

Αριθμός Απόφασης: 05/2015

**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  
21/01/2015 - [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου,  
Βιομηχανίας και Τουρισμού 25/05/2017 (Ι.Π.05/2015) – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/18  
Τηλ: + 357 22867153  
Φαξ: + 357 22 375120  
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης  
05/2015

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/18

**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 παράπονο καταναλωτή το οποίο αφορά εμπορική πρακτική της εταιρείας MTN Cyprus Ltd. **Παράρτημα Ι**

Συγκεκριμένα, ο παραπονούμενος ανέφερε ότι η εταιρεία, τον Απρίλιο του 2014, διαφήμιζε την εξής προσφορά: «*SMARTPHONE χωρίς σεντ αρχικά ΚΑΙ 6 μηνιαία πάγια ΔΩΡΕΑΝ!*»

Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι προχώρησε στη μεταφορά του αριθμού κινητής τηλεφωνίας που κατέχει, από άλλο πάροχο προς την MTN Cyprus Ltd, προκειμένου να επωφεληθεί της προσφοράς.

Όπως ανέφερε ο ίδιος, κατά την διαδικασία μεταφοράς του αριθμού κινητής τηλεφωνίας που κατέχει, προκειμένου να επωφεληθεί της προσφοράς επέλεξε το smartphone Samsung Galaxy S5 και του ζητήθηκε να πληρώσει ως αρχικό κόστος €171.

Όταν ζήτησε να μάθει γιατί έπρεπε να πληρώσει €171, αφού στη διαφήμιση αναφερόταν «Δωρεάν», ο υπάλληλος της εταιρείας του εξήγησε ότι κάποια smartphones εξαιρούνται της προσφοράς.

Επίσης, ο υπάλληλος του ανέφερε ότι δεν μπορεί κάποιος να επωφεληθεί και από τις δύο προσφορές ταυτόχρονα. Ο καταναλωτής δηλαδή, όπως ο υπάλληλος της MTN του εξήγησε, πρέπει είτε να επιλέξει κάποιο smartphone το οποίο εμπίπτει στην προσφορά, είτε να επιλέξει την προσφορά των 6 δωρεάν μηνιαίων πάγιων.

Από την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας διαπιστώθηκε ότι στο τεύχος Απριλίου 2014, του περιοδικού MTN Stores, υπήρχε στο εξώφυλλο, με την ακόλουθη μορφή, η διαφήμιση: «*SMARTPHONE χωρίς σεντ αρχικά ΚΑΙ 6 μηνιαία πάγια ΔΩΡΕΑΝ!*».

## **Παράρτημα ΙΙ**

Επίσης στη σελίδα 2 του περιοδικού, αναγράφονταν, με την ακόλουθη μορφή, τα εξής: «*Μετάφερε τον αριθμό σου σε οποιοδήποτε πλάνο **MTN Smart** και πάρε το*

**smartphone που θες χωρίς να πληρώσεις σεντ αρχικά ΚΑΙ 6 μηνιαία πάγια ΔΩΡΕΑΝ!»**

### **Παράρτημα III**

Με βάση τα πιο πάνω στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία, με ημερομηνία 19 Μαΐου 2014, με την οποία μεταξύ άλλων η εταιρεία κλήθηκε όπως δώσει τις απόψεις της σε σχέση με το πιο πάνω θέμα, εντός πέντε (5) ημερών από την ημέρα λήψης της επιστολής. **Παράρτημα IV**

Λόγω του ότι η εταιρεία δεν απάντησε στην εν λόγω επιστολή, στις 17 Ιουνίου 2014, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, επισκέφθηκε την εταιρεία και παρέδωσε την επιστολή εκ νέου, με το χέρι, δίνοντας εκ νέου διορία πέντε (5) ημερών από την ημέρα λήψης της επιστολής, στην εταιρεία προκειμένου να απαντήσει. **Παράρτημα V**

Μέχρι σήμερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει λάβει κάποια απάντηση από την εταιρεία.

Σύμφωνα με τον τροποποιητικό Νόμο Ν135(Ι)/2013, του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007, κατά τη διερεύνηση παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται:

(i) Να ζητά από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει μέσα σε εύλογο υπό τις περιστάσεις χρονικό διάστημα, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αναφέρονται σε μια εμπορική πρακτική, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο, επί τη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων, και

(ii) να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται σύμφωνα με την υποπαράγραφο (i) δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώθηκε παράβαση του άρθρου 5 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από την εταιρεία MTN Cyprus Ltd, καθώς η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική αφού περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής.

Η παράβαση εστιάζεται στο ότι οι φράσεις «SMARTPHONE χωρίς σεντ...» και «...πάρε το **smartphone που θες χωρίς να πληρώσεις σεντ αρχικά**» που υπήρχαν στην διαφήμιση έδιναν ή πιθανό να έδιναν την εντύπωση στο μέσο καταναλωτή ότι μπορούσε να επιλέξει οποιοδήποτε smartphone επιθυμούσε χωρίς κανένα περιορισμό επιλογής, ενώ κάτι τέτοιο δεν ίσχυε.

Επίσης η χρήση της λέξης «και», στις φράσεις «*SMARTPHONE χωρίς σεντ αρχικά ΚΑΙ 6 μηνιαία πάγια ΔΩΡΕΑΝ!*» και «*Μετάφερε τον αριθμό σου σε οποιοδήποτε πλάνο **MTN Smart** και πάρε το **smartphone που θες χωρίς να πληρώσεις σεντ αρχικά ΚΑΙ 6 μηνιαία πάγια ΔΩΡΕΑΝ!***» η οποία μάλιστα τονιζόταν, καθώς διέφερε στη μορφή της από τις υπόλοιπες λέξεις της φράσης, έδινε ή πιθανό να έδινε την εντύπωση στο μέσο καταναλωτή ότι μπορούσε να απολαμβάνει και τις δύο προσφορές ταυτόχρονα, ενώ κάτι τέτοιο δεν ίσχυε.

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

**Διευθυντές:**

1. **Themba Khumalo.**
2. **Ferdinand Jacobus Moolman.**
3. **Philip Van Dalsen.**
4. **Pieter Verkade.**
5. **Κυριάκος Κυριακίδης.**

**Γραμματέας:**

6. **Chanteclair Secretarial Limited.**

Με βάση τα πιο πάνω, επιδόθηκε στις 18 Σεπτεμβρίου 2014, επιστολή προς την εταιρεία, με ημερομηνία 17 Σεπτεμβρίου 2014, **(Παράρτημα VII)**, με την οποία 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(Ι)/2007, όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του

Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, εντός 15 (δεκαπέντε) ημερών από την ημέρα παραλαβής της εν λόγω επιστολής.

Μέχρι σήμερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει λάβει κάποια απάντηση, ούτε σε αυτή την επιστολή, από την εταιρεία.

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 **€15.000 (δεκαπέντε 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. Η έκταση της διαφήμισης της προσφοράς.
3. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
4. 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 21 Ιανουαρίου 2015.

Πάμπος Χαραλάμπος  
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού  
και Προστασίας Καταναλωτών.

I.Π.05/2015

**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.  
05/2015, 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 «Έντεταλμένη Υπηρεσία»), του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, εξέδωσε την απόφαση με αρ. 05/2015, ημερομηνίας 21.01.2015 Αρ. Φακ. 8.13.10.32 (εφεξής

η «προσβληθείσα Απόφαση»), με την οποία επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους €15.000 στην εταιρεία MTN Cyprus Ltd (εφεξής η «εταιρεία»), για τους λόγους που αναφέρονται στην προσβληθείσα Απόφαση.

5. Η εταιρεία, με επιστολή της ημερομηνίας 26.02.2015, ενίσταται στην επιβολή διοικητικού προστίμου και ζήτησε την επανεξέταση της υπόθεσης.
6. Στις 06.10.2016 και ώρα 11:30 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 26.02.2015

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, για το διοικητικό πρόστιμο που επιβλήθηκε στην εταιρεία, ακυρώνεται, δυνάμει της παραγράφου (β) του εδαφίου (4) του άρθρου 12 του Νόμου.

Σημαντικό παράγοντα για την ακύρωση της προσβληθείσας Απόφασης διετέλεσε το ότι ο παραπονούμενος φαίνεται να μην είχε κατανοήσει ορθά τους όρους της προσφοράς όπως του είχαν εξηγηθεί από λειτουργό της εταιρείας, κατά την ημέρα της επίμαχης επίσκεψής του σε κατάσταση της εταιρείας. Αυτό φαίνεται να ενισχύεται και από το γεγονός ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έλαβε παράπονο από άλλο καταναλωτή για την συγκεκριμένη εμπορική πρακτική της εταιρείας.

Έγινε στις 25 Μαΐου 2017

Γεώργιος Λακκοτρύπης

Υπουργός