



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/14
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
05/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/14

**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 **Gravity Solutions Ltd.**

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την 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.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφορικά με αθέμιτη εμπορική πρακτική της εταιρείας Gravity Solutions Ltd.

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 Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν. 103(Ι)/2007, διενήργησε έρευνα σε σχέση με συγκεκριμένη εμπορική πρακτική της εταιρείας Gravity Solutions Ltd.

Συγκεκριμένα ήρθε υπόψη της Υπηρεσίας ότι δυνατό να αποστέλλονται γραπτά μηνύματα σε κινητά τηλέφωνα, από τους τετραψήφιους αριθμούς 7222 και 7333, τα οποία αφορούν υπηρεσίες τηλεγνωριμιών, με τα οποία ο λήπτης του μηνύματος παροτρύνεται να απαντήσει, χωρίς να γνωρίζει το ύψος της χρέωσης που συνεπάγεται η απάντησή του.

Μετά από έρευνα στην επίσημη ιστοσελίδα του ΓΕΡΗΕΤ, διαπιστώθηκε ότι οι τετραψήφιοι αριθμοί 7222 και 7333 είναι εκχωρημένοι στην εταιρεία Gravity Solutions Ltd. **Παράρτημα Ι**

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για πιθανή παράβαση των διατάξεων του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου 103(Ι)/2007, στη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική της εταιρείας.

Στις 11 Ιουνίου 2013 λήφθηκαν από τον Έφορο Εταιρειών και Επίσημο Παραλήπτη αντίγραφο πιστοποιητικού σύστασης της εταιρείας Gravity Solutions Ltd, μαζί με τα στοιχεία του Διευθυντή και του Γραμματέα της εταιρείας. **Παράρτημα ΙΙ**

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, ο Διευθυντής και ο Γραμματέας της εταιρείας στην Κύπρο είναι:

Διευθυντές

1. A.G.I. Teleconnect Services Limited.

Γραμματέας

2. Έλενα Ευσταθίου.

Στις 12 Ιουνίου 2013 υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με τον κύριο Αντρέα Ινιάτη, ο οποίος είναι διευθυντής της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd, η οποία εταιρεία παρουσιάζεται ως ο εγγεγραμμένος διευθυντής της εταιρείας Gravity Solutions Ltd.

Στην τηλεφωνική επικοινωνία, ζητήθηκε από τον κ. Αντρέα Ινιάτη να απαντήσει στα ακόλουθα ερωτήματα:

- Πότε άρχισαν να αποστέλλονται τα υπό διερεύνηση γραπτά μηνύματα
- Πόσα στάλθηκαν μέχρι τώρα
- Πόσοι καταναλωτές ανταποκρίθηκαν
- Ποιο είναι το κόστος χρέωσης για κάθε γραπτό μήνυμα

Ο κ. Αντρέας Ινιάτης ζήτησε να υπάρξει συνάντηση μεταξύ της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και της εταιρείας προκειμένου να συζητηθούν τα πιο πάνω ερωτήματα. Η συνάντηση ορίστηκε για την Παρασκευή 14 Ιουνίου 2013 στις 12:00 στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε στην καθορισμένη ώρα και ημέρα, στο γραφείο του κυρίου Μάριου Δρουσιώτη, Ανώτερου Λειτουργού Εμπορίου και Βιομηχανίας. Κατά την συνάντηση, εκτός από τον κ. Μάριο Δρουσιώτη, παρών ήταν και τα μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Αλεξάντρα Χατζηνεοκλέους, Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας και Γιώργος Μαυρογιάννης, Επιθεωρητής Εμπορίου και Βιομηχανίας. Εκ μέρους της εταιρείας παρουσιάστηκαν η κυρία Έλενα Ευσταθίου και ο κύριος Λ.Κ.

Κατά τη συνάντηση ο κύριος Λ.Κ. ανέφερε ότι τα άτομα που λαμβάνουν τέτοια μηνύματα γνωρίζουν ότι αυτά αποστέλλονται από υπηρεσία στην οποία εάν ανταποκριθούν με γραπτό μήνυμα, αυτό υπόκειται σε επιπρόσθετη από την συνηθισμένη χρέωση για ένα γραπτό μήνυμα, η οποία, όπως ανέφερε είναι περίπου 6 ευρώ ανά μήνυμα.

Όταν οι εκπρόσωποι της εταιρείας κλήθηκαν να απαντήσουν τα ερωτήματα που τέθηκαν στον κ. Αντρέα Ινιάτη, στην τηλεφωνική επικοινωνία στις 12 Ιουνίου 2013, ανέφεραν ότι δεν ενημερώθηκαν για αυτά από τον κύριο Αντρέα Ινιάτη και ζήτησαν να αποσταλούν τα ερωτήματα γραπτώς για να είναι σε θέση να απαντήσουν.

Στις 14 Ιουνίου 2013, στα πλαίσια της αυτεπάγγελτης έρευνας, στάλθηκε από το κινητό τηλέφωνο του μέλους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Μάριου Δρουσιώτη, με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, μήνυμα στον αριθμό 7222 γράφοντας τη φράση «ποια είσαι;» και

έλαβε ως απάντηση γραπτό μήνυμα από τον αριθμό 7222 στο οποίο αναγραφόταν η φράση «η σοφία. Εσύ;». Στο εν λόγω μήνυμα που λήφθηκε δεν υπήρχε καμιά αναφορά σε χρέωση. Το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν έστειλε νέο μήνυμα στο 7222.

Στις 15 Ιουνίου 2013, την επόμενη ημέρα δηλαδή, το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έλαβε νέο γραπτό μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο, από τον αριθμό 7222 όπου αναγραφόταν «hi moro pos eisai simera;»

Στις 17 Ιουνίου 2013, υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με την Cyta προκειμένου να διαπιστωθεί ποια ήταν η χρέωση για το μήνυμα που απέστειλε το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στον αριθμό 7222 στις 14 Ιουνίου 2013.

Στις 17 Ιουνίου 2013 λήφθηκε τηλεφωνικώς, παράπονο από την κυρία Χ.Σ με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX. Όπως ανέφερε η ίδια έλαβε μήνυμα από τον αριθμό 7222, χωρίς η ίδια να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, στο οποίο αναγραφόταν η φράση «Hi pos eisai?» Όταν απάντησε στο μήνυμα για να δει ποιος της έστειλε μήνυμα χρεώθηκε με 6 περίπου ευρώ, όπως ανέφερε, η προπληρωμένη κάρτα So easy που χρησιμοποιεί, ενώ όπως είπε, δεν υπήρχε καμιά αναφορά στο μήνυμα που έλαβε ότι αν απαντούσε θα χρεωνόταν και πόση θα ήταν η χρέωση. Στη συνέχεια έλαβε νέο μήνυμα από τον αριθμό 7222 που έγραφε «η Σόφη είμαι. Θέλω να βρεθούμε», στο οποίο και πάλι δεν αναφερόταν, όπως ανέφερε ότι ενδεχόμενη απάντηση συνεπαγόταν χρέωση.

Στις 18 Ιουνίου 2013 λήφθηκε, τηλεφωνικώς, νέο παράπονο από καταναλωτή, ο οποίος ζήτησε όπως μην κοινοποιηθούν τα προσωπικά του στοιχεία και ανέφερε ότι στις 08 Ιουνίου 2013 έλαβε στο κινητό του τηλέφωνο, χωρίς ο ίδιος να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, γραπτό μήνυμα από τον τετραψήφιο αριθμό 7222 στο οποίο υπήρχε η φράση «geia sou moro mou ti kaneis?» Ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι όταν απάντησε στο εν λόγω γραπτό μήνυμα που έλαβε, χρεώθηκε ο λογαριασμός του κινητού του τηλεφώνου με ψηλότερη από την κανονική χρέωση ενός γραπτού μηνύματος, ενώ, όπως ανέφερε, κάτι τέτοιο δεν αναφερόταν πουθενά στο μήνυμα που έλαβε. Επίσης όπως ανέφερε ο καταναλωτής, έγινε διάλογος μεταξύ του ιδίου και του τετραψήφιου αριθμού 7222 με συνεχόμενη ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων, καθώς συνέχισε να λαβαίνει γραπτά μηνύματα και σε καμία περίπτωση δεν

ενημερώθηκε με οποιοδήποτε τρόπο για το ύψος της χρέωσης που συνεπαγόταν το κάθε μήνυμα που έστελνε ο ίδιος.

Στις 19 Ιουνίου 2013 στάλθηκε επιστολή (**Παράρτημα III**) προς την εταιρεία Gravity Solutions Ltd στην οποία περιγράφονταν το περιστατικό με την αυτεπάγγελτη έρευνα και το μήνυμα που απέστειλε το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, καθώς επίσης και το περιστατικό που περιέγραψε ο πιο πάνω παραπονούμενος. Ζητήθηκαν επίσης μέσω της επιστολής αυτής, οι απόψεις της εταιρείας για το θέμα. Η εταιρεία επίσης κλήθηκε να απαντήσει στις ερωτήσεις που τέθηκαν τόσο στον κ. Αντρέα Ινιάτη τηλεφωνικώς στις 12 Ιουνίου 2013, όσο και στους κ. Λ. Κ. και κα. Έλενα Ευσταθίου στις 14 Ιουνίου 2013, δηλαδή:

1. Πότε άρχισε η εταιρεία να αποστέλλει το εν λόγω γραπτό μήνυμα και πιθανό και άλλα παρόμοια, χωρίς αναφορά στην χρέωση της απάντησης
2. Πόσα γραπτά μηνύματα με το πιο πάνω περιεχόμενο έχει αποστείλει μέχρι σήμερα η εταιρεία από τον τετραψήφιο αριθμό 7222 και πιθανό από άλλους τετραψήφιους αριθμούς με παρόμοιο περιεχόμενο
3. Πόσοι καταναλωτές απάντησαν μέχρι τώρα σε αυτά τα γραπτά μηνύματα
4. Ποιά είναι η χρέωση για κάθε μήνυμα

Στις 21 Ιουνίου 2013, μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με την Cyta, το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Μάριος Δρουσιώτης, το οποίο απέστειλε μήνυμα στο 7222 από το κινητό του τηλέφωνο με αριθμό 99XXXXXX, στα πλαίσια αυτεπάγγελτης έρευνας, στις 14 Ιουνίου 2013, ενημερώθηκε ότι ο λογαριασμός του κινητού τηλεφώνου που διατηρεί στη Cyta χρεώθηκε με το ποσό των 6.05 ευρώ για το μήνυμα που απέστειλε προς τον αριθμό 7222.

Στις 25 Ιουνίου 2013 επικοινωνήσε και πάλι, τηλεφωνικώς, η κυρία Χ.Σ. με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, η οποία είχε υποβάλει παράπονο στις 17 Ιουνίου 2013 και ανέφερε ότι έλαβε νέο μήνυμα, χωρίς η ίδια να προβεί σε κάποια ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, από τον αριθμό 7333 αυτή τη φορά, στο οποίο αναγραφόταν το εξής «ΕΙΜΑΣΤΕ THALASSA ME THN ELENA THN SOFIA THN MANTALENA THN REBECA THN NATALIA THN YBET KAI THN KAREN.STEILE MAS SMS GIA NA SOU DOSO TA MOBILE MAS H ELA STON KOT». Η ίδια ανέφερε ότι αγνόησε το μήνυμα και δεν απάντησε σε αυτό.

Στις 03 Ιουλίου 2013, επικοινωνήσε τηλεφωνικώς η κυρία Έλενα Ευσταθίου, και ζήτησε να υπάρξει μια συνάντηση προκειμένου να δώσει γραπτώς την απάντησή της η εταιρεία, στην επιστολή με ημερομηνία 19 Ιουνίου 2013 και να συζητηθεί επίσης το περιεχόμενο της απάντησης.

Στις 04 Ιουλίου 2013 επικοινωνήσε και πάλι, τηλεφωνικώς, η κυρία Χ.Σ. με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, η οποία ανέφερε ότι έλαβε νέο μήνυμα, χωρίς η ίδια να προβεί σε κάποια ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο και πάλι από τον αριθμό 7333, στο οποίο αναγραφόταν το εξής «Hi pos eisai?». Επίσης η παραπονούμενη ανέφερε ότι στο όνομα αποστολέα αναγραφόταν «Maria 7333».

Στις 05 Ιουλίου 2013 λήφθηκε τηλεφωνικώς νέο παράπονο από τον κύριο Μ.Α. ο οποίος ανέφερε ότι έλαβε στο κινητό του τηλέφωνο με αριθμό 99XXXXXX, γραπτά μηνύματα, χωρίς ο ίδιος να προβεί σε κάποια ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, από τους αριθμούς 7222 και 7333. Στα μηνύματα, όπως ανέφερε ο παραπονούμενος, έγραφε «πώς είσαι? Τι κάνεις?» και στο όνομα αποστολέα αναγραφόταν το όνομα «Maria».

Στις 10 Ιουλίου 2013 λήφθηκε τηλεφωνικώς νέο παράπονο από τον κύριο Χ.Χ, ο οποίος ανέφερε ότι έλαβε στο κινητό του τηλέφωνο, με αριθμό 99XXXXXX, δύο γραπτά μηνύματα, χωρίς ο ίδιος να προβεί σε κάποια ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, από τον αριθμό 7333. Στα μηνύματα, όπως ανέφερε ο κύριος Χ.Χ έγραφε «Hi pos eisai?» και στο όνομα αποστολέα αναγραφόταν το όνομα «Maria» στο πρώτο μήνυμα, και στο δεύτερο το όνομα «Katia».

Συνολικά λήφθηκαν τηλεφωνικώς δεκατέσσερα (14) παράπονα τα οποία αφορούσαν τους τετραψήφιους αριθμούς 7222 και 7333. Όλα τα παράπονα εστιάζονταν στο ίδιο σημείο, ότι δηλαδή έλαβαν στο κινητό τους τηλέφωνο, χωρίς οι ίδιοι να προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο, γραπτά μηνύματα όπως αυτά που περιγράφηκαν πιο πάνω, με τα οποία ο λήπτης του μηνύματος παροτρύνεται να απαντήσει, χωρίς να αναφέρεται στο μήνυμα ότι ενδεχόμενη απάντηση στο μήνυμα συνεπάγεται χρέωση, ούτε το ύψος της χρέωσης αυτής. Από τους δεκατέσσερις (14) παραπονούμενους, οι έντεκα (11) έδωσαν την συγκατάθεση τους για να κοινοποιηθούν τα προσωπικά τους στοιχεία στην έρευνα της υπόθεσης. Επισυνάπτεται κατάλογος των έντεκα (11) παραπονούμενων ως **Παράρτημα IV**.

Στις 05 Αυγούστου 2013 επισκέφθηκε τα γραφεία της εταιρείας το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, Γιώργος Μαυρογιάννης, και είχε συνάντηση με τον κ. Λ.Κ. και την κα. Έλενα Ευσταθίου.

Στην συνάντηση ο κύριος Λ.Κ. ανέφερε ότι για να λάβει κάποιο μήνυμα από τον αριθμό 7222 ή 7333 πρέπει πρώτα ο ίδιος να στείλει μήνυμα, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι αντιλαμβάνεται ότι αποστέλλει μήνυμα σε υπηρεσία με υπερτιμημένη χρέωση, αφού όπως ανέφερε, προφανώς ο καταναλωτής για να γνωρίζει τους αριθμούς αυτούς τους έχει χρησιμοποιήσει και στο παρελθόν.

Ο κύριος Λ.Κ. ανέφερε επίσης ότι η εταιρεία είναι έτοιμη να καταβάλει αποζημίωση σε περιπτώσεις όπου καταναλωτές έλαβαν γραπτό μήνυμα από λάθος της εταιρείας.

Ζήτησε επίσης τα τηλέφωνα των παραπονούμενων προκειμένου να διερευνήσει τι πραγματικά έγινε στην κάθε περίπτωση. Στον κ. Λ.Κ. αναφέρθηκε ότι θα πρέπει πρώτα να ζητηθεί η έγκριση του κάθε παραπονούμενου και για όσους είναι σύμφωνοι θα δοθούν τα στοιχεία τους στην εταιρεία.

Κατά την συνάντηση στις 05 Αυγούστου 2013, η κυρία Έλενα Ευσταθίου παρέδωσε επίσης γραπτώς τις απόψεις της εταιρείας με την επιστολή με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013. **Παράρτημα IV**

Στην επιστολή της εταιρείας, εκτός από τις απόψεις της, η εταιρεία ανέφερε ότι η χρέωση προς τον αριθμό 7222 είναι 6,04 ευρώ ανά μήνυμα συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ενώ ήταν 5,89 ευρώ ανά μήνυμα με βάση το προηγούμενο ποσοστό ΦΠΑ.

Μετά από τηλεφωνική επικοινωνία που υπήρξε με όλους τους καταναλωτές που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία σχετικά με τους τετραψήφιους αριθμούς 7222 και 7333, έντεκα από αυτούς έδωσαν την συγκατάθεσή τους για να κοινοποιηθεί ο αριθμός τους στην εταιρεία για διερεύνηση.

Στις 07 Οκτωβρίου 2013, στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία με την οποία της γνωστοποιήθηκαν οι αριθμοί των κινητών τηλεφώνων, των έντεκα αυτών καταναλωτών.

Παράρτημα V

Στις 25 Οκτωβρίου 2013 λήφθηκε απάντηση από την εταιρεία (**Παράρτημα VI**) στην οποία αναφέρονταν τα ακόλουθα:

- *Εννέα από τους έντεκα καταναλωτές είναι «πελάτες» της εταιρείας τα τελευταία χρόνια (δηλαδή έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες της εταιρείας στο παρελθόν). Δύο από τους εννέα αυτούς καταναλωτές δεν απέστειλαν πρόσφατα μήνυμα προς τους αριθμούς 7222 και 7333.*
- *Οι δύο από τους έντεκα καταναλωτές δεν είναι «πελάτες» της εταιρείας (δηλαδή δεν έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες της εταιρείας στο παρελθόν) αλλά από το περιεχόμενο της συνομιλίας φαίνεται να γνώριζαν ότι επρόκειτο για υπηρεσία τηλεγνωριμιών.*

Η εταιρεία ολοκλήρωσε την επιστολή της αναφέροντας ότι μετά από απόφαση του ΓΕΡΗΕΤ όλοι οι αριθμοί κινητών τηλεφώνων που απέστειλαν μηνύματα προς τους αριθμούς 7222 και 7333 τους μήνες Ιούνιο μέχρι Αύγουστο 2013, ανεξαρτήτου υπηρεσίας που έλαβαν και ανεξαρτήτως αν υπέβαλαν παράπονο, τους επιστράφηκαν τα ποσά που χρεώθηκαν.

Στις 07 Νοεμβρίου 2013 μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με τον Διευθυντή Τμήματος Κινητής Τηλεφωνίας της Cyta, επιβεβαιώθηκε ότι όντως έχει αρχίσει η διαδικασία επιστροφής των χρημάτων προς τους καταναλωτές που απέστειλαν μηνύματα προς τους αριθμούς 7222 και 7333 τους μήνες Ιούνιο μέχρι Αύγουστο 2013.

Στις 07 Νοεμβρίου 2013 υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με την παραπονούμενη, κυρία Χ.Σ η οποία ανέφερε ότι ο λογαριασμός so easy κινητής τηλεφωνίας που διατηρεί, με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, όντως πιστώθηκε με το ποσό που χρεώθηκε για το μήνυμα που απέστειλε προς τον αριθμό 7222.

Επίσης, την ίδια μέρα, στις 07 Νοεμβρίου 2013 υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με τον παραπονούμενο κύριο Α.Α, ο οποίος ανέφερε ότι το ποσό που εκκρεμούσε στο λογαριασμό που διατηρεί στη Cyta, στον αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, και αφορούσε αποστολή μηνυμάτων είτε προς το 7222 είτε προς το 7333, έχει διαγραφεί.

Με βάση όλα τα πιο πάνω διαπιστώθηκαν οι πιο κάτω παραβάσεις του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από την εταιρεία, Gravity Solutions Ltd:

Η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική της εταιρείας θεωρείται παραπλανητική καθώς, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας,

παραλείπει ουσιώδης πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, κατά παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.

Η πιο πάνω παράβαση διαπιστώνεται από το γεγονός ότι, άσχετα με το αν ο καταναλωτής αντιλαμβανόταν ή όχι ότι επρόκειτο για υπηρεσία τηλεγνωριμίων, το περιεχόμενο των μηνυμάτων, που αποστέλλονταν προς τους καταναλωτές από τους τετραψήφιους αριθμούς 7222 και 7333, και ο τρόπος σύνταξης και διατύπωσης τους, σκοπό είχε να προκαλέσει διάλογο μέσω γραπτών μηνυμάτων, ή να παρακινήσει τον καταναλωτή να απαντήσει με γραπτό μήνυμα, χωρίς όμως ο καταναλωτής να ενημερώνεται για το ύψος της χρέωσης, όπως διαλαμβάνεται στο άρθρο 6(4)(γ) του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007, που θα συνεπαγόταν η απάντησή του, η οποία ήταν 6,04 ευρώ.

Το ότι οι χρεώσεις της συγκεκριμένης υπηρεσίας αναγράφονται, όπως ισχυρίστηκε η εταιρεία στην επιστολή με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013, είτε σε διαφημιστικά μηνύματα που αποστέλλονται, είτε σε εφημερίδες και περιοδικά, είτε μέσω ηχογραφημένου μηνύματος σε περίπτωση που κάποιος καλέσει την τηλεφωνική γραμμή τηλεγνωριμίων της εταιρείας, δεν δικαιολογεί το να αποστέλλονται γραπτά μηνύματα των οποίων η διατύπωση να προκαλεί τον καταναλωτή σε διάλογο χωρίς να αναφέρεται η χρέωση που συνεπάγεται η απάντηση του καταναλωτή.

Επίσης, στην περίπτωση της αυτεπάγγελτης έρευνας, όταν στις 14 Ιουνίου 2013 το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας Μάριος Δρουσιώτης, απέστειλε ο ίδιος μήνυμα στο 7222 με σκοπό να προκαλέσει διάλογο γράφοντας τη φράση «ποια είσαι;», έλαβε γραπτό μήνυμα την ίδια ημέρα από το 7222 στο οποίο αναγραφόταν η φράση «η σοφία. Εσύ;». Αν και το μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν απάντησε σε αυτό το μήνυμα και επομένως ο διάλογος διεκόπη, την επόμενη ημέρα, στις 15 Ιουνίου 2013, έλαβε γραπτό μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο, από τον αριθμό 7222 όπου αναγραφόταν «hi moro pos eisai simera;» Αυτό καταδεικνύει ότι στις 15 Ιουνίου 2013 η προσπάθεια για έναρξη διαλόγου ήταν από μέρος της εταιρείας και όχι από την πλευρά του καταναλωτή. Από τη στιγμή που υπάρχει προσπάθεια έναρξης νέου διαλόγου από μέρος της εταιρείας θα έπρεπε να ενημερώνεται ο καταναλωτής για την χρέωση που θα συνεπαγόταν η κάθε απάντηση του προς το 7222. Επιπρόσθετα, η διάταξη του άρθρου 6(4)(γ) του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007

είναι υποχρεωτική και η ενημέρωση του καταναλωτή για την χρέωση θεωρείται ουσιώδης πληροφορία, ανεξάρτητα από το ποιο μέρος προκάλεσε το διάλογο.

Επίσης, από τη στιγμή που η εταιρεία, μέσω της επιστολής με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013, αναγνωρίζει ότι πολλοί πελάτες χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες γιατί ενημερώθηκαν από τρίτους και ότι είναι αδύνατο η εταιρεία να γνωρίζει για κάθε πελάτη, από πού γνωρίζει την υπηρεσία και αν γνωρίζει την χρέωση της υπηρεσίας που χρησιμοποιεί, αυτό καθιστά πιο επιτακτική την ανάγκη ύπαρξης δικλίδας ασφαλείας με την οποία να ενημερώνεται ο καταναλωτής για την χρέωση που θα συνεπαγόταν η κάθε απάντηση του προς τους υπό διερεύνηση τετραψήφιους αριθμούς.

Το ότι, όπως ανέφερε η εταιρεία, μέσω της επιστολής με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013, είναι πολύ δύσκολο τεχνικά να αποστέλλει το σύστημα απαντητικό μήνυμα με την χρέωση κάθε φορά που ο πελάτης αποστέλλει μήνυμα, δεν αποτελεί δικαιολογία και η επίλυση αυτού του προβλήματος είναι θέμα που θα πρέπει να απασχολήσει την εταιρεία.

Επίσης, ακόμα και αν κάποιος από τους παραπονούμενους, είχαν χρησιμοποιήσει τις εν λόγω υπηρεσίες της εταιρείας στο παρελθόν, όπως διατυπώθηκε στην επιστολή της εταιρείας με ημερομηνία 25 Οκτωβρίου 2013 (Παράρτημα VI), δεν δικαιολογείται η αποστολή σε αυτούς, ειδικότερα σε μεταγενέστερο χρόνο, γραπτών μηνυμάτων με σκοπό την πρόκληση διαλόγου χωρίς να υπάρχει ενημέρωση για την χρέωση. Η εταιρεία οφείλει να ενημερώνει τους καταναλωτές εκ νέου για τη χρέωση που συνεπάγεται οποιαδήποτε νέα απόφαση συναλλαγής.

Επίσης, ο ισχυρισμός της εταιρείας, όπως διατυπώθηκε στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Οκτωβρίου 2013, ότι δύο από τους εννέα παραπονούμενους δεν απέστειλαν πρόσφατα μήνυμα προς τους αριθμούς 7222 και 7333, δεν καθιστά την υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική σύμφωνη με το Νόμο, αφού σύμφωνα με το άρθρο 6(1) του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007, αποτελεί παράβαση ακόμα και το ενδεχόμενο κάποιος καταναλωτής να παραπλανηθεί από συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, άσχετα αν τελικά παραπλανήθηκε ή όχι.

Επίσης, τεκμαίρεται παραπλανητική παράλειψη καθώς η εταιρεία δεν προσδιόριζε την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν ήταν προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και τούτο είχε ή υπήρχε ενδεχόμενο να έχει ως αποτέλεσμα να

λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα είχε λάβει κατά παράβαση του άρθρου 6 και εδάφιο 2 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.

Η πιο πάνω παράβαση διαπιστώνονται από το γεγονός ότι, ο τρόπος σύνταξης και διατύπωσης των γραπτών μηνυμάτων, υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανήσει τον παραλήπτη ο οποίος πιθανόν να μην αντιλαμβανόταν ότι το μήνυμα που λάβαινε αφορούσε υπηρεσία τηλεγνωριμίων, με αποτέλεσμα να απαντήσει προκειμένου να μάθει ποιος του απέστειλε γραπτό μήνυμα και να χρεωθεί με το ποσό των 6,04 ευρώ.

Η πιο πάνω άποψη ενισχύεται εάν ληφθεί υπόψη ότι όλοι οι καταναλωτές οι οποίοι υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφεραν ότι έλαβαν γραπτό μήνυμα στο κινητό τους τηλέφωνο, χωρίς οι ίδιοι να προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια που να δικαιολογεί κάτι τέτοιο.

Η άποψη της εταιρείας, η οποία διατυπώθηκε μέσω της επιστολής με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013, ότι θεωρεί δεδομένο ότι ο πελάτης γνώριζε σε τι υπηρεσία απευθυνόταν και ιδιαίτερα ότι απευθυνόταν σε υπηρεσίες τηλεγνωριμίων καθώς επίσης και την χρέωση, είναι υποθετική. Είναι σημαντικό ότι όλοι οι παραπονούμενοι ανέφεραν ότι απάντησαν στο μήνυμα που έλαβαν απλά και μόνο για να δουν ποιος τους έστειλε μήνυμα, χωρίς αρχικά να γνωρίζουν ότι αφορούσε υπηρεσία τηλεγνωριμίων και χωρίς να γνωρίζουν ότι η απάντησή τους στο μήνυμα συνεπαγόταν χρέωση πέραν της συνηθισμένης χρέωσης που υπάρχει για ένα απλό μήνυμα.

Με βάση τα πιο πάνω, επιδόθηκε, στις 25 Φεβρουαρίου 2014, στην εταιρεία Gravity Solutions Ltd επιστολή με ημερομηνία 21 Φεβρουαρίου 2014, στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον. Επίσης η εταιρεία κλήθηκε όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανία και Τουρισμού βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007. **Παράρτημα VII**

Για τον σκοπό αυτό, στις 17 Μαρτίου 2014 επισκέφτηκε τα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, εκ μέρους της εταιρείας, ο κύριος Λ.Κ και η κυρία Έλενα Ευσταθίου.

Κατά την συνάντηση, ο κύριος Λ.Κ και η κυρία Έλενα Ευσταθίου ανέφεραν τις θέσεις της εταιρείας για το υπό διερεύνηση ζήτημα, τις οποίες και παρέδωσαν επίσης γραπτώς, με επιστολή με ημερομηνία 17 Μαρτίου 2014. **Παράρτημα VIII**

Επισυνάπτονται ως **Παράρτημα ΙΧ** τα πρακτικά που κρατήθηκαν κατά τη συνάντηση στις 17 Μαρτίου 2014.

Με βάση όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, 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, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 6 εδάφια 1 και 2 του εν λόγω Νόμου από την Gravity Solutions Ltd.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επιβάλλει στην εταιρεία Gravity Solutions Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€2.000 (δύο χιλιάδες ευρώ)**.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία Gravity Solutions Ltd δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις του Νόμου.
2. Τα όσα ανέφερε η εταιρεία στις συναντήσεις που είχε με μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 14 Ιουνίου 2013 και 05 Αυγούστου 2013.
3. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της με ημερομηνία 31 Ιουλίου 2013, 25 Οκτωβρίου 2013 και 17 Μαρτίου 2014.
4. Τα όσα ανέφερε η εταιρεία στη συνάντηση που είχε με την Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 17 Μαρτίου 2014.
5. Το ότι η εταιρεία, προχώρησε στην αποζημίωση όλων των καταναλωτών οι οποίοι απέστειλαν μηνύματα προς τους αριθμούς 7222 και 7333 τους μήνες Ιούνιο μέχρι Αύγουστο 2013, ανεξαρτήτου υπηρεσίας που έλαβαν και ανεξαρτήτως αν υπέβαλαν παράπονο ή όχι.

6. Ο αριθμός των καταναλωτών που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο οποίος ήταν συνολικά δεκατέσσερις (14) καταναλωτές.
7. 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 μεγαλύτερος του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.
8. Το γεγονός ότι για τις ίδιες παραβάσεις επιβλήθηκε, στην εταιρεία, πρόστιμο ύψους €10.000 (δέκα χιλιάδες ευρώ) από το Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.
9. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 30 Ιουνίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.