



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τηλέφωνο: 22867153

Αρ. Φαξ 22304916

Ηλ. Διεύθυνση: phadjiluca@mcit.gov.cy

**Αριθμός Απόφασης
2/2012****Αρ. Φακ. 8.13.10.32/6
8.13.11.3.5/4****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 Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες** .

Απόφαση

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διερεύνηση 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 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 HE 2570. **Παράρτημα I.**

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

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

5. 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 οποιεσδήποτε ειδοποιήσεις οι οποίες πρέπει να επιδοθούν σ' αυτή. **Παράρτημα IV.**

Στις 21 Ιουνίου 2011, λήφθηκε τηλεφωνικό παράπονο που αφορούσε ηλεκτρονικό παιχνίδι μέσω διαδικτύου. Το παιχνίδι αφορούσε σειρά ερωτήσεων και ανάλογα με τις απαντήσεις που δίνονταν από τους παίκτες του παιχνιδιού, η ιστοσελίδα, αξιολογούσε το δείκτη εξυπνάδας του παίχτη. Ο παραπονούμενος ισχυρίστηκε ότι ουδέποτε έκανε κάτι που να δικαιολογεί τη χρέωση που επιβλήθηκε στο κινητό του τηλέφωνο που ανερχόταν για το μήνα Μάιο στο συνολικό ποσό των €53,82, ή ακόμα και αν έκανε κάτι, αυτό δεν ήταν σε γνώση του και σίγουρα, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, θα ήταν αποτέλεσμα παραπλάνησης ή εξαπάτησής του. Η χρέωση ήταν συνδεδεμένη ή είχε άμεση σχέση με τον αριθμό 6009.

Επειδή την επόμενη μέρα, δηλαδή στις 22 Ιουνίου 2011 λήφθηκαν άλλα τρία τηλεφωνικά παράπονα με τους ίδιους βασικά ισχυρισμούς με τον πρώτο παραπονούμενο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ενεργώντας μέσα στα πλαίσια των εξουσιών της, άρχισε έρευνα στο διαδίκτυο για εντοπισμό της ιστοσελίδας ή και άλλων ιστοσελίδων που είχαν σχέση με ηλεκτρονικά παιχνίδια.

Από την έρευνα στο διαδίκτυο εντοπίστηκαν τρεις ιστοσελίδες με ηλεκτρονικά παιχνίδια που ήταν συνδεδεμένες ή είχαν άμεση σχέση με τον αριθμό 6009. Τα τρία παιχνίδια είναι:

1. «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ. Πόσο έξυπνος είσαι;».
2. «Διεκδίκησε ένα iPhone 4. Κλίκαραε στο κουτάκι και βρες το iPhone 4».
3. «ΔΩΡΑ APPLE. iPhone4 !! iPad !! Macbook Air !!»

Τα ανωτέρω παιχνίδια εμφανίζονται με τη μορφή διαφημιστικών παραθυριών σε ιστοσελίδες μεγάλης επισκεψιμότητας και οδηγούν/παραπέμπουν σε ιστοσελίδες της εταιρείας WIN A.E. μέσα από τις οποίες διεξάγονται τα παιχνίδια.

Από τον έλεγχο του τρόπου παρουσίασης των παιχνιδιών από την Εντεταλμένη Υπηρεσία που άρχισε στις 27 Ιουνίου 2011 και συμπληρώθηκε κατ' αρχήν στις 28 Ιουνίου 2011, προέκυψαν κατ' αρχήν οι κατωτέρω διαπιστώσεις:

1. Παιχνίδι «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ. Πόσο έξυπνος είσαι;».

Το παιχνίδι αυτό παίζεται μέσω της ιστοσελίδας <http://www.cy.yurmobile.com./lp/472>. Ο παίχτης καλείται να απαντήσει σε οκτώ ερωτήσεις και μετά τις απαντήσεις του ζητείται να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου. Όταν συμπληρωθεί ο αριθμός του κινητού τηλεφώνου, ο παίχτης παίρνει αμέσως μήνυμα SMS στο κινητό του τηλέφωνο ένα κωδικό και ακολούθως του ζητείται να συμπληρώσει τον κωδικό αυτό και να το στείλει στην ιστοσελίδα για να του δοθεί ο δείκτης ευφυΐας του που ήταν αποτέλεσμα των απαντήσεών του. Ο δείκτης αυτός βασίζεται στις απαντήσεις που έδωσε ο παίχτης στις οκτώ ερωτήσεις. Αντίγραφο των ερωτήσεων και της διαδικασίας του παιχνιδιού επισυνάπτεται ως **Παράρτημα V**.

Κατά τη διαδικασία της εμφάνισης του διαφημιστικού παραθύρου στην ιστοσελίδα, της συμπλήρωσης των απαντήσεων στις ερωτήσεις και της συμπλήρωσης του αριθμού του κινητού τηλεφώνου και του κωδικού, ο παίχτης δεν βλέπει στην οθόνη του υπολογιστή οποιουδήποτε όρους, χρεώσεις ή προϋποθέσεις που διέπουν το παιχνίδι. Για να αντιληφθεί ο παίχτης του παιχνιδιού ότι για το παιχνίδι υπάρχουν χρεώσεις και όροι, θα πρέπει να μετακινήσει την εικόνα που βλέπει στην οθόνη του προς τα κάτω οπότε εμφανίζονται οι όροι, χρεώσεις και οι προϋποθέσεις του παιχνιδιού. Οι όροι αυτοί εμφανίζονται με πολύ μικρά γράμματα.

2. «Διεκδίκησε ένα iPhone 4. Κλίκαραε στο κουτάκι και βρες το iPhone 4».

Το παιχνίδι αυτό παίζεται μέσω της ιστοσελίδας <http://www.cy.yurmobile.com./lp/536>. Στην οθόνη του παίχτη εμφανίζονται τρία κουτάκια και ο παίχτης καλείται να επιλέξει το κουτάκι που περιέχει το δώρο που είναι ένα «iPhone 4». Στη συνέχεια πληροφορείται ότι βρήκε το κουτάκι με το δώρο και καλείται να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου για να διεκδικήσει το δώρο του. Όταν συμπληρωθεί ο αριθμός του κινητού τηλεφώνου, ο παίχτης παίρνει αμέσως μήνυμα SMS στο κινητό του τηλέφωνο ένα κωδικό και του ζητείται να συμπληρώσει τον κωδικό αυτό και να το στείλει στην ιστοσελίδα για να διεκδικήσει το δώρο του. Αντίγραφο της διαδικασίας του παιχνιδιού επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VI**.

Κατά τη διαδικασία της εμφάνισης του διαφημιστικού παραθύρου και της συμπλήρωσης του αριθμού του κινητού τηλεφώνου και του κωδικού, ο παίχτης δεν βλέπει στην οθόνη του υπολογιστή οποιουδήποτε όρους, χρεώσεις ή προϋποθέσεις που διέπουν το παιχνίδι. Για να αντιληφθεί ο παίχτης του παιχνιδιού ότι για το παιχνίδι υπάρχουν χρεώσεις και όροι, θα πρέπει να μετακινήσει την εικόνα που βλέπει στην οθόνη του προς τα κάτω, οπότε εμφανίζονται οι όροι, χρεώσεις και οι προϋποθέσεις του παιχνιδιού. Οι όροι αυτοί εμφανίζονται με πολύ μικρά γράμματα.

3. «ΔΩΡΑ APPLE. iPhone4 !! iPad !! Macbook Air !!»

Το παιχνίδι αυτό παίζεται μέσω της ιστοσελίδας <http://www.cy.yurmobile.com./lp/1750>. Στην οθόνη του παίχτη εμφανίζεται ένας τροχός που περιέχει τρία δώρα. Ο τροχός γυρίζει και ο παίχτης καλείται να διεκδικήσει το δώρο στο οποίο σταματά ο τροχός. Στη συνέχεια ο παίχτης καλείται να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου για να κερδίσει το δώρο του. Όταν συμπληρωθεί ο αριθμός του κινητού τηλεφώνου, ο παίχτης παίρνει αμέσως μήνυμα SMS στο κινητό του τηλέφωνο ένα κωδικό και του ζητείται να συμπληρώσει τον κωδικό αυτό και να το στείλει στην ιστοσελίδα. Αντίγραφο της διαδικασίας του παιχνιδιού επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VII**.

Κατά τη διαδικασία της εμφάνισης του διαφημιστικού παραθύρου και της συμπλήρωσης του αριθμού κινητού τηλεφώνου και του κωδικού, ο παίχτης δεν βλέπει στην οθόνη του υπολογιστή οποιουσδήποτε όρους, χρεώσεις ή προϋποθέσεις που διέπουν το παιχνίδι. Για να αντιληφθεί ο παίχτης του παιχνιδιού ότι για το παιχνίδι υπάρχουν χρεώσεις και όροι, θα πρέπει να μετακινήσει την εικόνα που βλέπει στην οθόνη του προς τα κάτω, οπότε εμφανίζονται οι όροι, χρεώσεις και οι προϋποθέσεις του παιχνιδιού. Οι όροι αυτοί εμφανίζονται με πολύ μικρά γράμματα.

Στις 29 Ιουνίου 2011, σε επαναληπτικό έλεγχο του τρόπου παρουσίασης και των τριών παιχνιδιών, διαπιστώθηκε ότι ο τρόπος εμφάνισης των όρων και των χρεώσεων των παιχνιδιών τροποποιήθηκε με τρόπο που οι χρεώσεις και οι όροι του παιχνιδιού να εμφανίζονται ταυτόχρονα στην οθόνη του υπολογιστή μαζί με το παιχνίδι. Οι όροι αυτοί εμφανίζονται και πάλι με πολύ μικρά γράμματα. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα VIII**.

Στις 17 Ιουλίου 2011 ετοιμάστηκε προκαταρκτική έκθεση για την έρευνα και των τριών παιχνιδιών. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα IX**.

Στις 20 Ιουλίου 2011 ετοιμάστηκε και επιδόθηκε επιστολή στην κυπριακή εταιρεία [...], στην οποία ζητείτο από την εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες να απαντήσει σε πέντε βασικά ερωτήματα που σχετίζονται με τον τρόπο παρουσίασης και διεξαγωγής των εν λόγω τριών παιχνιδιών. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα X**.

Στις 28 Ιουλίου 2011 λήφθηκε απάντηση από την εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες. Η απάντηση φέρει ημερομηνία 25 Ιουλίου 2011 και αποτελείται από συνολικά πέντε σελίδες. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XI**.

Οι απαντήσεις της εταιρείας WIN A.E. συνοψίζονται ως ακολούθως:

Ερώτηση 1.

Ο αριθμός 6009 που συνδέεται και με τα τρία ανωτέρω παιχνίδια είναι άμεσα συνδεδεμένος με την εταιρεία WIN A.E. γιατί της παραχωρήθηκε πρωτογενώς από το Γραφείο Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΓΕΡΗΕΤ.

Στην απάντηση σημειώνεται ότι οι υπηρεσίες που σχετίζονται και με τα τρία παιχνίδια, σχεδιάστηκαν και δημιουργήθηκαν από άλλη εταιρεία που συνεργάζεται μαζί της. Ταυτόχρονα όμως δηλώνεται ότι πάροχος των υπηρεσιών είναι η εταιρεία WIN A.E.

Ερώτηση 2.

Ο χαρακτηρισμός του παιχνιδιού ως επίσημο «IQ Κουιζ» αποδόθηκε εκ παραδρομής κατά τη μετάφραση του αγγλικού όρου «official IQ Quiz», ενώ ίσως θα έπρεπε να μεταφραστεί ως «αντιπροσωπευτικό IQ Κουιζ» και όχι «επίσημο». Στη συνέχεια η εταιρεία απορρίπτει την περίπτωση ο ορισμός του παιχνιδιού ως επίσημο «IQ Quiz» να θεωρηθεί ως παραπλανητικός.

Ερώτηση 3.

Υπάρχει παραδοχή από την εταιρεία ότι στα τρία κουτάκια που ο παίχτης καλείται να επιλέξει το κουτί με το δώρο υπήρχαν σ' όλα δώρο και έτσι όποιο κουτάκι και να διάλεγε ο παίχτης θα έβρισκε το δώρο. Το γεγονός αυτό η εταιρεία το αποδίδει σε τεχνικό λάθος. Στη συνέχεια όμως η εταιρεία παραθέτει τους λόγους που αυτή η ενέργειά της, δηλαδή να υπάρχει δώρο και στα τρία κουτάκια δεν είναι σε βάρος των παιχτών αλλά μάλλον προς όφελός τους.

Ερώτηση 4.

Η εταιρεία απορρίπτει ότι στην οθόνη του παίχτη εμφανίζεται η ένδειξη ότι είναι ο εκατομμυριοστός επισκέπτης της ιστοσελίδας. Επίσης απορρίπτει ότι δίδεται η εντύπωση στους παίχτες ότι κέρδισαν το δώρο και με τη συμπλήρωση του αριθμού του κινητού τους τηλεφώνου θα το πάρουν.

Ερώτηση 5.

Μέσω των τριών ανωτέρω παιχνιδιών και του αριθμού 6009, μέχρι τις 20 Ιουλίου 2011, γράφτηκαν συνολικά 998 συνδρομητές.

Το παιχνίδι «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ. Πόσο έξυπνος είσαι;» και το παιχνίδι «Διεκδίκησε ένα iPhone 4. Κλίκαρε στο κουτάκι και βρες το iPhone 4», κυκλοφόρησαν στις 06 Μαΐου 2011.

Το παιχνίδι «ΔΩΡΑ APPLE. iPhone4 !! iPad !! Macbook Air !!» κυκλοφόρησε στις 27 Μαΐου 2011.

Αναφορικά με το ερώτημά για το χρόνο που τροποποιήθηκε η παρουσίαση των παιχνιδιών με τρόπο ώστε στην οθόνη του υπολογιστή, ταυτόχρονα με τη διαδικασία ολοκλήρωσης του παιχνιδιού, να φαίνονται και οι όροι και χρεώσεις του παιχνιδιού, δεν δίδεται απάντηση.

Στις 09 Αυγούστου 2011, ύστερα από τηλεφωνική επικοινωνία με τον Δρ. Κώστα Κοιρανίδη, Κλινικό Ψυχολόγο των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας, στάλθηκαν ηλεκτρονικά οι ερωτήσεις και ο τρόπος παρουσίασης του ηλεκτρονικού παιχνιδιού «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ. Πόσο έξυπνος είσαι;» για μια κατ' αρχήν εκτίμηση της αξιοπιστίας του δείκτη ευφΰας και κατά πόσο οι Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας είναι σε θέση να εκφέρουν απόψεις.

Στις 09 Αυγούστου έγινε και πάλι έλεγχος του τρόπου παρουσίασης του ηλεκτρονικού παιχνιδιού «Διεκδίκησε ένα iPhone 4. Κλίκαρε στο κουτάκι και

βρες το iPhone 4» και διαπιστώθηκε ότι το δώρο υπήρχε μόνο σ' ένα κουτάκι αντί και στα τρία που ήταν αρχικά. Ο παίχτης στην περίπτωση που δεν επέλεγε το κουτάκι με το δώρο, του δινόταν η ευκαιρία να ξαναδοκιμάσει όσες φορές χρειάζεται, μέχρι να βρει το κουτάκι με το δώρο και να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο του παιχνιδιού.

Στις 17 Αυγούστου 2011 στάλθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία σχετική επιστολή στον Διευθυντή Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας, με την παράκληση όπως δοθούν οι απόψεις του αναφορικά με την αξιοπιστία της «δοκιμής ευφυΐας» που υποβάλλονται οι παίχτες του παιχνιδιού «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ. Πόσο έξυπνος είσαι;». Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XII**.

Στις 6 Σεπτεμβρίου 2011 λήφθηκε απάντηση από το Διευθυντή Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 17 Αυγούστου 2011. Η απάντηση φέρει ημερομηνία σύνταξης 24 Αυγούστου 2011. Στην απάντηση αναφέρεται ότι το υπό αναφορά "IQ Κουίζ" δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως αξιόπιστο γιατί δεν βασίζεται σε επιστημονικά κριτήρια και διαδικασίες. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XIII**.

Στις 19 Σεπτεμβρίου 2011 ετοιμάστηκε σχετική έκθεση προς την Διευθύντρια της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XIV**.

Στις 04 Οκτωβρίου επιδόθηκε επιστολή προς την εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες με την οποία πληροφορείτο ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παραβάσεις του Νόμου 103(Ι)/2007 και κλήθηκε να σταματήσει αμέσως και τα τρία τα υπό αναφορά παιχνίδια. Επιπρόσθετα, στην επιστολή η εταιρεία κλήθηκε να εκφέρει τις απόψεις της στα όσα αναφέρονται στην επιστολή μέχρι τις 14 Οκτωβρίου 2011. Η επιστολή επιδόθηκε στο δικηγορικό γραφείο [...]. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XV**.

Στις 06 Οκτωβρίου 2011 έγινε έλεγχος στο διαδίκτυο από την Εντεταλμένη Υπηρεσία και διαπιστώθηκε ότι και τα τρία υπό αναφορά παιχνίδια αποσύρθηκαν.

Στις 18 Οκτωβρίου 2011 λήφθηκε απάντηση της εταιρείας στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 04 Οκτωβρίου 2011. Η απάντηση φέρει ημερομηνία σύνταξης 17 Οκτωβρίου 2011. Επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XVI**.

Από τη μέχρι σήμερα έρευνα του τρόπου διεξαγωγής των τριών παιχνιδιών προέκυψαν οι κατωτέρω παραβάσεις του Νόμου 103(Ι)/2007 από την εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες.

1. Στο παιχνίδι «Καλωσόρισες στο επίσημο IQ Κουίζ» «Πόσο έξυπνος είσαι» αναφέρεται το παιχνίδι ως επίσημο IQ Κουίζ. Με το χαρακτηρισμό του ως επίσημο «IQ Κουίζ» δίδεται η εντύπωση ή ενδέχεται να δοθεί η εντύπωση στο μέσο καταναλωτή ότι είναι ένα αξιόπιστο παιχνίδι που μέσα από τις απαντήσεις που δίδονται από τους παίκτες, δυνατό να εξαχθούν αξιόπιστα συμπεράσματα για το δείκτη ευφυΐας των παιχτών του παιχνιδιού, κατά παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου, Ν. 103(Ι)/2007, άρθρο 5, παράγραφος 2, σημείο (β), δηλαδή, ο καταναλωτής εξαπατείται ή ενδέχεται να εξαπατηθεί ως προς την καταλληλότητα του παιχνιδιού για αξιόπιστη αξιολόγηση του δείκτη ευφυΐας του. Κατά τη διαδικασία ολοκλήρωσης του παιχνιδιού, δεν υπάρχει οποιαδήποτε σαφής και κατανοητή προς τους παίκτες του παιχνιδιού ένδειξη ή πληροφορία ότι είναι απλά ένα παιχνίδι και οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις που δίδονται δεν είναι μέσα στα πλαίσια μιας αξιόπιστης δοκιμής ευφυΐας «IQ test».

Επιπρόσθετα δίνεται η εντύπωση, ή είναι δυνατό να δοθεί η εντύπωση στο μέσο καταναλωτή με το χαρακτηρισμό του παιχνιδιού ως επίσημο, ότι το παιχνίδι έχει την έγκριση κάποιου αρμόδιου Οργάνου ή Υπηρεσίας, κατά παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου, Ν. 103(Ι)/2007, άρθρο 5, παράγραφος 2,

σημείο (γ) και κατά παράβαση του άρθρου 4, παράγραφος 4, σε συνδυασμό με το σημείο 4 του Παραρτήματος Ι, δηλαδή, ο μέσος καταναλωτής εξαπατείται ή ενδέχεται να εξαπατηθεί ότι υπάρχει έγκριση του παιχνιδιού από Αρμόδια Αρχή. Η ίδια η εταιρεία στην επιστολή της, Παράρτημα ΧΙ, παραδέχεται ότι δεν έχει οποιαδήποτε έγκριση από Αρμόδια Αρχή.

Τέλος είναι παραπλανητικός ο τρόπος παρουσίασης του παιχνιδιού γενικά. Στους καταναλωτές δίδεται η εντύπωση ότι ο κύριος σκοπός της παρουσίασης του παιχνιδιού είναι η αξιολόγηση του δείκτη ευφυΐας των παιχτών. Εκτίμησή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι ο κύριος σκοπός του παιχνιδιού είναι η εγγραφή των καταναλωτών στη συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E. και όχι η εκτίμηση του δείκτη ευφυΐας των παιχτών.

Η πιο πάνω εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ενισχύεται από το ποσό που πληρώνουν οι καταναλωτές που είναι €8,82 σέντ τη βδομάδα και το ποσό αυτό πληρώνεται για να παίρνουν οι καταναλωτές περιεχόμενο στα κινητά τους τηλέφωνα. Για το παιχνίδι ο καταναλωτής δεν πληρώνει οποιοδήποτε ποσό.

Επιπρόσθετα, σχεδόν όλη η διαφήμιση αφιερώνεται με εντυπωσιακό τρόπο στην παρουσίαση του «IQ Κουίζ» και των ερωτήσεων και με πολύ μικρά γράμματα, που δεν φαίνονταν ταυτόχρονα στην οθόνη του υπολογιστή αρχικά και μετέπειτα εμφανίζονται με πολύ μικρά γράμματα, στη συνδρομητική υπηρεσία που θα παρέχεται στους καταναλωτές. Ο πιο πάνω τρόπος παρουσίασης του παιχνιδιού εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή αναφορικά με την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής κατά παράβαση του άρθρου 6 (2) του Νόμου 103(Ι)/2007, δηλαδή, δεν προσδιορίζεται η εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής.

2. Παραπλανητικός τρόπος παρουσίασης του παιχνιδιού «Διεκδίκησε ένα iPhone 4. Κλίκισε στο κουτάκι και βρες το iPhone 4».

Στους παίχτες δίδεται η εντύπωση ότι ο κύριος σκοπός της διαφήμισης είναι η διεκδίκηση του δώρου που είναι μέσα στο κουτί. Εκτίμησή της Εντεταλμένης

Υπηρεσίας είναι ότι ο κύριος σκοπός του παιχνιδιού είναι η εγγραφή των καταναλωτών στη συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E. και όχι η απόκτηση του δώρου.

Η πιο πάνω εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ενισχύεται από το ποσό που πληρώνουν οι καταναλωτές που είναι €8,82 σέντ τη βδομάδα και το ποσό αυτό πληρώνεται για να παίρνουν οι καταναλωτές περιεχόμενο στα κινητά τους τηλέφωνα. Για το παιχνίδι ο καταναλωτής δεν πληρώνει οποιοδήποτε ποσό.

Σχεδόν όλη η διαφήμιση αφιερώνεται με εντυπωσιακό τρόπο στα κουτάκια και το δώρο και με πολύ μικρά γράμματα, που τουλάχιστο στα αρχικά στάδια παρουσίασης του παιχνιδιού δεν φαίνονταν ταυτόχρονα στην οθόνη του υπολογιστή, στη συνδρομητική υπηρεσία που θα παρέχεται στους καταναλωτές.

Επιπρόσθετα, πριν την τροποποίηση της ιστοσελίδας και στα τρία κουτάκια υπήρχε δώρο, πράγμα που δεικνύει την πρόθεση της εταιρείας να διευκολύνει την εγγραφή όλων των παιχτών στη συνδρομητική της υπηρεσία και όχι να διεκδικήσουν το δώρο. Ακόμα και μετά την τροποποίηση της ιστοσελίδας, δίνεται στον παίχτη η δυνατότητα, σε περίπτωση που δεν επιλέξει το κουτάκι με το δώρο, να συνεχίσει όσες φορές χρειάζεται για να βρει το κουτάκι με το δώρο και να προχωρήσει στην διαδικασία ολοκλήρωσης του παιχνιδιού και της εγγραφής του στη συνδρομητική υπηρεσία της WIN A.E.

Ο πιο πάνω τρόπος παρουσίασης του παιχνιδιού εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή αναφορικά με την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής κατά παράβαση του άρθρου 6 (2) του Νόμου 103(Ι)/2007, δηλαδή, δεν προσδιορίζεται η εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής.

3. Στο παιχνίδι «ΔΩΡΑ APPLE. iPhone4 !! iPad !! Macbook Air !!» δίδεται η εντύπωση ή είναι δυνατό να σχηματίσουν την εντύπωση οι παίχτες ότι κέρδισαν ένα δώρο από τον τροχό της τύχης και ότι με τη συμπλήρωση

αριθμού του κινητού τους τηλεφώνου θα πάρουν το δώρο. Η ένδειξη που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή «Συμπλήρωσε τον αριθμό του κινητού και κέρδισε iPad 2» είναι ενδεικτική.

Στους παίχτες δίδεται η εντύπωση ότι ο κύριος σκοπός του παιχνιδιού είναι η διεκδίκηση του δώρου που αναφέρεται στον τροχό της τύχης. Εκτίμησή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι ο κύριος σκοπός του παιχνιδιού είναι η εγγραφή των καταναλωτών στη συνδρομητική υπηρεσία της εταιρείας WIN A.E. και όχι η απόκτηση του δώρου.

Η πιο πάνω εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ενισχύεται από το ποσό που πληρώνουν οι καταναλωτές που είναι €8,82 σέντ τη βδομάδα και το ποσό αυτό πληρώνεται για να παίρνουν οι καταναλωτές περιεχόμενο στα κινητά τους τηλέφωνα. Για το παιχνίδι ο καταναλωτής δεν πληρώνει οποιοδήποτε ποσό.

Σχεδόν όλη η διαφήμιση αφιερώνεται με εντυπωσιακό τρόπο στο τροχό της τύχης και το δώρο και με πολύ μικρά γράμματα που δεν φαίνονται ταυτόχρονα στην οθόνη του υπολογιστή, στη συνδρομητική υπηρεσία που θα παρέχεται στους καταναλωτές.

Ο πιο πάνω τρόπος παρουσίασης του παιχνιδιού εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή αναφορικά με την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, κατά παράβαση του άρθρου 6 (2) του Νόμου 103(Ι)/2007, δηλαδή, δεν προσδιορίζεται η εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω όπως επίσης 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, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επιβάλλει στην εταιρεία **WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες** Διοικητικό Πρόστιμο ύψους €250 000,00 (διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ).

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες προέβηκε, έστω με καθυστέρηση, σε διορθωτικές κινήσεις για άρση μέρους των παραβάσεων. Οι κινήσεις αυτές έχουν σχέση με τον τρόπο παρουσίασης των όρων του παιχνιδιού.
2. Ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες απόσυρε αμέσως τα παιχνίδια από το διαδίκτυο μόλις της δόθηκε η εντολή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.
3. Ότι η εταιρεία WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες έχει απασχολήσει ξανά την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παρόμοιου είδους παραβάσεις.
4. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα.
5. Το γεγονός ότι οι διαπιστωθείσες παραβάσεις αφορούν άγνωστο αριθμό καταναλωτών και όχι μόνο αυτούς που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, συνολικά 154 παράπονα, καθώς, και ότι εύλογα μπορεί να θεωρηθεί, ότι ο πραγματικός αριθμός των καταναλωτών που ζημιώθηκαν είναι μεγαλύτερος του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.
6. Ότι και τα τρία παιχνίδια είχαν ως στόχο σχεδόν το σύνολο των καταναλωτών. Η διαπίστωση αυτή βασίζεται στο ότι το παιχνίδι και οι όροι του παιχνιδιού διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα η οποία είναι κατανοητή στην συντριπτική πλειοψηφία των καταναλωτών.
7. Ότι οι καταναλωτές χρεώνονταν με το ποσό των €8,82 σέντ την εβδομάδα μέχρι να απενεργοποιήσουν τη συνδρομητική τους

υπηρεσία, ανεξάρτητα αν έκαναν χρήση των υπηρεσιών που προσφέρονταν ως αποτέλεσμα της εγγραφής τους στη συνδρομητική υπηρεσία.

8. Ότι ο αριθμός των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία και αφορούσαν τον αριθμό 6009 από τις 21 Ιουνίου 2011 που λήφθηκε το πρώτο παράπονο μέχρι το τέλος Νοεμβρίου 2011 ήταν 154. Συγκεντρωτικός κατάλογος των παραπονούμενων επισυνάπτεται ως **Παράρτημα XVII**.
9. Τα όσα αναφέρονται στην επιστολή της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες με ημερομηνία 17 Οκτωβρίου 2011 και τα όσα αναφέρθηκαν στην ενώπιον μου ακρόαση που έγινε στο γραφείο μου στις 19 Ιανουαρίου 2012.
10. Ο αριθμός των παραβάσεων που εντοπίστηκαν στα τρία παιχνίδια δεν είναι καθοριστικός στον υπολογισμό του ύψους της ποινής. Καθοριστικός παράγοντας είναι το αποτέλεσμα που είχε στους καταναλωτές η αθέμιτη εμπορική πρακτική της εταιρείας WIN A.E. Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα και Υπηρεσίες που εκφράζεται με τη ζημιά που έχουν υποστεί οι καταναλωτές και τον αριθμό των ζημιωθέντων καταναλωτών.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 31 Ιανουαρίου 2012.

Δρ. Φρόσω ΧατζηΛουκά
Διευθύντρια Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.