέπει να επιδοθούν σ' αυτή.

#### **Παράρτημα IV.**

Στις 09 και 10 Απριλίου 2011, η εταιρεία WIN A.E. Κλεομένους 2, Λευκωσία, δημοσίευσε διαφημιστικές κάρτες στις εφημερίδες «Ο Φιλελεύθερος» και «Σημερινή» με τις οποίες καλούσε τους καταναλωτές να αποστείλουν μήνυμα στον αριθμό 6169 για να εγγραφούν σε συνδρομητική υπηρεσία της με κόστος €5,89 ανά μήνυμα, δυο φορές την βδομάδα και επιπλέον να έχουν την δυνατότητα να κερδίσουν μεγάλα και μικρά δώρα. Επισυνάπτεται ως

#### **Παράρτημα V.**

Συγκεκριμένα, η διαφήμιση έγινε με τη προσθήκη 100,000 διαφημιστικών καρτών στα περιοδικά «TV MANIA» και «ΤΗΛΕΘΕΑΤΗΣ» που ήταν ένθετα στις εφημερίδες «Ο Φιλελεύθερος» και «Σημερινή» .

Τα βασικά σημεία της διαφημιστικής κάρτας είναι:

1. Η κάρτα είναι διαφήμιση της εταιρείας WIN A.E. Κλεομένους 2. Λευκωσία.
2. Οι καταναλωτές καλούνται να αποστείλουν μέσω του κινητού τους τηλεφώνου συγκεκριμένο μήνυμα SMS στον αριθμό 6169 για να έχουν την δυνατότητα να κερδίσουν, μεταξύ άλλων βραβείων, και ένα πολυτελές αυτοκίνητο BMW sDrive 18i. Επιπρόσθετα, οι καταναλωτές πληροφορούνται ότι με την αποστολή του συγκεκριμένου μηνύματος, αυτόματα θα γίνουν μέλη συνδρομητικής υπηρεσίας της εταιρείας WIN A.E. για να λαμβάνουν περιεχόμενα για το κινητό τους τηλέφωνο. Η χρέωση για τη συνδρομητική υπηρεσία είναι €5,89 σέντ, δυο φορές τη βδομάδα, μέχρι που ο καταναλωτής να ζητήσει τη διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας. Η διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας

μπορούσε να γίνει με συγκεκριμένο τρόπο που περιγραφόταν στη διαφημιστική κάρτα.

Επειδή ο τρόπος προώθησης, όπως επίσης και το περιεχόμενο της διαφημιστικής κάρτας είναι εμπορική πρακτική σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου, Ν. 103(Ι)/2007, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του Νόμου, στις 11 Απριλίου 2011 άρχισε αυτεπάγγελτη έρευνα.

Στις 13 Απριλίου 2011, λήφθηκε στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παράπονο από καταναλωτή αναφορικά με τον τρόπο παρουσίασης της διαφημιστικής κάρτας, όπως επίσης και το περιεχόμενό της. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VI**.

Την ίδια μέρα, δηλαδή 13 Απριλίου 2011, έγινε από το προσωπικό κινητό τηλέφωνο Λειτουργού της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού προσπάθεια στον αριθμό 6169 για εγγραφή του στη συνδρομητική Υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E., ακολουθώντας τις οδηγίες που αναφέρονταν στη διαφημιστική κάρτα. Η προσπάθεια ήταν επιτυχής όσο αφορά το μέρος της εγγραφής του Λειτουργού για να παίρνει περιεχόμενο στο κινητό του τηλέφωνο.

Στη συνέχεια, ο Λειτουργός προσπάθησε να διαγραφεί από τη συνδρομητική υπηρεσία χωρίς όμως επιτυχία, παρόλο που ακολουθήθηκαν πιστά οι οδηγίες που δίδονταν στη διαφημιστική κάρτα. Στο κινητό τηλέφωνο του Λειτουργού δεν λήφθηκε οποιοδήποτε μήνυμα ότι η διαγραφή δεν ήταν επιτυχής.

Στις 16 και 17 Απριλίου 2011, η εταιρεία WIN A.E. Κλεομένους 2, Λευκωσία, δημοσίευσε και πάλι διαφημιστικές κάρτες στις εφημερίδες «Ο Φιλελεύθερος» και «Σημερινή» με τις οποίες καλούσε τους καταναλωτές να αποστείλουν μήνυμα στον αριθμό 6116 για να εγγραφούν σε συνδρομητική υπηρεσία της

με κόστος €4,91 ανά μήνυμα, δυο φορές την βδομάδα και επιπλέον να έχουν την δυνατότητα να κερδίσουν μεγάλα και μικρά δώρα. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VII.**

Στις 18 Απριλίου 2011, έγινε από το προσωπικό κινητό τηλέφωνο Λειτουργού της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού προσπάθεια στον αριθμό 6116 για εγγραφή του στην συνδρομητική Υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E., ακολουθώντας τις οδηγίες που αναφέρονταν στη νέα διαφημιστική κάρτα. Η προσπάθεια ήταν επιτυχής όσο αφορά το μέρος της εγγραφής του Λειτουργού για να παίρνει περιεχόμενο στο κινητό του τηλέφωνο αλλά δεν μπορούσε να γίνει διαγραφή του Λειτουργού από τη συνδρομητική Υπηρεσία, παρόλο που ακολουθήθηκαν πιστά οι οδηγίες που δίδονταν στη διαφημιστική κάρτα. Όμως κατά την προσπάθεια διαγραφής από τη συνδρομητική υπηρεσία λήφθηκε το μήνυμα *“From Premium SMS – Invalid or no such list (M987546) found. Please make sure your message is correct.”* χωρίς όμως να δίνονται άλλες πληροφορίες ή οδηγίες για καθοδήγηση αναφορικά με τον ορθό τρόπο διαγραφής από τη συνδρομητική υπηρεσία.

Στις 18 Απριλίου 2011, έγινε συνάντηση με τον [...], δικηγόρο, Διευθυντή της εταιρείας [...] η οποία είναι εξουσιοδοτημένη από την εταιρεία WIN A.E. να αποδέχεται εκ μέρους της επιδόσεις και οποιεσδήποτε ειδοποιήσεις οι οποίες πρέπει να επιδοθούν σ' αυτή. Η συνάντηση έγινε στα γραφεία της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού στη Λευκωσία.

Κατά την ανωτέρω συνάντηση εξηγήθηκε στον [...] ο σκοπός για τον οποίο κλήθηκε και του ζητήθηκαν διευκρινιστικές πληροφορίες για τον τρόπο και τις διαδικασίες που προβλέπονται και αναφέρονται στις διαφημιστικές κάρτες. Ο [...], κατά την συνάντηση, απάντησε σε αριθμό διευκρινιστικών ερωτήσεων και για όσες πληροφορίες δεν ήταν σε θέση να απαντήσει, επιφυλάχθηκε να τις δώσει αργότερα αυτός ή η κα [...] η οποία είναι, όπως αναφέρθηκε από τον [...], η νόμιμη εκπρόσωπος της εταιρείας WIN A.E. Στον [...] αναφέρθηκε το πρόβλημα που παρουσιάζεται στη διαγραφή των συνδρομητών που θα

ήθελαν να διαγραφούν και δεν μπορούν να το κάνουν, παρόλο που ακολουθείται πιστά η διαδικασία που αναφέρεται στη διαφημιστική κάρτα.

Την ίδια μέρα, 18 Απριλίου 2011, μετά τη συνάντηση με τον [...], επισκέφτηκε τα γραφεία της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού στη Λευκωσία ο κ. [...] και υπέβαλε παράπονο για τη διαφήμιση της εταιρείας WIN A.E. μέσω διαφημιστικών καρτών και ότι δεν μπορεί να διακόψει τη συνδρομητική του υπηρεσία, παρόλο που ακολουθεί πιστά τις οδηγίες που αναγράφονται στη διαφημιστική κάρτα. Ο παραπονούμενος, την επομένη μέρα επισκέφτηκε ξανά τα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στη Λευκωσία και παράδωσε χειρόγραφο αντίγραφο του κειμένου των μηνυμάτων από το κινητό του τηλέφωνο. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VIII**.

Στις 19 Απριλίου 2011, ο δικηγόρος της εταιρείας WIN A.E. [...], πληροφόρησε τηλεφωνικά την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι οι πελάτες του, δηλαδή η εταιρεία WIN A.E., εντόπισαν τα προβλήματα που υπάρχουν, κυρίως την αδυναμία των καταναλωτών να διακόψουν τη συνδρομητική τους υπηρεσία και καταβάλλουν προσπάθειες για επίλυσή τους. Επιπρόσθετα, ότι οι πελάτες του επεξεργάζονται τρόπους για αποζημίωση όσων καταναλωτών κατέβαλαν οποιοδήποτε ποσό για το οποίο ευθύνονται οι πελάτες του.

Στις 20 Απριλίου 2011 ο κ. [...] επισκέφτηκε και πάλι τα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στη Λευκωσία και παρέδωσε:

1. Διάφορα πιστοποιητικά του Εφόρου Εταιρειών που αφορούν τους πελάτες του. Τα πιστοποιητικά αυτά επισυνάπτονται ως **Παράρτημα I μέχρι Παράρτημα IV** και αναφέρονται ανωτέρω.
2. Το πρόγραμμα (media plan) της διαφημιστικής εκστρατείας της εταιρείας WIN A.E στο οποίο καταγράφονται οι ποσότητες και με ποια Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης διανεμήθηκαν οι διαφημιστικές κάρτες. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα IX**.

3. Ανακοίνωση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ελληνικής Δημοκρατίας, Αρ. Φύλλου 12572 με ημερομηνία 09 Δεκεμβρίου 2005 που αφορούσε, μεταξύ άλλων και την τροποποίηση της ονομασίας της εταιρείας των πελατών του. Επισυνάπτεται **ως Παράρτημα Χ**.

Στις 28 Απριλίου 2011 πραγματοποιήθηκε συνάντηση στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στη Λευκωσία με τη συμμετοχή της κας [...], "Country manager Greece" και του δικηγόρου της εταιρείας WIN A.E [...]. Κατά τη συνάντηση αυτή ζητήθηκαν επιπρόσθετες πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας της συνδρομητικής υπηρεσίας που αναφέρεται στις υπό αναφορά διαφημιστικές κάρτες. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέρθηκε στις κατ' αρχήν παραβάσεις που εντοπίστηκαν με βάση τις πρόνοιες του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007. Οι παραβάσεις αυτές είναι:

1. Στις σχετικές διαφημιστικές κάρτες αναφέρεται ή εξυπακούεται ότι το πρώτο μήνυμα από τη συνδρομητική υπηρεσία θα είναι δωρεάν ενώ στην πραγματικότητα ο καταναλωτής χρεώνεται με το ποσό των €5,89 σέντ ή €4,91.
2. Οι οδηγίες που δίδονται στη διαφημιστική κάρτα για διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας είναι αναληθείς ή εσφαλμένες με αποτέλεσμα ο καταναλωτής, ακολουθώντας τις οδηγίες, να μη μπορεί να διακόψει τη συνδρομητική του υπηρεσία.
3. Στις ίδιες διαφημιστικές κάρτες αναφέρεται ότι δίδεται η δυνατότητα για διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας της εταιρείας WIN A.E.. Στην πραγματικότητα όμως, ο καταναλωτής δεν μπορεί να διακόψει τη συνδρομητική υπηρεσία γιατί δεν του παρέχεται ο απαιτούμενος χρόνος για την αποστολή του μηνύματος για διακοπή της υπηρεσίας μετά το πρώτο «δωρεάν» μήνυμα.
4. Κανένα από τα μεγάλα βραβεία που διαφημίστηκαν, χορηγήθηκε προς τους καταναλωτές.

5. Ο τρόπος ή η διαδικασία χορήγησης των βραβείων δεν περιγράφεται στην κάρτα διαφήμισης. Η συνολική παρουσίαση των πληροφοριών που δίνονται στη διαφημιστική κάρτα, οδηγεί ή δυνατό να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή στην εντύπωση ότι θα γίνει κλήρωση και σίγουρη διάθεση των βραβείων. Στην πραγματικότητα όμως, δεν γίνεται κλήρωση. Στην κάρτα υπάρχουν καλυμμένοι οι κωδικοί των βραβείων και μόνο η εταιρεία WIN A.E γνωρίζει το συγκεκριμένο βραβείο που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο κωδικό. Η πληροφόρηση των καταναλωτών για τον τρόπο και την πιθανότητα μη διάθεσης των βραβείων είναι ουσιώδης, ιδιαίτερα όταν υπάρχει πολύ μεγάλη πιθανότητα τα βραβεία να μη διατεθούν.
6. Παραπλανητικός τρόπος παρουσίασης της διαφήμισης γενικά. Στους καταναλωτές δίδεται η εντύπωση ότι ο κύριος σκοπός της διαφήμισης είναι η απόκτηση των δώρων που περιγράφονται στη διαφημιστική κάρτα. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του Νόμου εκτιμά ότι ο κύριος σκοπός της εμπορικής πρακτικής είναι η εγγραφή των καταναλωτών στη συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E. και όχι η διάθεση των βραβείων.

Κατά την ίδια συνάντηση, δηλαδή στις 28 Απριλίου 2011, ζητήθηκε από την [...] και το δικηγόρο της εταιρείας να μας αποστείλει τυχόν οποιαδήποτε σχετική αλληλογραφία που υπάρχει μεταξύ της εταιρείας WIN A.E και της CYTA, Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου, στην οποία υπάρχουν οποιεσδήποτε πληροφορίες που αφορούν την διερευνώμενη παράβαση.

Στις 29 Απριλίου 2011 λήφθηκε στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετική αλληλογραφία της εταιρείας WIN A.E και της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XI**. Από τη σχετική ηλεκτρονική αλληλογραφία φαίνεται ότι η εταιρεία WIN A.E γνώριζε, τουλάχιστο από τις 20 Απριλίου 2011 για το πρόβλημα της διακοπής της συνδρομητικής υπηρεσίας από τους καταναλωτές.



Στις 30 Απριλίου και 1<sup>η</sup> Μαΐου 2011 η εταιρεία WIN A.E δημοσίευσε και πάλι διαφημιστικές κάρτες στις εφημερίδες «Ο Φιλελεύθερος» και «Σημερινή» με τις οποίες καλούσε τους καταναλωτές να αποστείλουν μήνυμα στον αριθμό 6116 για να εγγραφούν σε συνδρομητική υπηρεσία της με κόστος 4,91 ανά μήνυμα, δυο φορές τη βδομάδα και επιπλέον να έχουν την δυνατότητα να κερδίσουν μεγάλα και μικρά δώρα. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XII**.

Στις 04 Μαΐου 2011 λήφθηκε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία γραπτό παράπονο από την [...]. Το παράπονο αφορούσε παραπλανητική παρουσίαση της διαφημιστικής κάρτας της εταιρείας εταιρεία WIN A.E. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XIII**.

Στις 05 Μαΐου 2011, επιδόθηκε στο Διευθυντή της εταιρείας [...], δικηγόρο [...], επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 04 Μαΐου 2011 με την οποία καλούνταν οι πελάτες του, εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες, όπως σταματήσουν αμέσως την προώθηση των διαφημιστικών καρτών που αναφέρονται ανωτέρω γιατί διαπιστώθηκαν παραβάσεις του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007. Οι παραβάσεις που εντοπίστηκαν περιγράφονταν συνοπτικά στην εν λόγω επιστολή.

Επιπρόσθετα, στην εν λόγω επιστολή καλείτο η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες όπως εκφράσει τις απόψεις της, (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) μέχρι τις 16 Μαΐου 2011. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XIV**.

Στις 16 Μαΐου 2011, επισκέφτηκε τα γραφεία της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού στη Λευκωσία ο Διευθυντής της εταιρείας [...], δικηγόρος [...]. Ο κος [...] προσήλθε στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ως εκπρόσωπος της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά

Προϊόντα και Υπηρεσίες για να παρουσιάσει τις απόψεις και τις θέσεις των πελατών του, δηλαδή της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες.

Ο κος [...] αφού, παρουσίασε προφορικά τις θέσεις των πελατών του, κατέληξε στην άποψη και βεβαίωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι οι πελάτες του δεν είχαν καμιά πρόθεση να παραπλανήσουν οποιονδήποτε ή έστω να παραβούν οποιαδήποτε πρόνοια οποιασδήποτε νομοθεσίας. Τα οποιαδήποτε λάθη, έγιναν χωρίς πρόθεση και οι πελάτες του κατέβαλαν κάθε προσπάθεια για να επανορθώσουν. Μετά την προφορική παρουσίαση, ο κος [...] κατέθεσε και γραπτώς τις θέσεις των πελατών του με ένα έγγραφο αποτελούμενο από συνολικά δεκαοκτώ σελίδες. Το έγγραφο αποτελείται από εξήντα επτά καταγραμμένες παραγράφους και δυο σελίδες ως επισυναπτόμενο Παράρτημα. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XV**.

Τα κυριότερα σημεία του εγγράφου που παρέδωσε ο κος [...], **Παράρτημα XV**, σχολιάζονται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατωτέρω.

1. Παράγραφος 2. Ο κος [...], ως εκπρόσωπος της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες, ενημερώθηκε προσωπικά στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στη Λευκωσία για τις διερευνώμενες παραβάσεις από τις 18 Απριλίου 2011. Την επομένη ημέρα, δηλαδή στις 19 Απριλίου 2011 ο κος [...] πληροφόρησε την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι οι πελάτες του ενημερώθηκαν για τα προβλήματα που υπάρχουν και καταβάλλουν προσπάθειες για επίλυσή τους. Επιπρόσθετα στις 28 04 2011 ο κος [...] και η κα [...] ενημερώθηκαν και πάλι κατά την επίσκεψη τους στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.
2. Παράγραφος 3. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε κατ' εξακολούθηση συζητήσει και ακούσει τις απόψεις της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες μέσω του εκπροσώπου της, δηλαδή της εταιρείας [...]. Οι απόψεις της, ακούστηκαν και

συζητήθηκαν κατά τις συναντήσεις τόσο στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στη Λευκωσία, όσο και σε τηλεφωνικές επικοινωνίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με το δικηγόρο [...] που είναι ο διευθυντής της εταιρείας [...] η οποία ορίστηκε από την εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες ως εκπρόσωπός της.

3. Παράγραφοι 5, 6, 7 και 8. Στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με Αριθμούς Φακέλου 8.13.10.32/5 και 8.13.11.3.5 με ημερομηνία 04 Μαΐου 2011 που επιδόθηκε στο Διευθυντή της εταιρείας [...] στις 05 Μαΐου 2011, καλείται η εταιρεία να εκφράσει τις απόψεις για σκοπούς του άρθρου 12 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(I)/2007.

Στο άρθρο 12, παράγραφος 1, αναφέρεται:

*«Τα προβλεπόμενα στα εδάφια (3) και (4) του άρθρου 10 και στις παραγράφους (δ) και (ε) του εδαφίου (2) του άρθρου 11 διοικητικά πρόστιμα, επιβάλλονται στον παραβάτη, με αιτιολογημένη απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπό του να ακουστεί, προφορικά ή/και γραπτά.»*

Οι απόψεις της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα αναφορικά με τη διαπίστωση παράβασης, ζητήθηκαν και συζητήθηκαν πριν την επίδοση της εν λόγω επιστολής και πριν η Εντεταλμένη Υπηρεσία καταλήξει στο συμπέρασμα ότι διαπιστώθηκαν παραβάσεις της σχετικής νομοθεσίας από την εταιρεία.

4. Παράγραφος 20 και 21. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία συμφωνεί με την παρατήρηση ότι υπάρχει λάθος στην διατύπωση της σχετικής παραγράφου στην επιστολή που επιδόθηκε στην εταιρεία εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα. Η ορθή διατύπωση θα έπρεπε να ήταν «....ότι το πρώτο μήνυμα από την Υπηρεσία Gold Media ή W2Mobile θα είναι δωρεάν....». Αυτή όμως η λανθασμένη διατύπωση

δεν αναιρεί την ουσία της παράβασης που ξεκάθαρα αυτή παρουσιάστηκε και συζητήθηκε κατά τις συναντήσεις του εκπροσώπου της εταιρείας και της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Η ουσία της παράβασης είναι ότι από το κείμενο των διαφημιστικών καρτών εξάγεται ή είναι δυνατό να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι το πρώτο από τα δυο μηνύματα των Υπηρεσιών Gold Media και W2Mobile , τα οποία χρεώνονται με €5,89 και €4,91 σέντ αντίστοιχα, θα είναι δωρεάν ενώ στην πραγματικότητα χρεώνεται.

5. Παράγραφοι 26 μέχρι 67. Λήφθηκε υπόψη το περιεχόμενό τους.

Στις 17 Μαΐου 2011 ετοιμάστηκαν τα πρακτικά της ανωτέρω συνάντησης δηλαδή της συνάντησης του δικηγόρου και εκπροσώπου της εταιρείας WIN A.E. που έγινε στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 16 Μαΐου 2011. Επισυνάπτονται ως **Παράτημα XVI**.

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως Εντεταλμένη Υπηρεσία στην Εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, αφού έλαβε υπόψη της όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, αποφάσισε:

1. Στις σχετικές διαφημιστικές κάρτες αναφέρεται ή εξυπακούεται ότι το πρώτο μήνυμα από την Υπηρεσία Gold Media, 6169 ή W2Mobile, 6116 θα είναι δωρεάν. Στην πραγματικότητα όμως ο καταναλωτής χρεώνεται με το ποσό των €5,89 σέντ και €4,91 σέντ αντίστοιχα, κατά παράβαση του άρθρου 4 του Ν. 103(Ι)/2007, σε συνδυασμό με το άρθρο 5. Επιπρόσθετα λήφθηκε υπόψη και το σημείο 19 του Παραρτήματος Ι του Νόμου.

Στις δυο όψεις της διαφημιστικής κάρτας αναφέρεται:

*«Αποστέλλοντας μήνυμα γίνεστε αυτόματα συνδρομητής στην υπηρεσία W2Mobile με περιεχόμενο για κινητά, με χρέωση W2Mobile €4,91 ανά ληφθέν sms, 2sms/βδομάδα. Πρώτο μήνυμα δωρεάν. Ακύρωση με OFF στο 6116. Πάροχος W2Mobile. Helpline: 22375523»*

Η ίδια ανωτέρω αναφορά καταγράφεται και στην διαφημιστική κάρτα της υπηρεσίας Gold Media με χρέωση €5,89 σέντ ανά ληφθέν sms, 2sms/βδομάδα και ακύρωση OFF στο 6169.

2. Οι οδηγίες που δίδονται στη διαφημιστική κάρτα για διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας είναι αναληθείς ή εσφαλμένες με αποτέλεσμα ο καταναλωτής, ακολουθώντας τις οδηγίες, να μη μπορεί να διακόψει τη συνδρομητική του υπηρεσία, κατά παράβαση του άρθρου 4 και 5 (1) του Νόμου.

Στις δυο όψεις της διαφημιστικής κάρτας αναφέρεται:

*«Αποστέλλοντας μήνυμα γίνεστε αυτόματα συνδρομητής στην υπηρεσία Gold Media.....  
Ακύρωση με OFF στο 6169.»*

Η ίδια ανωτέρω αναφορά καταγράφεται και στην διαφημιστική κάρτα της υπηρεσίας W2Mobile αλλά με ακύρωση με OFF στο 6116.

Με τις πιο πάνω οδηγίες, ο καταναλωτής, δεν μπορεί να διαγραφεί από τη συνδρομητική υπηρεσία και συνεχίζει να παίρνει τις συνδρομητικές υπηρεσίες των Gold Media και W2Mobile καταβάλλοντας τις ανάλογες χρεώσεις. Επιπρόσθετα, τουλάχιστο από τις 9 Απριλίου 2011 που άρχισε η προώθηση των διαφημιστικών καρτών μέχρι τις 18 Απριλίου 2011, ο συνδρομητής δεν μπορούσε να γνωρίζει ότι η εντολή του για διαγραφή της συνδρομητικής του υπηρεσίας δεν ήταν επιτυχής. Λαμβάνεται όμως υπόψη ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα, από τις 18 Απριλίου 2011 προέβηκε σε διορθωτική ενέργεια

με το να πληροφορεί τον συνδρομητή ότι η εντολή του για διαγραφή δεν ήταν επιτυχής.

Επιπρόσθετα, στις ίδιες διαφημιστικές κάρτες αναφέρεται ότι δίδεται η δυνατότητα για διακοπή της συνδρομητικής υπηρεσίας της εταιρείας WIN A.E.. Στην πραγματικότητα όμως, ο καταναλωτής δεν μπορεί να διακόψει τη συνδρομητική υπηρεσία γιατί δεν του παρέχεται ο απαιτούμενος χρόνος για την αποστολή του μηνύματος για διακοπή της υπηρεσίας μετά το πρώτο «δωρεάν» μήνυμα της συνδρομητικής υπηρεσίας.

Ο συνδρομητής, σε χρονικό διάστημα μερικών δευτερολέπτων μετά την αποστολή του μηνύματος για σύνδεσή του με τη συνδρομητική υπηρεσία, λαμβάνει και χρεώνεται δυο μηνύματα από τη συνδρομητική υπηρεσία και έτσι δεν μπορεί, σε περίπτωση που το επιθυμεί, να διακόψει τη συνδρομητική του υπηρεσία μετά το πρώτο «δωρεάν» μήνυμα.

3. Κανένα από τα μεγάλα βραβεία που διαφημίστηκαν, μεταξύ των οποίων και τα πολυτελή αυτοκίνητα MERCEDES SLS AMG και BMW sDrive 18i, διατέθηκε προς τους καταναλωτές, κατά παράβαση του άρθρου 4 του Ν. 103(Ι)/2007, σε συνδυασμό με το σημείο 19 του Παραρτήματος Ι του Νόμου.

Η διάθεση περιεχομένου για κινητά τηλέφωνα που έπαιρναν όλοι οι συνδρομητές, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως βραβείο, γιατί, όλοι οι συνδρομητές λαμβάνουν περιεχόμενο για το κινητό τους τηλέφωνο και θεωρείται ως υποχρέωση της συνδρομητικής υπηρεσίας μέσα στα πλαίσια της σύμβασης της με τον πελάτη της, ο οποίος καταβάλλει χρηματικό ποσό προς τη συνδρομητική υπηρεσία κάθε βδομάδα, για να λαμβάνει αυτό το περιεχόμενο.

4. Ο τρόπος ή η διαδικασία διάθεσης των βραβείων δεν περιγράφεται στην κάρτα διαφήμισης. Η συνολική παρουσίαση των πληροφοριών

που δίδονται στη διαφημιστική κάρτα, οδηγεί ή δυνατό να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή στην εντύπωση ότι θα γίνει κλήρωση και σίγουρη διάθεση των βραβείων. Στην πραγματικότητα όμως δεν γίνεται κλήρωση αλλά στην κάρτα υπάρχουν μόνο οι κωδικοί των βραβείων και μόνο η εταιρεία WIN A.E. γνωρίζει το συγκεκριμένο βραβείο που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο κωδικό.

Η πληροφόρηση των καταναλωτών για τον τρόπο και την πιθανότητα μη χορήγησης των βραβείων είναι ουσιώδης, ιδιαίτερα όταν η αξία των βραβείων είναι εξαιρετικά μεγάλη και επιπρόσθετα υπάρχει πολύ μεγάλη πιθανότητα τα βραβεία να μη διατεθούν. Στο σημείο αυτό τονίζεται το γεγονός ότι δεν διατέθηκε κανένα μεγάλο βραβείο από την εταιρεία WIN A.E. Η παράλειψη πληροφόρησης των καταναλωτών στο θέμα αυτό είναι ουσιώδης και θεωρείται παραπλανητική παράλειψη, κατά παράβαση του άρθρου 4 σε συνδυασμό με το άρθρο 6(1) του Νόμου.

5. Παραπλανητικός τρόπος παρουσίασης της διαφήμισης γενικά. Στους καταναλωτές δίδεται ή είναι δυνατό να δοθεί η εντύπωση ότι ο κύριος σκοπός της διαφήμισης είναι η διάθεση των εξαιρετικά μεγάλης αξίας πολυτελών αυτοκινήτων που περιγράφονται στη διαφημιστική κάρτα μέσω της εγγραφής τους σε συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του Νόμου εκτιμά ότι ο κύριος σκοπός της εμπορικής πρακτικής είναι η εγγραφή των καταναλωτών στη συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E. και όχι η διάθεση των βραβείων.

Η πιο πάνω εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ενισχύεται από το ύψος του ποσού που πληρώνουν οι καταναλωτές που είναι €5,89 σέντ για τον αριθμό 6169 και €4,91 σέντ για τον αριθμό 6116, δυο φορές τη βδομάδα. Τα ποσά αυτά πληρώνονται για να παίρνουν οι καταναλωτές περιεχόμενο στα κινητά τους τηλέφωνα, χωρίς ταυτόχρονα να αυξάνονται οι πιθανότητες τους να κερδίσουν ένα από τα μεγάλα ή μικρά δώρα, ανάλογα με τις χρεώσεις των καταναλωτών.

Επιπρόσθετα, το μεγαλύτερο μέρος της διαφημιστικής κάρτας αφιερώνεται με εντυπωσιακό τρόπο σε φωτογραφίες των πολυτελών αυτοκινήτων και την προτροπή για διεκδίκηση των αυτοκινήτων και με πολύ μικρά γράμματα και σε μικρότερη έκταση, στη συνδρομητική υπηρεσία που θα παρέχεται στους καταναλωτές. Ο πιο πάνω τρόπος παρουσίασης της διαφήμισης θεωρείται παραπλανητική παράλειψη, κατά παράβαση του άρθρου 4 σε συνδυασμό με το άρθρο 6 (2) του Νόμου, καθότι, δεν προσδιορίζεται ή δεν είναι προφανής η εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του ίδιου άρθρου του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, επιβάλλει στην εταιρεία **WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες** Διοικητικό Πρόστιμο ύψους €200.000,00 (διακόσιες χιλιάδες ευρώ).

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για οποιεσδήποτε παραβάσεις.
2. Ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες προέβηκε, έστω με κάποια καθυστέρηση, σε διορθωτικές κινήσεις για άρση μέρους των παραβάσεων.
3. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα.
4. Το γεγονός ότι οι διαπιστωθείσες παραβάσεις αφορούν άγνωστο αριθμό καταναλωτών και όχι μόνο αυτούς που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, καθώς, και ότι εύλογα



μπορεί να θεωρηθεί ότι ο πραγματικός αριθμός των καταναλωτών που ζημιώθηκαν είναι κατά πολύ μεγαλύτερος του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.

5. Ότι η προώθηση των καρτών έγινε σε παγκύπρια έκταση και η συνολική ποσότητα των καρτών που διατέθηκε ήταν 300.000 που είναι μεγάλη σε σύγκριση με το συνολικό αριθμό καταναλωτών που είχε ως στόχο η προωθητική ενέργεια της εταιρείας. Προφανώς, η προωθητική ενέργεια της εταιρείας είχε ως στόχο το σύνολο των καταναλωτών και όχι ένα μέρος αυτών.
6. Ότι ο αριθμός των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία ήταν μέχρι την ημερομηνία σύνταξης της παρούσας Απόφασης πάνω από 40.
7. Ότι η αγοραία αξία μόνο των δυο πολυτελών αυτοκινήτων τα οποία καλούνταν οι καταναλωτές να διεκδικήσουν και δεν διατέθηκαν, ξεπερνά το συνολικό ποσό των €300.000,00 (τριακόσιες χιλιάδες).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 28 Ιουνίου 2011.

Δρ. Φρόσω Χ΄Λουκά  
Διευθύντρια Υπηρεσίας Ανταγωνισμού  
και Προστασίας Καταναλωτών.