

Αριθμός Απόφασης: 19/2014

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

MTN Cyprus Ltd

1. Απόφασή Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών
15/12/2014 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου,
Βιομηχανίας και Τουρισμού 25/05/2017 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/17
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
19/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/17

**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 **MTN CYPRUS LIMITED**.

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 MTN Cyprus 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, στα πλαίσια εφαρμογής του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του εν λόγω Νόμου, διερεύνησε παράπονα καταναλωτών το οποία αφορούν εμπορική πρακτική που ακολούθησε η εταιρεία MTN Cyprus Ltd.

Συγκεκριμένα, οι παραπονούμενοι ανέφεραν ότι έλαβαν ένα εκ των δύο πιο κάτω ενημερωτικών γραπτών μηνυμάτων στο κινητό τους τηλέφωνο:

1. «ΑΓΑΠΗΤΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ, Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MTN Voicemail ΕΧΕΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΜΗΝ ΧΑΝΕΤΕ ΠΟΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ! ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΘΑ ΒΡΕΙΤΕ ΣΤΟ www.mtn.com.cy/voicemail/. ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΛΕΣΤΕ ΤΟ 136.»
2. «DEAR SUBSCRIBER, THE MTN VOICEMAIL SERVICE HAS BEEN NOW ACTIVATED TO YOUR LINE SO THAT YOU WILL NEVER LOSE IMPORTANT CALLS! TO CHECK SERVICE CAPABILITIES, ACTIVATION/DEACTIVATION OPTIONS AND CHARGES PLEASE VISIT WWW.MTN.COM.CY/VOICEMAIL/ OR CALL 136.»

Το παράπονο των καταναλωτών εστιάζεται στο γεγονός ότι, όπως ανέφεραν, στην περίπτωση τους, η υπηρεσία MTN Voicemail είχε ενεργοποιηθεί από την εταιρεία χωρίς οι ίδιοι να δώσουν την συγκατάθεση τους για κάτι τέτοιο.

Μετά από έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/ διαπιστώθηκαν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα σε σχέση με τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας MTN Voicemail:

1. Όταν κάποιος συνδρομητής της MTN έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία MTN Voicemail και δεχτεί κάποια κλήση, αν αδυνατεί να απαντήσει ή αν η γραμμή του είναι κατειλημμένη, το άτομο που καλεί έχει την δυνατότητα να αφήσει μήνυμα στο φωνοκιβώτιο του συνδρομητή που έχει καλέσει.
2. Όταν κάποιο άτομο έχει ενεργοποιημένη την υπηρεσία MTN Voicemail και δεχτεί μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του, ενημερώνεται με γραπτό μήνυμα από την MTN ότι έχει λάβει νέο φωνητικό μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του.

3. Περιγράφεται στην ιστοσελίδα η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας MTN Voicemail.
4. Για να ακούσει κάποιος τα μηνύματα στο φωνοκιβώτιό του, πρέπει να καλέσει από το κινητό του στο 121.
5. Περιγράφεται η διαδικασία επιλογής του χρόνου που θέλει ο συνδρομητής να προηγείται της αυτόματης προώθησης κλήσης στην υπηρεσία MTN Voicemail, με μέγιστο χρόνο καθυστέρησης τα 30 δευτερόλεπτα.
6. Αναφέρονται οι χρεώσεις της υπηρεσίας.

Με βάση όλα τα πιο πάνω, κρίθηκε εύλογα ότι ενδεικνυόταν η διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας καθώς δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 αφού:

1. Στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/ ενώ περιγράφεται η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας MTN Voicemail, για τους συνδρομητές που υπέβαλαν παράπονο η υπηρεσία είχε ενεργοποιηθεί χωρίς οι ίδιοι να προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια.
2. Στο ελληνικό ενημερωτικό γραπτό μήνυμα που έλαβαν οι συνδρομητές στο κινητό τους τηλέφωνο, δεν αναφερόταν ότι η χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail συνεπάγεται χρεώσεις.

Με βάση τα πιο πάνω στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία με ημερομηνία 04 Φεβρουαρίου 2014 με την οποία της ζητήθηκε όπως δώσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σε σχέση με το πιο πάνω θέμα. **Παράρτημα Ι**

Επίσης, με την εν λόγω επιστολή, ζητήθηκε όπως η εταιρεία απαντήσει τα ακόλουθα ερωτήματα:

1. Πότε άρχισε η αποστολή των εν λόγω ενημερωτικών μηνυμάτων για την υπηρεσία MTN Voicemail.
2. Σε πόσους συνδρομητές της εταιρείας, η εταιρεία έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία MTN Voicemail χωρίς οι ίδιοι να ακολουθήσουν την διαδικασία που περιγράφεται στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/.

3. Κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail είτε ακούσει είτε δεν ακούσει ένα μήνυμα που έλαβε στο φωνοκιβώτιό του και αν ναι, ποια είναι η χρέωση.
4. Κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail είτε ο καλών αφήσει είτε δεν αφήσει μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του και αν ναι, ποια είναι η χρέωση.
5. Κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για το μήνυμα που λαβαίνει από την MTN και με το οποίο ενημερώνεται ότι έχει μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του και αν ναι, ποια είναι η χρέωση.
6. Κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται όταν τηλεφωνήσει στο 121 για να ακούσει κάποιο μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του και αν ναι, ποια είναι η χρέωση.
7. Ποιος είναι ο χρόνος που προηγείται της αυτόματης προώθησης κλήσης στην υπηρεσία MTN Voicemail που επιλέγηκε για τους συνδρομητές για τους οποίους η εταιρεία έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία MTN Voicemail χωρίς οι ίδιοι να ακολουθήσουν την διαδικασία που περιγράφεται στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/.

Προκειμένου η εταιρεία να εκφράσει τις απόψεις της, ζήτησε συνάντηση με μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της εταιρείας, στις 10 Φεβρουαρίου 2014, στις 11:00 π.μ, στη διεύθυνση Λεωφόρος Κέννεντυ 87 στη Λευκωσία.

Στη συνάντηση, εκ μέρους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας παρευρέθηκαν οι Επιθεωρητές Εμπορίου και Βιομηχανίας Γιώργος Μαυρογιάννης και Γιώργος Κουκκουλής, και εκ μέρους της εταιρείας παρευρέθηκαν η κυρία Ε. Π., η κυρία Χ. Γ., ο κύριος Β. Π. και ο κύριος Σ. Χ.

Στην εν λόγω συνάντηση, συζητήθηκε το περιεχόμενο της επιστολής με ημερομηνία 04 Φεβρουαρίου 2014 (Παράρτημα Ι) η οποία είχε σταλεί στην εταιρεία και στην οποία αναφέρονταν οι λόγοι που οδήγησαν την Εντεταλμένη Υπηρεσία στην έναρξη έρευνας σε σχέση με την υπηρεσία MTN Voicemail.

Στην εν λόγω συνάντηση εκφράστηκαν οι πιο κάτω απόψεις από την πλευρά της εταιρείας:

1. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει τις απόψεις της σε σχέση με τα όσα περιγράφονται στην επιστολή με ημερομηνία 04 Φεβρουαρίου 2014 (Παράρτημα Ι), οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι η υπηρεσία MTN Voicemail δίνει τη δυνατότητα σε ένα υφιστάμενο συνδρομητή της MTN να μην χάνει καμία κλήση όταν το κινητό του είναι απενεργοποιημένο ή εκτός δικτύου, όταν αδυνατεί να απαντήσει σε μία κλήση, όταν η γραμμή του είναι κατειλημμένη ή όταν έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία προώθησης κλήσεων στο φωνοκιβώτιό του για όλες τις εισερχόμενες κλήσεις. Επίσης εταιρεία ανέφερε ότι η αυτόματη ενεργοποίηση της υπηρεσίας έγινε στα πλαίσια της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών της.
2. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει το λόγο που η εν λόγω υπηρεσία ενεργοποιήθηκε αυτόματα σε κάποιους συνδρομητές χωρίς οι ίδιοι να ακολουθήσουν τη διαδικασία ενεργοποίησης η οποία περιγράφεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι αυτό έγινε στα πλαίσια της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών της. Ανέφεραν ότι η εταιρεία λάμβανε αρκετά τηλεφωνήματα από υφιστάμενους συνδρομητές, οι οποίοι ζητούσαν από την εταιρεία να τους ενεργοποιήσει διάφορες υπηρεσίες της MTN επειδή οι ίδιοι δεν γνωρίζουν πώς να τις ενεργοποιήσουν. Επομένως η εταιρεία πήρε την πρωτοβουλία να ενεργοποιήσει την υπηρεσία MTN Voicemail σε μερίδα συνδρομητών της προκειμένου να δει την ανταπόκριση και την απήχηση που θα είχε αυτό. Οι εκπρόσωποι της εταιρείας, ανέφεραν επίσης ότι η διαδικασία απενεργοποίησης της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι πολύ απλή σε περίπτωση που κάποιος συνδρομητής επιθυμεί να την απενεργοποιήσει.
3. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει τον λόγο για τον οποίο στο ελληνικό ενημερωτικό γραπτό μήνυμα που έλαβαν οι συνδρομητές στο κινητό τους τηλέφωνο, δεν αναφερόταν ότι η χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail συνεπάγεται χρεώσεις, ενώ στο αντίστοιχο αγγλικό γραπτό μήνυμα αναφερόταν, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι αυτό έγινε από ανθρώπινο λάθος και ότι η εταιρεία το έχει διορθώσει αναδιατυπώνοντας το περιεχόμενο του ελληνικού ενημερωτικού γραπτού μηνύματος.

4. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει πότε άρχισε η αποστολή των ενημερωτικών μηνυμάτων στα οποία αναφερόταν ότι η υπηρεσία MTN Voicemail έχει ενεργοποιηθεί, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι αυτό έγινε σε πρώτη φάση τον Νοέμβριο του 2013 και σε δεύτερη φάση τον Ιανουάριο του 2014.
5. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει σε πόσους συνδρομητές της εταιρείας, έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία MTN Voicemail χωρίς οι ίδιοι να ακολουθήσουν την διαδικασία που περιγράφεται στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι αυτό έγινε σε περίπου 50.000 με 55.000 συνδρομητές.
6. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail είτε ακούσει είτε δεν ακούσει ένα μήνυμα που έλαβε στο φωνοκιβώτιό του, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι υπάρχει χρέωση και είναι €0,07/λεπτό.
7. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail είτε ο καλών αφήσει είτε δεν αφήσει μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι υπάρχει χρέωση και είναι €0,07/λεπτό.
8. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται για το μήνυμα που λαβαίνει από την MTN και με το οποίο ενημερώνεται ότι έχει μήνυμα στο φωνοκιβώτιό, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι δεν υπάρχει καμία χρέωση.
9. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει κατά πόσο ο συνδρομητής χρεώνεται όταν τηλεφωνήσει στο 121 για να ακούσει κάποιο μήνυμα στο φωνοκιβώτιό του, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι υπάρχει χρέωση και είναι €0,07/λεπτό.
10. Όταν ζητήθηκε από την εταιρεία να αναφέρει ποιος είναι ο χρόνος που προηγείται της αυτόματης προώθησης κλήσης στην υπηρεσία MTN Voicemail που επιλέγηκε για τους συνδρομητές για τους οποίους η εταιρεία έχει ενεργοποιήσει την υπηρεσία MTN Voicemail χωρίς οι ίδιοι να ακολουθήσουν

την διαδικασία που περιγράφεται στην ιστοσελίδα www.mtn.com.cy/voicemail/, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι επιλέγηκε ο χρόνος των 15 δευτερολέπτων.

11. Στο τέλος της συνάντησης, οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέφεραν ότι οι περισσότεροι συνδρομητές της MTN, έχουν συμβόλαια τα οποία περιλαμβάνουν πακέτα ομιλίας, με προεπιλεγμένο χρόνο ομιλίας και επομένως οι συνδρομητές αυτοί δεν χρεώνονται επιπλέον για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail αλλά χάνουν μικρό μέρος του χρόνου ομιλίας τους.

Πριν ολοκληρωθεί η συνάντηση, ζητήθηκε από την εταιρεία όπως αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το διορθωμένο ελληνικό κείμενο του ενημερωτικού γραπτού μηνύματος που έλαβαν οι συνδρομητές στο κινητό τους τηλέφωνο και δεν αναφερόταν ότι η χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail συνεπάγεται χρεώσεις. Ζητήθηκε επίσης από την εταιρεία να αναφέρει πότε προέβη σε αυτή τη διορθωτική ενέργεια και πότε άρχισε, το εν λόγω διορθωμένο μήνυμα, να αποστέλλεται στους καταναλωτές.

Στις 19 Φεβρουαρίου 2014 στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία, στην οποία αναφέρονταν τα πιο πάνω, τα οποία λέχθηκαν στη συνάντηση στις 10 Φεβρουαρίου 2014. **Παράρτημα II**

Με την εν λόγω επιστολή ζητήθηκε από την εταιρεία όπως, μέχρι τις 03 Μαρτίου 2014 επιβεβαιώσει ότι συμφωνεί με το περιεχόμενο της επιστολής ή σε περίπτωση που διαφωνεί, της ζητήθηκε όπως αποστείλει τις απόψεις της στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Επίσης με την εν λόγω επιστολή, η εταιρεία ενημερώθηκε ότι μετά τις 03 Μαρτίου 2014 και σε περίπτωση που δεν ληφθεί οποιαδήποτε απάντηση από την εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα θεωρήσει ότι η εταιρεία συμφωνεί με όσα αναφέρονται στην επιστολή.

Λόγω του ότι δεν έχει ληφθεί οποιαδήποτε απάντηση από την εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι συμφωνεί με όσα αναφέρονται στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, με ημερομηνία 19 Φεβρουαρίου 2014 (Παράρτημα II), σε σχέση με τα όσα λέχθηκαν στην συνάντηση στις 10 Φεβρουαρίου 2014.

Στις 21 Φεβρουαρίου 2014 λήφθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την κυρία Χ. Γ., το διορθωμένο ελληνικό και το αναθεωρημένο αγγλικό κείμενο του μηνύματος που στάλθηκε στα κινητά τηλέφωνα συνδρομητών και με το οποίο ενημερώθηκαν για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας MTN Voicemail προς αυτούς, από την εταιρεία.

Παράρτημα III

Πιο κάτω παρατίθεται το κείμενο των εν λόγω γραπτών μηνυμάτων όπως στάλθηκε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία από την εταιρεία:

Αγγλικό Κείμενο

«Dear subscriber, the MTN Voicemail service has been now activated to your line so that you will never lose important calls! To check service capabilities and charges, please visit www.mtn.com.cy/en/voicemail or call 136. Deactivate your Voicemail for free by dialing on your phone ##002# and press the CALL button».

Ελληνικό Κείμενο

«Αγαπητέ συνδρομητή, η υπηρεσία MTN Voicemail έχει ενεργοποιηθεί στη γραμμή σας για να μην χάνετε ποτέ σημαντικές κλήσεις! Περισσότερες πληροφορίες για τις δυνατότητες της υπηρεσίας και χρεώσεις θα βρείτε στο www.mtn.com.cy/voicemail ή τηλεφωνώντας στο 136. Για δωρεάν απενεργοποίηση της υπηρεσίας, πληκτρολογήστε από το κινητό σας ##002# και πιέστε το κουμπί CALL».

Με το ηλεκτρονικό της μήνυμα, η κυρία Χ. Γ., ανέφερε επίσης ότι τα νέα μηνύματα άρχισαν να αποστέλλονται από τις 29 Ιανουαρίου 2014 και στάλθηκαν σε δέκα χιλιάδες συνδρομητές.

Σε περαιτέρω έρευνα στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας, αναφορικά με τον τρόπο υπολογισμού των χρεώσεων για τις κλήσεις από τους συνδρομητές της MTN, διαπιστώθηκε ότι οι χρεώσεις αναγράφονται ανά λεπτό και χρεώνονται ανά 20 δευτερόλεπτα. **Παράρτημα IV**

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώθηκε παράβαση του άρθρου 6 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από την εταιρεία MTN Cyprus Ltd, στην υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική, καθώς σύμφωνα με το άρθρο 6 εδάφια 1, 2 και 4(γ):

(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις 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 δε θα ελάμβανε.

(2) Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διαφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

(4) Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο περιεχόμενο:

(γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

Η πιο πάνω παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από μέρους της εταιρείας διαπιστώθηκε αφού λήφθηκε υπόψη ότι:

- Στο ελληνικό γραπτό μήνυμα που έλαβαν οι συνδρομητές στο κινητό τους τηλέφωνο από την εταιρεία, με το οποίο ενημερώθηκαν ότι η εταιρεία

προχώρησε σε ενεργοποίηση της υπηρεσίας MTN Voicemail, δεν αναφερόταν ότι η χρήση της εν λόγω υπηρεσίας συνεπαγόταν χρεώσεις.

- Στην ιστοσελίδα της εταιρείας περιγραφόταν η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας MTN Voicemail, ενώ δεν αναφερόταν ότι η εν λόγω υπηρεσία, η χρήση της οποίας συνεπάγεται χρεώσεις, δύναται να ενεργοποιηθεί και από την εταιρεία χωρίς οι συνδρομητές να προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια ενεργοποίησης.
- Η άποψη που διατύπωσε η εταιρεία, ότι η διαδικασία απενεργοποίησης της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι πολύ απλή σε περίπτωση που κάποιος συνδρομητής επιθυμεί να την απενεργοποιήσει, δεν δικαιολογεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας προς κάποιο συνδρομητή χωρίς την συγκατάθεσή του. Εφόσον, όπως ανέφερε η εταιρεία, πολλοί συνδρομητές δεν μπορούν από μόνοι τους να ολοκληρώσουν τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας MTN Voicemail, εύλογα μπορεί να θεωρηθεί ότι πιθανό πολλοί συνδρομητές δεν μπορούν επίσης να ολοκληρώσουν ούτε τη διαδικασία απενεργοποίησης της υπηρεσίας MTN Voicemail από μόνοι τους, σε περίπτωση που η εν λόγω υπηρεσία ενεργοποιήθηκε σε αυτούς χωρίς την συγκατάθεσή τους.
- Η άποψη που διατύπωσε η εταιρεία, ότι οι περισσότεροι συνδρομητές της MTN, έχουν συμβόλαια τα οποία περιλαμβάνουν πακέτα ομιλίας, με προεπιλεγμένο χρόνο ομιλίας και επομένως οι συνδρομητές αυτοί δεν χρεώνονται επιπλέον για την χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail αλλά χάνουν μικρό μέρος του χρόνου ομιλίας τους, αυτό δεν καθιστά την υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική σύμφωνη με το νόμο.

Ο προεπιλεγμένος χρόνος ομιλίας κάθε συνδρομητή είναι το αποτέλεσμα μιας οικονομικής συναλλαγής με συγκεκριμένο κόστος και ως εκ τούτου η απώλεια χρόνου ομιλίας θεωρείται οικονομική επιβάρυνση προς τον καταναλωτή.

Επίσης, ανεξάρτητα από το πιο πάνω, δεν μπορεί να θεωρηθεί δεδομένο ότι οι συνδρομητές της MTN με συμβόλαια τα οποία περιλαμβάνουν πακέτα ομιλίας με προεπιλεγμένο χρόνο ομιλίας δεν υπερβαίνουν τον προεπιλεγμένο χρόνο ομιλίας που έχουν στην διάθεσή τους. Η υπέρβαση του προεπιλεγμένου χρόνου ομιλίας συνεπάγεται οικονομική επιβάρυνση και επομένως η χρήση της

υπηρεσίας MTN Voicemail μπορεί να επιφέρει, όχι μόνο απώλεια χρόνου ομιλίας αλλά και επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση προς τον συνδρομητή.

Επίσης, ανεξάρτητα από τα πιο πάνω, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι δεν έχουν όλοι οι συνδρομητές της MTN, συμβόλαια τα οποία περιλαμβάνουν πακέτα ομιλίας, με προεπιλεγμένο χρόνο ομιλίας και επομένως για αυτούς τους συνδρομητές, η χρήση της υπηρεσίας MTN Voicemail συνεπάγεται χρέωση του λογαριασμού που διατηρούν.

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών, οι Διευθυντές και ο Γραμματέας της εταιρείας είναι **(Παράρτημα V)**:

Διευθυντές:

1. **Themba Khumalo**, Riverside Road, 22 Beverly ext.27, Σουασιλάνδη.
2. **Ferdinand Jacobus Moolman**, St. Francis Bay, 6312, Νότιος Αφρική.
3. **Philip Van Dalsen**, Άτλαντος 16, 2413 Έγκωμη, Λευκωσία.
4. **Pieter Verkade**, Σπύρου Κυπριανού 25, Santarozza Building, 1075 Άγιοι Ομολογητές, Λευκωσία.
5. **Κυριάκος Κυριακίδης**, Βασιλίσσης Αμαλίας 3^A, 1101 Λευκωσία.

Γραμματέας:

6. **Chanteclair Secretarial Limited**, Κυριάκου Μάτση 16, Eagle House 10^{ος} Όροφος, 1082 Άγιοι Ομολογητές, Λευκωσία.

Με βάση τα πιο πάνω, επιδόθηκε επιστολή προς την εταιρεία, με ημερομηνία 12 Αυγούστου 2014, **(Παράρτημα VI)**, με την οποία η εταιρεία κλήθηκε όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον.

Επίσης, με την εν λόγω επιστολή, η εταιρεία κλήθηκε, με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 12 του Νόμου 103(I)/2007, όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραφτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Στις 08 Σεπτεμβρίου 2014, λήφθηκε απάντηση από την εταιρεία MTN Cyprus Ltd **(Παράρτημα VII)** στην οποία η εταιρεία ανέφερε μεταξύ άλλων τα εξής:

1. Ότι θεωρεί την υπηρεσία Voicemail βασική υπηρεσία η οποία συνήθως είναι αυτόματα ενεργοποιημένη, πρακτική που, όπως ανέφερε, ακολουθείται και στην Κύπρο από άλλους παρόχους.
2. Η υπηρεσία Voicemail προσφέρεται πλέον δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές της MTN.
3. Δεν είναι ξεκάθαρο από την επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας πως θα εξυπηρετούσε καλύτερα τον συνδρομητή η αναφορά στην ιστοσελίδα από την στιγμή που όλοι οι συνδρομητές είχαν λάβει ξεχωριστό μήνυμα που αναφέρει ξεκάθαρα την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και τον τρόπο απενεργοποίησης.
4. Η παράλειψη αναφοράς των χρεώσεων στο ελληνικό μήνυμα που στάλθηκε, δεν είχε σκοπό να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αλλά ήταν λάθος εκ παραδρομής και αυτό, όπως υποστηρίζει η εταιρεία, φαίνεται από το ότι στο αγγλικό κείμενο αναφέρονταν οι χρεώσεις.
5. Πρέπει, σύμφωνα με την εταιρεία, να ληφθεί υπόψη ότι η φύση την συγκεκριμένης εμπορικής πρακτικής δεν ήταν η επιβολή μιας μόνιμης υπηρεσίας, καθώς πρόκειται για υπηρεσία η οποία ενεργοποιείται μόνο όταν δεν υπάρχει απάντηση κλήσης και επίσης πρόκειται για υπηρεσία η οποία εύκολα μπορεί να απενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή.

Σε σχέση με τις πιο πάνω απόψεις της εταιρείας, οι θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι οι ακόλουθες, αντίστοιχα:

1. Οι υπηρεσίες που αποδέχεται ένας συνδρομητής να πληρώνει είναι αυτές που του προσφέρονται κατά την σύναψη της σύμβασης και εύλογα θεωρεί ότι δεν θα επιβαρυνθεί με επιπλέον χρεώσεις χωρίς να το ζητήσει, άσχετα με την πρακτική που ακολουθούν άλλοι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο για ίδια ή παρόμοια υπηρεσία με την υπηρεσία Voicemail.
2. Το ότι η υπηρεσία Voicemail προσφέρεται πλέον δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές της MTN είναι κάτι που θα ληφθεί υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

3. Η απουσία αναφοράς στην ιστοσελίδα της εταιρείας, σε σχέση με το ότι η υπηρεσία Voicemail θα μπορούσε να ενεργοποιηθεί και από την εταιρεία, έχει να κάνει με το ότι ο επισκέπτης της ιστοσελίδας δεν ενημερωνόταν ότι η υπηρεσία ενδεχομένως να ενεργοποιείτο από την εταιρεία χωρίς την δική του αίτηση, αλλά δινόταν στον καταναλωτή η εντύπωση ότι είναι μια υπηρεσία την οποία ο ίδιος προαιρετικά μπορεί να επιλέξει να ενεργοποιήσει. Το γραπτό μήνυμα που στάλθηκε προς τους συνδρομητές, δεν ήταν διαφημιστικό μήνυμα το οποίο έδινε την δυνατότητα στους συνδρομητές να επιλέξουν αν ήθελαν η εταιρεία να ενεργοποιήσει την υπηρεσία Voicemail για αυτούς, αλλά ήταν ενημερωτικό μήνυμα το οποίο ενημέρωνε τους συνδρομητές, ότι υπηρεσία η οποία συνεπάγεται χρεώσεις είχε ήδη ενεργοποιηθεί σε αυτούς, χωρίς οι ίδιοι να το ζητήσουν.
4. Όσο αφορά την παράλειψη αναφοράς των χρεώσεων στο ελληνικό μήνυμα που στάλθηκε και τη θέση της εταιρείας ότι ήταν λάθος εκ παραδρομής, είναι κάτι που θα ληφθεί υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.
5. Οι υπηρεσίες που αποδέχεται ένας συνδρομητής να πληρώνει είναι αυτές που του προσφέρονται κατά την σύναψη της σύμβασης και εύλογα θεωρεί ότι δεν θα επιβαρυνθεί με επιπλέον χρεώσεις χωρίς να το ζητήσει, άσχετα με το αν αυτό αφορά μόνιμη ή όχι υπηρεσία.

Με βάση όλα τα πιο πάνω, 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 MTN Cyprus Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€100.000 (εκατό χιλιάδες ευρώ)**.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η MTN δεν είχε εναντίον της στο παρελθόν άλλες καταδικαστικές Αποφάσεις για παρόμοιες παραβάσεις του Νόμου.
2. Το ότι η υπηρεσία Voicemail προσφέρεται πλέον δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές της MTN.

3. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στη συνάντηση με μέλη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 10 Φεβρουαρίου 2014.
4. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στην επιστολή της με ημερομηνία 08 Σεπτεμβρίου 2014.
5. Το ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκαν από την παράλειψη αναφοράς των χρεώσεων στο κείμενο του ελληνικού γραπτού μηνύματος.
6. Ο αριθμός των καταναλωτών που επηρεάστηκαν από την ενεργοποίηση της υπηρεσίας Voicemail, οι οποίοι ήταν περίπου 50.000 με 55.000 σύμφωνα με την εταιρεία.
7. 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 15 Δεκεμβρίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.

I.Π.19/2014

Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού
Ιεραρχική προσφυγή που υποβλήθηκε από την εταιρεία MTN Cyprus Ltd,
κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή με αρ.
19/2014, για επιβολή διοικητικού προστίμου.

1. Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 12 του περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 μέχρι 2013 (εφεξής ο «Νόμος»), κατά της απόφασης για επιβολή διοικητικού προστίμου, επιτρέπεται η άσκηση ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού (εφεξής ο «Υπουργός»), μέσα σε προθεσμία τριάντα ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης στον παραβάτη.
2. Το εδάφιο (3) του άρθρου 12 του Νόμου, αναφέρει ότι, ο Υπουργός, εξετάζει την προσφυγή και, αφού ακούσει τους ενδιαφερόμενους ή δώσει την ευκαιρία σε αυτούς να εκθέσουν τις απόψεις τους, αποφασίζει σύμφωνα με το εδάφιο (4) του ίδιου άρθρου.
3. Το εδάφιο (4) του άρθρου 12 αναφέρει ότι:
«Ο Υπουργός, μπορεί να εκδώσει μια από τις ακόλουθες αποφάσεις:
(α) Να επικυρώσει την προσβληθείσα απόφαση,
(β) να ακυρώσει την προσβληθείσα απόφαση,
(γ) να τροποποιήσει την προσβληθείσα απόφαση,
(δ) να προβεί σε έκδοση νέας απόφασης σε αντικατάσταση της προσβληθείσας.
4. Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία»), του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, εξέδωσε την απόφαση με αρ. 19/2014, ημερομηνίας 15.12.2014 Αρ. Φακ. 8.13.10.32 (εφεξής

η «προσβληθείσα Απόφαση»), με την οποία επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους €100.000 στην εταιρεία MTN Cyprus Ltd (εφεξής η «εταιρεία»), για τους λόγους που αναφέρονται στην προσβληθείσα Απόφαση.

5. Η εταιρεία, με επιστολή της ημερομηνίας 15.01.2015, ενίσταται στην επιβολή διοικητικού προστίμου και ζητά την επανεξέταση της υπόθεσης.
6. Στις 09.07.2015 και ώρα 09:45 κλήθηκαν στο γραφείο του Υπουργού η εταιρεία και εκπρόσωπος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.
7. Ο Υπουργός, έχοντας υπόψη,

(α) τις σχετικές με το θέμα πρόνοιες του Νόμου,

(β) την προσβληθείσα Απόφαση, και όλα τα σχετικά αυτής έγγραφα,

(γ) την επιστολή της εταιρείας ημερομηνίας 15.01.2015

και αφού έλαβε υπόψη του τις θέσεις των δύο μερών όπως εκφράστηκαν ενώπιον του και αναφέρονται στα πρακτικά της συνάντησης, εκδίδει την πιο κάτω απόφαση:

Απόφαση

Η προσβληθείσα Απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, για το διοικητικό πρόστιμο που επιβλήθηκε στην εταιρεία, τροποποιείται, δυνάμει της παραγράφου (γ) του εδαφίου (4) του άρθρου 12 του Νόμου, μειώνοντας το ύψος του διοικητικού προστίμου από €100.000 σε €30.000.

Σημαντικό παράγοντα για την τροποποίηση της προσβληθείσας Απόφασης διέτελεσε το γεγονός ότι η εταιρεία πριν την έκδοση της Απόφασης και ενώ η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας βρισκόταν ακόμη σε εξέλιξη, αποφάσισε όπως στο εξής χορηγεί την επίμαχη υπηρεσία προς τους συνδρομητές της χωρίς χρέωση.

Έγινε στις 25 Μαΐου 2017

Γεώργιος Λακκοτρύπης

Υπουργός