

Αριθμός Απόφασης: 2024/11 (ΠΚ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

ANTHEIA SERVICES LIMITED

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 09/10/2024 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 31/01/2025 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2024/11 (ΠΚ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.005

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(I)/2021) -

Μέρος II: Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

**Μέρος IV: Δικαιώματα του καταναλωτή σε συμβάσεις εκτός και εντός εμπορικού
καταστήματος και σε εξ αποστάσεως συμβάσεις**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από
την Εταιρεία ANTHEIA SERVICES LIMITED**

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (112(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελούν οι εμπορικές πρακτικές της εταιρείας ANTHEIA SERVICES LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»), μέσω των πιο κάτω ισotoπων γνωριμιών (εφεξής οι «Ιστοτόποι Γνωριμιών») οι οποίοι ανήκουν στον Εμπορευόμενο:

- <https://www.cupid.com/>
- <https://www.cupiddates.com/>
- <https://www.datingchemistry.com/>
- <https://www.maturedating.com/>
- <https://www.uniformdating.com/>

2. Το αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αφορά τα ακόλουθα:

- i. Κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών γίνεται αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης που παρέχει ο Νόμος στους καταναλωτές για σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης (στο εξής «Πρακτική Α»).
- ii. Κατά πόσο η πλεονεκτική τιμή που διαφημίζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή του καταναλωτή, αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή (στο εξής «Πρακτική Β»).
- iii. Κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, για τους οποίους ο καταναλωτής δεν λαμβάνει την σχετική ενημέρωση (στο εξής «Πρακτική Γ»).
- iv. Κατά πόσο οι χρεώσεις που παρουσιάζονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών, αλλά και η διαδικασία με την οποία ο Εμπορευόμενος προωθεί σε εταιρείες είσπραξης χρεών περιπτώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν έχουν εξοφλήσει το υπόλοιπο της συνδρομής τους, παρουσιάζονται με τρόπο ξεκάθαρο προς τους καταναλωτές (στο εξής «Πρακτική Δ»).
- v. Κατά πόσο οι καταναλωτές ενημερώνονται επαρκώς σχετικά με την διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής, και κατά πόσο η ίδια η ακύρωση της συνδρομής είναι εφικτή (στο εξής «Πρακτική Ε»).

B. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3. Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 53 του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου.

Σύμφωνα με το άρθρο 54 του Νόμου, κατά τη διερεύνηση τυχόν παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, έχει, μεταξύ άλλων, την εξουσία να λαμβάνει μαγνητοσκοπημένα αρχεία των διαφημίσεων και/ή των μεταδιδόμενων εκπομπών του Εμπορευόμενου, ανεξαρτήτως του χρησιμοποιούμενου μέσου μετάδοσης αυτών και να ζητεί από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, περιλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, των παρόχων υπηρεσιών διαδικτύου, των φορέων τηλεπικοινωνιών, των καταχωρητών τομέα, των μητρώων τομέα και των παρόχων υπηρεσιών φιλοξενίας, την παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας, δεδομένων ή

εγγράφων, υπό οποιανδήποτε μορφή ή μορφότυπο και ανεξαρτήτως του μέσου ή του τόπου αποθήκευσής τους, με σκοπό την εξέταση του κατά πόσον έχει επέλθει ή επέρχεται παράβαση του Νόμου και τον καθορισμό των στοιχείων της εν λόγω παράβασης.

Σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει εξουσία να προβεί στις ενέργειες οι οποίες προνοούνται στο άρθρο 57 του Νόμου.

Επομένως, ο έλεγχος που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά και στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν αφορά μόνο υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική.

Γ. ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 11 Οκτωβρίου 2023, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων το πιο κάτω:

- i. Ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 5(2) του Νόμου από τον Εμπορευόμενο, και συγκεκριμένα κατά πόσο οι πρακτικές που αναφέρονταν στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στα σημεία 7(i) με 7(vi), αποτελούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εάν δηλαδή είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, συγκεκριμένα ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι ερευνά το κατά πόσο, το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας το οποίο επέδειξε ο Εμπορευόμενος στις πιο πάνω περιπτώσεις, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του, ήταν αυτό που ευλόγως θα αναμενόταν να επιδείξει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές σε παρόμοιες περιπτώσεις και κατά πόσο η πιο πάνω

πρακτική έχει στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται, ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

- ii. Όσον αφορά την ύπαρξη ψεύτικων λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διερευνά ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 6(1)(α) του Νόμου, δηλαδή κατά πόσο η ύπαρξη ψεύτικων λογαριασμών είναι εμπορική πρακτική που μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητική, εάν δηλαδή με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος, και εάν οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τους καταναλωτές να λάβουν απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβαναν.
- iii. Ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 17 του Νόμου από τον Εμπορευόμενο, καθώς στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν φαίνεται να παρέχεται πριν από τη σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, η σχετική πληροφόρηση για το δικαίωμα υπαναχώρησης, κατά ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών των παραγράφων (η), (θ) και (ια) του άρθρου 17(1) του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- i. παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
- iii. Όσον αφορά τις εκπτώσεις στις συνδρομές που παρουσιάζονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών, όπως παραθέσει στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι η προγενέστερη τιμή που αναφέρεται είναι η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.

5. Στις 3 Νοεμβρίου 2023 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να ακυρώσουν τις συνδρομές τους σε οποιοδήποτε στάδιο, επικοινωνώντας με την Υποστήριξη Πελατών του μέσω email ή τηλεφώνου, όπως περιγράφεται αναλυτικά στους Όρους Χρήσης. Ανέφερε επίσης ότι κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε δοκιμαστικής περιόδου, παρέχεται στους καταναλωτές το δικαίωμα να διαγραφούν και ότι σε αντίθετη περίπτωση συνιστά συγκατάθεση για μετάβαση σε επαναλαμβανόμενη συνδρομή ενός μήνα, όπως ορίζεται στην Πολιτική τιμολόγησης και στους Όρους Χρήσης.

Όσον αφορά τη διαδικασία ακύρωσης, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι αυτή είναι απλοποιημένη και φιλική προς το χρήστη, με καθοδήγηση διαθέσιμη τόσο στους Όρους και Προϋποθέσεις αλλά και μέσω της Υποστήριξης Πελατών και ότι οι καταναλωτές ενθαρρύνονται να τα χρησιμοποιήσουν κανάλια για τυχόν απορίες ή ζητήματα, συμπεριλαμβανομένων των ακύρωσης συνδρομών.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι σε περιπτώσεις όπου προσφέρονται στους καταναλωτές συνδρομές σε ιστότοπους συνεργατών, είναι απαραίτητο υπογραμμίζουν ότι τέτοιες συμφωνίες συνάπτονται πρόθυμα από καταναλωτές που το αναγνωρίζουν και το αποδέχονται τους όρους κάνοντας κλικ στα αντίστοιχα κουμπιά προσφοράς. Οι προσφορές αυτές συνοδεύονται από ρητές προειδοποιήσεις σχετικά με τη δοκιμαστική φύση τους και τις επακόλουθες χρεώσεις εάν δεν ακυρωθούν εγκαίρως.

Όσον αφορά τις καταγγελίες καταναλωτών που προωθήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, με βάση τις οποίες στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν ψεύτικοι λογαριασμοί και οι ίδιοι λογαριασμοί ανθρώπων εμφανίζονται σε όλους τους Ιστότοπους, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι διατηρεί αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι ψεύτικων λογαριασμών. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι το γεγονός ότι οι ίδιοι λογαριασμοί ανθρώπων εμφανίζονται σε όλους τους Ιστότοπους είναι μια δυνατότητα που παρέχεται στους χρήστες είτε κατά την εγγραφή είτε μετά την εγγραφή τους ως μέρος ενός ευρύτερου φάσματος υπηρεσιών. Σύμφωνα επίσης με τον Εμπορευόμενο, ο ίδιος δεν χρησιμοποιεί αυτόματα συστήματα για τη δημιουργία μηνυμάτων ή προφίλ, τηρώντας τα νομικά και ηθικά πρότυπα.

Σχετικά με τις καταγγελίες που ερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τις οποίες οι Ιστότοποι Γνωριμιών διαφημίζουν εκπτώσεις κατά την εγγραφή, οι οποίες δεν είναι πραγματικές, ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ισχυρίστηκε ότι οι εκπτώσεις που προσφέρονται στις εγγραφές είναι πραγματικές και ότι οι καταναλωτές που επιλέγουν δοκιμαστικές περιόδους σε μειωμένες τιμές ενημερώνονται ότι η αποτυχία απεγράφης εντός της δοκιμαστικής περιόδου θα έχει ως αποτέλεσμα να υποστούν τις τυπικές χρεώσεις ενός μήνα. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, αυτή η πολιτική κοινοποιείται ξεκάθαρα στους χρήστες, διασφαλίζοντας ότι γνωρίζουν πλήρως τους όρους.

6. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2024. Στην συγκεκριμένη επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισύναψε ως Παράρτημα Ι πίνακα στον οποίο περιγράφονταν ξεχωριστά κάθε μία από τις καταγγελίες που προωθήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία. Με την πιο πάνω επιστολή της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κάλεσε τον Εμπορευόμενο όπως εντός επτά (7) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

- i. παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με κάθε μια από τις καταγγελίες καταναλωτών που προωθήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, όπως αυτές παρατέθηκαν στο Παράρτημα Ι της επιστολής της.
- ii. παραθέσει τις θέσεις του σχετικά με τις εκπτώσεις που παρέχονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών και συγκεκριμένα όπως παρέχει αποδεικτικά στοιχεία ότι η τιμή που παρουσιάζεται ως τελική τιμή αποτελούσε πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή.
- iii. παραθέσει την θέση του σχετικά με τον όρο «We do not guarantee that all profile found in search will belong to other users, as we reserve the right to create profiles which are maintained and managed by our employees (“Staff Profiles”). The purpose of these Staff Profiles is to ensure our Services are operating properly by allowing us to test the Services, features and functionalities, and to research our products and Services», ο οποίος είναι αναρτημένος στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών και ο οποίος φαίνεται να μην συμβαδίζει με τα όσα ισχυριζόταν στην απάντηση του.

iv. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που δίνουν οι χρήστες κατά την εγγραφή τους είναι ορθές, και όπως εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής του έναντι ψεύτικων λογαριασμών.

v. παραθέσει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους.

vi. θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

7. Στις 11 Ιουλίου 2024 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Πρακτική Α

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του αναφέρει ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης αναφέρεται ξεκάθαρα στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών, ότι ο Εμπορευόμενος είναι σε πλήρη συμμόρφωση με την νομοθεσία και ότι όλοι οι καταναλωτές ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους.

Πρακτική Β

Όσον αφορά το κατά πόσο η πλεονεκτική τιμή που διαφημίζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή, αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι όλες οι εκπτώσεις που παρουσιάζονται είναι πραγματικές και παρουσιάζονται ξεκάθαρα. Ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει επίσης στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη των ισχυρισμών του.

Πρακτική Γ

Όσον αφορά το κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, για τους οποίους ο καταναλωτής δεν λαμβάνει την σχετική ενημέρωση, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής του έναντι ψεύτικων λογαριασμών παραμένει αναλλοίωτη, και ότι το γεγονός ότι τα ίδια profiles εμφανίζονται σε πολλούς ιστότοπους αποτελεί επιλογή των καταναλωτών στην οποία συμφωνούν ρητά.

Πρακτικές Δ και Ε

Όσον αφορά τις Πρακτικές Δ και Ε, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι διασφαλίζει ότι υπάρχει ξεκάθαρη και προσβάσιμη διαδικασία σε όλους τους καταναλωτές οι οποίοι επιθυμούν να ακυρώσουν μια σύμβαση, και ότι έχει αναβαθμίσει τα συστήματα του για να μπορεί να παρέχει άμεση βοήθεια και επικοινωνία με τους καταναλωτές όσον αφορά τους όρους και προϋποθέσεις. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης μεταξύ άλλων ότι η διαδικασία με την οποία μια υπόθεση προωθείται σε εταιρείες είσπραξης χρεών είναι ξεκάθαρη προς τους καταναλωτές. Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, παρέθεσε επίσης τις θέσεις του για κάθε ένα από τα συγκεκριμένα παράπονα καταναλωτών που έχει παραθέσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2024.

8. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με ηλεκτρονικό της μήνυμα ημερομηνίας 13 Αυγούστου 2024, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι δεν έχει λάβει την απάντηση του όσον αφορά τα σημεία iv και v της επιστολής της με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2024. Με το πιο πάνω ηλεκτρονικό της μήνυμα η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε από τον Εμπορευόμενο να διασαφηνίσει τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που δίνουν οι χρήστες κατά την εγγραφή τους είναι ορθές, και όπως εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής του έναντι ψεύτικων λογαριασμών. Επίσης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε από τον Εμπορευόμενο να παρέχει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους, και να διευκρινίσει το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι λογαριασμοί αποτελούν «Staff Profiles» με βάση τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι θα έπρεπε να παραθέσει τα σχόλια του μέχρι τις 20/08/2024, καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα θεωρήσει ότι δεν έχει ή δεν επιθυμεί να εκφράσει οποιεσδήποτε θέσεις επί των συγκεκριμένων σημείων και θα συνεχίσει την έρευνα της λαμβάνοντας αυτό υπόψη ως δεδομένο. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο στο ηλεκτρονικό της μήνυμα.

9. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 29 Αυγούστου 2024, με την οποία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο για τα πιο κάτω:

Όσον αφορά την Πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε την θέση του Εμπορευόμενου ως ατεκμηρίωτη αφού μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών, διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχεται στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης κατά παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου.

Όσον αφορά την Πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία με βάση τα οποία αποδεικνύεται ότι οι τελικές τιμές των €11.89 ανά μήνα, €6.99 ανά μήνα και €4.99 ανά μήνα αποτελούν πράγματι ειδικές πλεονεκτικές τιμές. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι με βάση τα στιγμιότυπα οθόνης που έχει προσκομίσει, παρουσιάζεται και πάλι η ίδια τελική τιμή στους Ιστότοπους Γνωριμιών με την διαφορά ότι στα συγκεκριμένα στιγμιότυπα οθόνης παρουσιάζεται η αρχική τιμή και η τελική τιμή ανά ημέρα, και όχι ανά μήνα. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει ζητήσει από τον Εμπορευόμενο να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για το ότι η τελική τιμή που παρουσιάζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή κάτι που ο Εμπορευόμενος δεν έχει καταφέρει να αποδείξει.

Όσον αφορά την Πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση από τον Εμπορευόμενο, αλλά και το γεγονός ότι στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών υπάρχει ο όρος *«We do not guarantee that all profile found in search will belong to other users, as we reserve the right to create profiles which are maintained and managed by our employees(“Staff Profiles”). The purpose of these Staff Profiles is to ensure our Services are operating properly by allowing us to test the Services, features and functionalities, and to research our products and Services»*, και λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν υπάρχει οποιαδήποτε σήμανση σε οποιοδήποτε λογαριασμό που να υποδεικνύει στους καταναλωτές ότι αποτελεί “Staff Profile”, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική

εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ότι εφαρμόζει αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι εικονικών λογαριασμών, καταρρίπτεται επίσης και από τούς ίδιους τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών, στους οποίους αναφέρεται το εξής *«Κατανοείτε και αποδέχεστε ότι δεν παρέχουμε καμία εγγύηση ως προς την ορθότητα και πληρότητα των δεδομένων που καταχωρίζουν οι άλλοι χρήστες στο προφίλ τους ή των δεδομένων που σας παρέχουν κατά την επικοινωνία τους μαζί σας και δεν μπορούμε να επιβεβαιώσουμε ότι κάθε χρήστης είναι το άτομο που υποστηρίζει ότι είναι»*.

Σχετικά με τις Πρακτικές Δ και Ε, και όσον αφορά τα συγκεκριμένα παράπονα από καταναλωτές, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι δεν κρίνει αναγκαία την αξιολόγηση του κάθε παραπόνου αυτού καθ' εαυτού, καθώς τα επί μέρους γεγονότα του κάθε παραπόνου δεν είναι το κύριο αντικείμενο της έρευνας και ότι στην προκειμένη αυτό που χρήζει αξιολόγησης είναι ο τρόπος παρουσίασης και εφαρμογής των Εμπορικών Πρακτικών Δ και Ε από τον Εμπορευόμενο.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τις θέσεις του Εμπορευόμενου για ξεκάθαρη και προσβάσιμη διαδικασία ενημέρωσης προς τους καταναλωτές, καθώς δεν έχει προσκομίσει οποιαδήποτε στοιχεία τα οποία να υποστηρίζουν τις πιο πάνω θέσεις του. Επίσης, από την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν προέκυψε ότι όντως η συγκεκριμένη ενημέρωση παρέχεται ευκρινώς στους καταναλωτές. Αυτό σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, οδήγησε την Εντεταλμένη Υπηρεσία στη διαπίστωση ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία ο Εμπορευόμενος θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

10. Με την επιστολή της ημερομηνίας 29 Αυγούστου 2024, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης:

Πρακτική Α

Παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου

Όσον αφορά την πληροφόρηση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου από την Εταιρεία, αφού στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν παρέχεται στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης.

Πρακτική Β

Παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου

Σε σχέση με την εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή του καταναλωτή τον ισχυρισμό ότι ο καταναλωτής θα επωφεληθεί από ειδική πλεονεκτική τιμή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου καθώς περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της παραπλανούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή όσο αφορά την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, ακόμα και αν οι πληροφορίες θεωρηθούν αντικειμενικά ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του Εμπορευόμενου θεωρηθήκαν ανακριβείς.

Πρακτική Γ

Παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου

Σε σχέση με την ύπαρξη εικονικών λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Με βάση το Άρθρο 7 (4) (α) στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος.

Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του Εμπορευόμενου θεωρηθήκαν ανακριβείς.

Πρακτικές Δ και Ε

Παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου

Σε σχέση με τις Πρακτικές Δ και Ε, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελούν παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προκύπτει μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού μεγάλος αριθμός από αυτούς δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια

θα είναι η διαδικασία με την οποία ο Εμπορευόμενος θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ), στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν την τιμή της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών:

- εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,
- παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2022,
- υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

11. Στις 16 Σεπτεμβρίου 2024 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Πρακτική Α

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών παρέχεται στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, και ότι προτίθεται να προχωρήσει σε αλλαγές έτσι ώστε το συγκεκριμένο έντυπο, αλλά και όλη η πληροφόρηση για το δικαίωμα υπαναχώρησης να είναι πιο εύκολα προσβάσιμη από τους καταναλωτές.

Πρακτική Β

Όσον αφορά το κατά πόσο η πλεονεκτική τιμή που διαφημίζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή, αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή, ο Εμπορευόμενος παρέθεσε πίνακες και συγκεκριμένα στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη του ισχυρισμού του ότι η τιμή που παρουσιάζεται στους Ιστότοπους αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι, η τιμή που παρουσιάζεται ως ειδική πλεονεκτική τιμή, είναι όντως πλεονεκτική αφού με την λήξη της συνδρομής που αγοράζει ο καταναλωτής, η συνδρομή ανανεώνεται με τις κανονικές χρεώσεις, γεγονός για το οποίο ο καταναλωτής ενημερώνεται πριν προχωρήσει στην αγορά της συνδρομής.

Πρακτική Γ

Όσον αφορά το κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, για τους οποίους ο καταναλωτής δεν λαμβάνει την σχετική ενημέρωση, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι εφαρμόζει αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής του έναντι ψεύτικων λογαριασμών, και ότι συνεχώς διεξάγει ελέγχους και εφαρμόζει πολιτική αφαίρεσης ψεύτικων λογαριασμών από τους Ιστότοπους Γνωριμιών. Ο Εμπορευόμενος, επιβεβαίωσε επίσης ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί οι οποίοι χρησιμοποιούνται από το προσωπικό του και ισχυρίζεται επίσης ότι οι εικονικοί λογαριασμοί χρησιμοποιούνται μόνο για σκοπούς ελέγχου και σε καμία περίπτωση δεν έχουν σκοπό να παραπλανήσουν καταναλωτές.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι προβαίνει σε ελέγχους στους Ιστότοπους Γνωριμιών και αφαίρει ψεύτικους λογαριασμούς που δημιουργούν άλλοι καταναλωτές με σκοπό να παραπλανήσουν άλλους χρήστες, και παραθέτει επίσης στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη των ισχυρισμών του. Ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει επίσης την πολιτική του όσον αφορά τους ελέγχους που πραγματοποιεί για εντοπισμό και αφαίρεση παράνομου περιεχομένου από τους Ιστότοπους Γνωριμιών.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι προτίθεται να αναφέρει ξεκάθαρα στους Ιστότοπους Γνωριμιών ότι υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί οι οποίοι

χρησιμοποιούνται από το προσωπικό του με μοναδικό σκοπό την διενέργεια ελέγχου και αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών, και ανέφερε επίσης ότι θα συνεχίσει την προσπάθεια του για αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών.

Πρακτικές Δ και Ε

Όσον αφορά τις πρακτικές Δ και Ε, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι πάντα μεριμνά για τους καταναλωτές που χρησιμοποιούν της υπηρεσίες του και ότι περιλαμβάνει προληπτικά μέτρα στους όρους χρήσης του. Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι προτίθεται να βελτιώσει την πληροφόρηση που δίνεται στους καταναλωτές σχετικά με τις συνδρομές, τις χρεώσεις την διαδικασία ακύρωσης αλλά και την διαδικασία με την οποία προωθεί σε εταιρείες είσπραξης χρεών περιπτώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν έχουν εξοφλήσει το υπόλοιπο, με σκοπό να γίνεται εύκολα αντιληπτό και προς αποφυγή σύγχυσης.

Περαιτέρω, ο εμπορευόμενος υπέβαλε σχετικά στοιχεία αναφορικά με τον κύκλο εργασιών του κατά το έτος 2022.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

12. Πρακτική Α

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει την πιο πάνω θέση του Εμπορευόμενου ως ατεκμηρίωτη καθώς πραγματοποιήθηκε εκ νέου έρευνα στους Ιστότοπους Γνωριμιών και δεν εντοπίστηκε υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης κατά παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου. Η παράβαση του συγκεκριμένου Άρθρου διαπιστώνεται ακόμα και σε περίπτωση που το έντυπο υπαναχώρησης είναι αναρτημένο σε κάποιο σημείο στους Ιστότοπους Γνωριμιών, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 17 του Νόμου, οι πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης θα πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές πριν από τη σύναψη σύμβασης, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, κάτι που όπως διαπιστώθηκε στην υπό εξέταση περίπτωση δεν ισχύει.

Πρακτική Β

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποδέχεται την πιο πάνω θέση του Εμπορευόμενου, αφού με βάση τα αποδεικτικά στοιχεία που έχει παραθέσει, αποδεικνύεται ότι οι τελικές τιμές των €11.89 ανά μήνα, €6.99 ανά μήνα και €4.99 ανά μήνα αποτελούν πράγματι

ειδικές πλεονεκτικές τιμές. Συγκεκριμένα με βάση τα στιγμιότυπα οθόνης που έχει προσκομίσει ο Εμπορευόμενος, παρέχεται στους καταναλωτές η πληροφόρηση ότι με το τέλος της συνδρομής που αγοράζουν, και σε περίπτωση που δεν προχωρήσουν με ακύρωση της συνδρομής τους, θα τους επιβάλλονται οι αυξημένες χρεώσεις που εμφανίζονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών.

Πρακτική Γ

Όσον αφορά την ύπαρξη εικονικών λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά την διενέργεια της έρευνας της ζήτησε από τον Εμπορευόμενο να παρέχει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους Γνωριμιών, και να διευκρινίσει το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι λογαριασμοί αποτελούν «Staff Profiles» με βάση τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών. Σημειώνεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση σχετικά με τα πιο πάνω.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, αλλά και την παραδοχή του Εμπορευόμενου ότι χρησιμοποιεί “Staff Profiles”, και λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν υπάρχει οποιαδήποτε σήμανση σε οποιοδήποτε λογαριασμό που να υποδεικνύει στους καταναλωτές ότι αποτελεί “Staff Profile”, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου. Συγκεκριμένα, με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο Άρθρο 7 του Νόμου, καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Με βάση το Άρθρο 7(4)(α) του Νόμου, στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος.

Πρακτικές Δ και Ε

Ο Εμπορευόμενος δεν έχει παραθέσει οποιαδήποτε θέση σχετικά με τα όσα έχει διαπιστώσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία και ούτε έχει προσκομίσει οποιαδήποτε στοιχεία. Από την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν προκύπτει ότι όντως η συγκεκριμένη ενημέρωση παρέχεται ευκρινώς στους καταναλωτές. Αυτό σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, οδηγεί στη διαπίστωση ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία ο Εμπορευόμενος θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

Ως εκ τούτου η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η πιο πάνω διαπίστωση κρίνεται αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς ο Εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

13. Με βάση τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει τις ακόλουθες παραβάσεις του Νόμου από τον Εμπορευόμενο:

Πρακτική Α

Όσον αφορά την πληροφόρηση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 17(1)(η) του Νόμου, αφού στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν παρέχεται στους καταναλωτές, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.

Πρακτική Γ

Σε σχέση με την Πρακτική Γ διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωσή γίνεται με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 του Νόμου καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Με βάση το Άρθρο 7 (4) (α) στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος.

Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του εμπορευόμενου θεωρηθήκαν ανακριβείς.

Πρακτικές Δ και Ε

Σε σχέση με τις Πρακτικές Δ και Ε, διαπιστώνεται παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωσή γίνεται με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 του Νόμου καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προκύπτει μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού μεγάλος αριθμός από αυτούς δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία ο Εμπορευόμενος θα προωθεί τις περιπτώσεις

καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ) του Νόμου, στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδες αφού αφορούν την τιμή της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

14. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις διατάξεις της παραγράφου (ια) του εδαφίου (1) του άρθρου 57 του Νόμου κρίνει ότι η συγκεκριμένη παράβαση είναι αρκετά σοβαρή και δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς εξετάζοντας τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, κατέληξε στα ακόλουθα:

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι οι παραβάσεις αφορούσαν υπηρεσίες που παρέχονταν μέσω Ιστότοπων Γνωριμιών, υπηρεσίες που γενικά, έχουν όλο και αυξανόμενη απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι, λόγω του γεγονότος ότι οι υπό εξέταση υπηρεσίες παρέχονταν μέσω των Ιστότοπων Γνωριμιών σε διάφορες χώρες, και συνεπώς μεγάλος αριθμός καταναλωτών επηρεάστηκε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από τη συγκεκριμένη παράβαση.

Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται στα τέσσερα έτη, αφού έχει προωθηθεί καταγγελία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία η οποία αφορούσε αγορά υπηρεσίας που έγινε μέσω των Ιστότοπων Γνωριμιών κατά το έτος 2020, ενώ οι παραβάσεις συνεχίζονται μέχρι και την παρούσα ημερομηνία.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι στον εμπορευόμενο δεν επιβλήθηκε προηγουμένως οποιαδήποτε άλλη κύρωση για παράβαση του

Νόμου, και επίσης το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει δηλώσει την πρόθεση του να πραγματοποιήσει τα πιο κάτω:

- i. να αναφέρει ξεκάθαρα στους Ιστότοπους Γνωριμιών ότι υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί οι οποίοι χρησιμοποιούνται από το προσωπικό του με μοναδικό σκοπό την διενέργεια ελέγχου και αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών
- ii. να συνεχίσει την προσπάθεια του για αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών.
- iii. να βελτιώσει την πληροφόρηση που δίνεται στους καταναλωτές σχετικά με τις συνδρομές, τις χρεώσεις την διαδικασία ακύρωσης αλλά και την διαδικασία με την οποία προωθεί σε εταιρείες είσπραξης χρεών περιπτώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν έχουν εξοφλήσει το υπόλοιπο, με σκοπό να γίνεται εύκολα αντιληπτό και προς αποφυγή σύγχυσης.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν, πέρα από τη φύση τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Z. ΑΠΟΦΑΣΗ

15. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο ANTHEIA SERVICES LIMITED, για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 9 Οκτωβρίου 2024

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Γραφείο Υπουργού

2024/11(ΙΠ)

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αριθμό 2024/11(ΠΚ), ημερομηνίας 9 Οκτωβρίου 2024**

Μεταξύ:

ANTHEIA SERVICES LIMITED
Διά των δικηγόρων της
ΖΚ ΚΡΟΚΟΥ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΔΕΠΕ

Προσφεύγουσα

ν.

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή,
του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 31 Ιανουαρίου 2025

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η υπό κρίση ιεραρχική προσφυγή, ασκήθηκε ενώπιον μου, ως Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας (στο εξής ο «Υπουργός»), σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (112(I)/2021) (στο εξής ο «Νόμος»).
2. Αντικείμενο προσφυγής αποτελεί η Απόφαση υπ' αριθμό 2024/11(ΠΚ), ημερομηνίας 9 Οκτωβρίου 2024, (στο εξής η «Απόφαση») της Καθ' ης η Προσφυγή, με την οποία επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000) στην Προσφεύγουσα.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

3. Από το σύνολο των εγγράφων του διοικητικού φακέλου προκύπτουν τα ακόλουθα κρίσιμα γεγονότα που οδήγησαν την Καθ' ης η Προσφυγή στην έκδοση της Απόφασης και στην επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Προσφεύγουσας:

Η Καθ' ης η Προσφυγή, όπως αναφέρει διεξήγαγε έρευνα σχετικά με τις εμπορικές πρακτικές της Προσφεύγουσας, μέσω των πιο κάτω ιστοτόπων γνωριμιών:

- <https://www.cupid.com/>
- <https://www.cupiddates.com/>
- <https://www.datingchemistry.com/>
- <https://www.maturedating.com/>
- <https://www.uniformdating.com/>.

Όπως αναφέρεται στην Απόφαση, το αντικείμενο εξέτασης αφορούσε τα ακόλουθα:

- vi. Κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών γινόταν αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης που παρέχει ο Νόμος στους καταναλωτές για σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης (Πρακτική Α).
- vii. Κατά πόσο η πλεονεκτική τιμή που διαφημιζόταν στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή του καταναλωτή, αποτελούσε πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή (Πρακτική Β).

- viii. Κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπήρχαν εικονικοί λογαριασμοί, για τους οποίους ο καταναλωτής δεν λάμβανε την σχετική ενημέρωση (Πρακτική Γ).
- ix. Κατά πόσο οι χρεώσεις που παρουσιάζονταν στους Ιστότοπους Γνωριμιών, αλλά και η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα προωθούσε σε εταιρείες είσπραξης χρεών περιπτώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν είχαν εξοφλήσει το υπόλοιπο της συνδρομής τους, παρουσιάζονταν με τρόπο ξεκάθαρο προς τους καταναλωτές (Πρακτική Δ).
- x. Κατά πόσο οι καταναλωτές ενημερώνονταν επαρκώς σχετικά με την διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής, και κατά πόσο η ίδια η ακύρωση της συνδρομής ήταν εφικτή (Πρακτική Ε).
4. Η Καθ' ης η Προσφυγή στις 11 Οκτωβρίου 2023, απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία την ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων τα πιο κάτω:
- iv. Ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 5(2) του Νόμου από την Προσφεύγουσα, και συγκεκριμένα κατά πόσο οι πρακτικές που αναφέρονταν στην επιστολή της Καθ' ης η Προσφυγή στα σημεία 7(i) με 7(vi), αποτελούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εάν δηλαδή είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Η Καθ' ης η Προσφυγή, συγκεκριμένα ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι ερευνά το κατά πόσο, το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας το οποίο επέδειξε η Προσφεύγουσα στις πιο πάνω περιπτώσεις, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων της, ήταν αυτό που ευλόγως θα αναμενόταν να επιδείξει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές σε παρόμοιες περιπτώσεις και κατά πόσο η πιο πάνω πρακτική έχει στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται, ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.
- v. Όσον αφορά την ύπαρξη ψεύτικων λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών, η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι διερευνά ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 6(1)(α) του Νόμου, δηλαδή κατά πόσο η ύπαρξη ψεύτικων λογαριασμών είναι εμπορική πρακτική που

μπορούσε να θεωρηθεί παραπλανητική, εάν δηλαδή με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος, και εάν οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τους καταναλωτές να λάβουν απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβαναν.

- vi. Ενδεχόμενη παράβαση του Άρθρου 17 του Νόμου από την Προσφεύγουσα, καθώς στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν φαίνεται να μην παρεχόταν πριν από τη σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, η σχετική πληροφόρηση για το δικαίωμα υπαναχώρησης, κατά ενδεχόμενη παράβαση των προνοιών των παραγράφων (η), (θ) και (ια) του άρθρου 17(1) του Νόμου.

Με την επιστολή της η Καθ' ης η Προσφυγή της ζητούσε από την Προσφεύγουσα, μεταξύ άλλων, όπως εντός δέκα (10) ημερών:

- i. παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τις ανωτέρω πρακτικές, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο,
- ii. θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η Προσφυγή κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
- iii. Όσον αφορά τις εκπτώσεις στις συνδρομές που παρουσιάζονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών, όπως παραθέσει στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι η προγενέστερη τιμή που αναφέρεται είναι η χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία επωλείτο το ίδιο κατά ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.

5. Η Προσφεύγουσα στις 3 Νοεμβρίου 2023 απέστειλε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τις θέσεις της, καθώς και στοιχεία που του είχε ζητήσει η Καθ' ης η Προσφυγή στο οποίο αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- i. Η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να ακυρώσουν τις συνδρομές τους σε οποιοδήποτε στάδιο, επικοινωνώντας με την Υποστήριξη Πελατών της μέσω email ή τηλεφώνου, όπως περιγράφεται αναλυτικά στους Όρους Χρήσης. Ανέφερε επίσης ότι κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε δοκιμαστικής περιόδου, παρέχεται στους καταναλωτές το δικαίωμα να διαγραφούν και ότι σε αντίθετη περίπτωση συνιστά συγκατάθεση για μετάβαση σε

επαναλαμβανόμενη συνδρομή ενός μήνα, όπως ορίζεται στην Πολιτική τιμολόγησης και στους Όρους Χρήσης.

ii. Όσον αφορά τη διαδικασία ακύρωσης, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι αυτή είναι απλοποιημένη και φιλική προς το χρήστη, με καθοδήγηση διαθέσιμη τόσο στους Όρους και Προϋποθέσεις αλλά και μέσω της Υποστήριξης Πελατών και ότι οι καταναλωτές ενθαρρύνονται να τα χρησιμοποιήσουν κανάλια για τυχόν απορίες ή ζητήματα, συμπεριλαμβανομένων των ακύρωσης συνδρομών.

iii. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης ότι σε περιπτώσεις όπου προσφέρονται στους καταναλωτές συνδρομές σε ιστότοπους συνεργατών, είναι απαραίτητο υπογραμμίζουν ότι τέτοιες συμφωνίες συνάπτονται πρόθυμα από καταναλωτές που το αναγνωρίζουν και το αποδέχονται τους όρους κάνοντας κλικ στα αντίστοιχα κουμπιά προσφοράς. Οι προσφορές αυτές συνοδεύονται από ρητές προειδοποιήσεις σχετικά με τη δοκιμαστική φύση τους και τις επακόλουθες χρεώσεις εάν δεν ακυρωθούν εγκαίρως.

iv. Όσον αφορά τις καταγγελίες καταναλωτών που προωθήθηκαν στην η Καθ' ης η Προσφυγή, με βάση τις οποίες στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν ψεύτικοι λογαριασμοί και οι ίδιοι λογαριασμοί ανθρώπων εμφανίζονται σε όλους τους Ιστότοπους, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι διατηρεί αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι ψεύτικων λογαριασμών. Η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε επίσης ότι το γεγονός ότι οι ίδιοι λογαριασμοί ανθρώπων εμφανίζονται σε όλους τους Ιστότοπους είναι μια δυνατότητα που παρέχεται στους χρήστες είτε κατά την εγγραφή είτε μετά την εγγραφή τους ως μέρος ενός ευρύτερου φάσματος υπηρεσιών. Σύμφωνα επίσης με την Προσφεύγουσα, η ίδια δεν χρησιμοποιεί αυτόματα συστήματα για τη δημιουργία μηνυμάτων ή προφίλ, τηρώντας τα νομικά και ηθικά πρότυπα.

v. Σχετικά με τις καταγγελίες που ερευνά η Καθ' ης η Προσφυγή σύμφωνα με τις οποίες οι Ιστότοποι Γνωριμιών διαφημίζουν εκπτώσεις κατά την εγγραφή, οι οποίες δεν είναι πραγματικές, η Προσφεύγουσα στην απάντηση της ισχυρίστηκε ότι οι εκπτώσεις που προσφέρονται στις εγγραφές είναι πραγματικές και ότι οι καταναλωτές που επιλέγουν δοκιμαστικές περιόδους σε μειωμένες τιμές ενημερώνονται ότι η αποτυχία απεγράφης εντός της δοκιμαστικής περιόδου θα έχει

ως αποτέλεσμα να υποστούν τις τυπικές χρεώσεις ενός μήνα. Σύμφωνα με την Προσφεύγουσα, αυτή η πολιτική κοινοποιείται ξεκάθαρα στους χρήστες, διασφαλίζοντας ότι γνωρίζουν πλήρως τους όρους.

6. Στις 25 Ιουνίου 2024, η Καθ' ης η Προσφυγή, αφού σύμφωνα με την ίδια αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τα ευρήματα από την έρευνα αλλά και τα όσα έχει αναφέρει η Προσφεύγουσα στην επιστολή της, απέστειλε εκ νέου επιστολή στην Προσφεύγουσα με την οποία επισύναψε ως Παράρτημα Ι πίνακα στον οποίο περιγράφονταν ξεχωριστά κάθε μία από τις καταγγελίες που προωθήθηκαν στην Καθ' ης η Προσφυγή. Με την πιο πάνω επιστολή της, η Καθ' ης η Προσφυγή κάλεσε την Προσφεύγουσα όπως εντός επτά (7) ημερών από τη λήψη της επιστολής:

i. παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με κάθε μια από τις καταγγελίες καταναλωτών που προωθήθηκαν στην Καθ' ης η Προσφυγή, όπως αυτές παρατέθηκαν στο Παράρτημα Ι της επιστολής της.

ii. παραθέσει τις θέσεις της σχετικά με τις εκπτώσεις που παρέχονται στους Ιστότοπους Γνωριμιών και συγκεκριμένα όπως παρέχει αποδεικτικά στοιχεία ότι η τιμή που παρουσιάζεται ως τελική τιμή αποτελούσε πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή.

iii. παραθέσει την θέση της σχετικά με τον όρο «We do not guarantee that all profile found in search will belong to other users, as we reserve the right to create profiles which are maintained and managed by our employees ("Staff Profiles"). The purpose of these Staff Profiles is to ensure our Services are operating properly by allowing us to test the Services, features and functionalities, and to research our products and Services», ο οποίος είναι αναρτημένος στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών και ο οποίος φαίνεται να μην συμβαδίζει με τα όσα ισχυριζόταν στην απάντηση της.

iv. θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η Προσφυγή τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που δίνουν οι χρήστες κατά την εγγραφή τους είναι ορθές, και όπως εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής της έναντι ψεύτικων λογαριασμών.

- v. παραθέσει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους.
- vi. θέσει υπ' όψιν της Καθ' ης η Προσφυγή κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
7. Η Προσφεύγουσα, στις 11 Ιουλίου 2024 απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις της:
- i. Όσον αφορά την Πρακτική Α, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης αναφέρεται ξεκάθαρα στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών, ότι είναι σε πλήρη συμμόρφωση με την νομοθεσία και ότι όλοι οι καταναλωτές ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους.
 - ii. Όσον αφορά την Πρακτική Β, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι όλες οι εκπτώσεις που παρουσιάζονται είναι πραγματικές και παρουσιάζονται ξεκάθαρα και παρέθεσε επίσης στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη των ισχυρισμών της.
 - iii. Όσον αφορά την Πρακτική Γ, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής της έναντι ψεύτικων λογαριασμών παραμένει αναλλοίωτη, και ότι το γεγονός ότι τα ίδια profiles εμφανίζονται σε πολλούς ιστότοπους αποτελεί επιλογή των καταναλωτών στην οποία συμφωνούν ρητά.
 - iv. Όσον αφορά τις Πρακτικές Δ και Ε, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι διασφαλίζει ότι υπάρχει ξεκάθαρη και προσβάσιμη διαδικασία σε όλους τους καταναλωτές οι οποίοι επιθυμούν να ακυρώσουν μια σύμβαση, και ότι έχει αναβαθμίσει τα συστήματά της για να μπορεί να παρέχει άμεση βοήθεια και επικοινωνία με τους καταναλωτές όσον αφορά τους όρους και προϋποθέσεις. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης μεταξύ άλλων ότι η διαδικασία με την οποία μια υπόθεση προωθείται σε εταιρείες είσπραξης χρεών είναι ξεκάθαρη προς τους καταναλωτές. Η Προσφεύγουσα στην επιστολή της, παρέθεσε επίσης τις θέσεις της για κάθε ένα από τα

συγκεκριμένα παράπονα καταναλωτών που έχει παραθέσει η Καθ' ης η Προσφυγή στην επιστολή της με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2024.

8. Στις 13 Αυγούστου 2024, η Καθ' ης η Προσφυγή, ενημέρωσε με ηλεκτρονικό μήνυμα την Προσφεύγουσα ότι δεν έχει λάβει την απάντηση της όσον αφορά τα σημεία ιν και ν της επιστολής της με ημερομηνία 25 Ιουνίου 2024. Με το πιο πάνω ηλεκτρονικό της μήνυμα η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα να διασαφηνίσει τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που δίνουν οι χρήστες κατά την εγγραφή τους είναι ορθές, και όπως εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής του έναντι ψεύτικων λογαριασμών. Επίσης, η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα να παρέχει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους, και να διευκρινίσει το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι λογαριασμοί αποτελούν «Staff Profiles» με βάση τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών.

Η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι θα έπρεπε να παραθέσει τα σχόλια της μέχρι τις 20/08/2024, καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα θεωρήσει ότι δεν έχει ή δεν επιθυμεί να εκφράσει οποιεσδήποτε θέσεις επί των συγκεκριμένων σημείων και θα συνεχίσει την έρευνα της λαμβάνοντας αυτό υπόψη ως δεδομένο. Όπως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή, δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση από την Προσφεύγουσα στο ηλεκτρονικό της μήνυμα.

9. Όπως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή, με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει η Προσφεύγουσα στην επιστολή της, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε επιστολή στην Προσφεύγουσα με ημερομηνία 29 Αυγούστου 2024, με την οποία την ενημέρωσε για τα πιο κάτω:

i. Όσον αφορά την Πρακτική Α, η Καθ' ης η Προσφυγή απέρριψε την θέση της Προσφεύγουσας ως ατεκμηρίωτη, αφού σύμφωνα με την ίδια, μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών, διαπιστώθηκε ότι δεν παρέχεται στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης κατά παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου.

ii. Όσον αφορά την Πρακτική Β, η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η Προσφεύγουσα δεν έχει προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία με βάση τα οποία αποδεικνύεται ότι οι

τελικές τιμές των €11.89 ανά μήνα, €6.99 ανά μήνα και €4.99 ανά μήνα αποτελούν πράγματι ειδικές πλεονεκτικές τιμές. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι με βάση τα στιγμιότυπα οθόνης που έχει προσκομίσει, παρουσιάζεται και πάλι η ίδια τελική τιμή στους Ιστότοπους Γνωριμιών με την διαφορά ότι στα συγκεκριμένα στιγμιότυπα οθόνης παρουσιάζεται η αρχική τιμή και η τελική τιμή ανά ημέρα, και όχι ανά μήνα. Η Καθ' ης η Προσφυγή έχει ζητήσει από την Προσφεύγουσα να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για το ότι η τελική τιμή που παρουσιάζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή κάτι που σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, η Προσφεύγουσα δεν έχει καταφέρει να αποδείξει.

iii. Όσον αφορά την Πρακτική Γ, η Καθ' ης η Προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση από την Προσφεύγουσα, αλλά και το γεγονός ότι στους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών υπάρχει ο όρος *«We do not guarantee that all profile found in search will belong to other users, as we reserve the right to create profiles which are maintained and managed by our employees(“Staff Profiles”). The purpose of these Staff Profiles is to ensure our Services are operating properly by allowing us to test the Services, features and functionalities, and to research our products and Services»*, και λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν υπάρχει οποιαδήποτε σήμανση σε οποιοδήποτε λογαριασμό που να υποδεικνύει στους καταναλωτές ότι αποτελεί “Staff Profile”, ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι θεωρεί ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς η Προσφεύγουσα είτε αποκρύπτει την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Όπως ανέφερε η Καθ' ης η Προσφυγή, ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι εφαρμόζει αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι εικονικών λογαριασμών, καταρρίπτεται επίσης και από τούς ίδιους τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών, στους οποίους αναφέρεται το εξής *«Κατανοείτε και αποδέχεστε ότι δεν παρέχουμε καμία εγγύηση ως προς την ορθότητα και πληρότητα των δεδομένων που καταχωρίζουν οι άλλοι χρήστες στο προφίλ τους ή των δεδομένων που σας παρέχουν κατά την επικοινωνία*

τους μαζί σας και δεν μπορούμε να επιβεβαιώσουμε ότι κάθε χρήστης είναι το άτομο που υποστηρίζει ότι είναι».

iv. Σχετικά με τις Πρακτικές Δ και Ε, και όσον αφορά τα συγκεκριμένα παράπονα από καταναλωτές, η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα ότι δεν κρίνει αναγκαία την αξιολόγηση του κάθε παραπόνου αυτού καθ' εαυτού, καθώς τα επί μέρους γεγονότα του κάθε παραπόνου δεν είναι το κύριο αντικείμενο της έρευνας και ότι στην προκειμένη αυτό που χρήζει αξιολόγησης είναι ο τρόπος παρουσίασης και εφαρμογής των Εμπορικών Πρακτικών Δ και Ε από την Προσφεύγουσα.

Η Καθ' ης η Προσφυγή απέρριψε τις θέσεις της Προσφεύγουσας για ξεκάθαρη και προσβάσιμη διαδικασία ενημέρωσης προς τους καταναλωτές, καθώς δεν έχει προσκομίσει οποιαδήποτε στοιχεία τα οποία να υποστηρίζουν τις πιο πάνω θέσεις της. Επίσης, από την έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν προέκυψε ότι όντως η συγκεκριμένη ενημέρωση παρέχεται ευκρινώς στους καταναλωτές. Αυτό σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν στην Καθ' ης η Προσφυγή, την οδήγησε την στη διαπίστωση ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

10. Με την επιστολή της ημερομηνίας 29 Αυγούστου 2024, η Καθ' ης η Προσφυγή, αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις της Προσφεύγουσας, την ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης:

i. Όσον αφορά την πληροφόρηση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου από Προσφεύγουσα, αφού στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν παρείχε στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης.

ii. Σε σχέση με την εμπορική πρακτική της Προσφεύγουσας να παρουσιάζει στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή του καταναλωτή τον ισχυρισμό ότι ο καταναλωτής θα επωφεληθεί από ειδική πλεονεκτική τιμή, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή

καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου καθώς περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής και συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της παραπλανούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή όσο αφορά την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, ακόμα και αν οι πληροφορίες θεωρηθούν αντικειμενικά ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί της Προσφεύγουσας θεωρήθηκαν ανακριβείς.

iii. Σε σχέση με την ύπαρξη εικονικών λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς η Προσφεύγουσα είτε απέκρυπτε την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε την παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, και αυτό οδηγούσε η υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Με βάση το Άρθρο 7 (4) (α) στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος. Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας θεωρήθηκαν ανακριβείς.

iv. Σε σχέση με τις Πρακτικές Δ και Ε, η Καθ' ης η Προσφυγή διαπίστωσε ότι η εν λόγω εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού αποτελούν παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 καθώς η Προσφεύγουσα είτε απέκρυπτε ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να

λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προκύπτει μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού μεγάλος αριθμός από αυτούς δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα θα προωθή τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής. Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ), στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο η εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν την τιμή της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Η Καθ' ης η Προσφυγή στην επιστολή της ζητούσε από την Προσφεύγουσα, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών:

- εκθέσει στην Καθ' ης η Προσφυγή τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών,
- παραθέσει στην Καθ' ης η Προσφυγή τις απόψεις της σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- αποστείλει στην Καθ' ης η Προσφυγή έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2022,
- υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

11. Στις 16 Σεπτεμβρίου 2024 η Προσφεύγουσα, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις της σε σχέση με τα όσα διερευνά η Καθ' ης η Προσφυγή:

- i. Η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών παρέχεται στους καταναλωτές υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, και ότι προτίθεται να προχωρήσει σε αλλαγές έτσι ώστε το συγκεκριμένο έντυπο, αλλά και όλη η πληροφόρηση για το δικαίωμα υπαναχώρησης να είναι πιο εύκολα προσβάσιμη από τους καταναλωτές.

- ii. Όσον αφορά το κατά πόσο η πλεονεκτική τιμή που διαφημίζεται στους Ιστότοπους Γνωριμιών κατά την εγγραφή, αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή, η Προσφεύγουσα παρέθεσε πίνακες και συγκεκριμένα στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη του ισχυρισμού της ότι η τιμή που παρουσιάζεται στους Ιστότοπους αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή. Η Προσφεύγουσα ισχυρίστηκε επίσης ότι, η τιμή που παρουσιάζεται ως ειδική πλεονεκτική τιμή, είναι όντως πλεονεκτική αφού με την λήξη της συνδρομής που αγοράζει ο καταναλωτής, η συνδρομή ανανεώνεται με τις κανονικές χρεώσεις, γεγονός για το οποίο ο καταναλωτής ενημερώνεται πριν προχωρήσει στην αγορά της συνδρομής.
- iii. Όσον αφορά το κατά πόσο στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, για τους οποίους ο καταναλωτής δεν λαμβάνει την σχετική ενημέρωση, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι εφαρμόζει αυστηρή πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι ψεύτικων λογαριασμών, και ότι συνεχώς διεξάγει ελέγχους και εφαρμόζει πολιτική αφαίρεσης ψεύτικων λογαριασμών από τους Ιστότοπους Γνωριμιών. Η Προσφεύγουσα, επιβεβαίωσε επίσης ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί οι οποίοι χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της και ισχυρίστηκε επίσης ότι οι εικονικοί λογαριασμοί χρησιμοποιούνται μόνο για σκοπούς ελέγχου και σε καμία περίπτωση δεν έχουν σκοπό να παραπλανήσουν καταναλωτές. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης ότι προβαίνει σε ελέγχους στους Ιστότοπους Γνωριμιών και αφαίρει ψεύτικους λογαριασμούς που δημιουργούν άλλοι καταναλωτές με σκοπό να παραπλανήσουν άλλους χρήστες, και παραθέτει επίσης στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη των ισχυρισμών της. Η Προσφεύγουσα έχει παραθέσει επίσης την πολιτική της όσον αφορά τους ελέγχους που πραγματοποιεί για εντοπισμό και αφαίρεση παράνομου περιεχομένου από τους Ιστότοπους Γνωριμιών. Στην απάντηση της η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι προτίθεται να αναφέρει ξεκάθαρα στους Ιστότοπους Γνωριμιών ότι υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί οι οποίοι χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της με μοναδικό σκοπό την διενέργεια ελέγχου και αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών, και ανέφερε επίσης ότι θα συνεχίσει την προσπάθεια της για αντιμετώπιση των ψεύτικων λογαριασμών στους Ιστότοπους Γνωριμιών.
- iv. Όσον αφορά τις πρακτικές Δ και Ε, η Προσφεύγουσα στην επιστολή της ανέφερε ότι πάντα μεριμνά για τους καταναλωτές που χρησιμοποιούν της υπηρεσίες της

και ότι περιλαμβάνει προληπτικά μέτρα στους όρους χρήσης της. Η Προσφεύγουσα ανέφερε επίσης ότι προτίθεται να βελτιώσει την πληροφόρηση που δίνεται στους καταναλωτές σχετικά με τις συνδρομές, τις χρεώσεις την διαδικασία ακύρωσης αλλά και την διαδικασία με την οποία προωθεί σε εταιρείες είσπραξης χρεών περιπτώσεις καταναλωτών οι οποίοι δεν έχουν εξοφλήσει το υπόλοιπο, με σκοπό να γίνεται εύκολα αντιληπτό και προς αποφυγή σύγχυσης.

- v. Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα υπέβαλε σχετικά στοιχεία αναφορικά με τον κύκλο εργασιών της κατά το έτος 2022.

Γ. ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΕΙΣΕΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

12. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει, στις 9 Οκτωβρίου 2024 έκδωσε την Απόφαση, με την οποία επιβάλλει στην Προσφεύγουσα διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους 30.000 Ευρώ (Τριάντα Χιλιάδων Ευρώ).
13. Σύμφωνα με το σκεπτικό της Απόφασης, το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε κατόπιν διαπίστωσης της Καθ' ης η Προσφυγή ότι η Προσφεύγουσα προέβη στις ακόλουθες παραβάσεις :
- i. Όσον αφορά την πληροφόρηση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, διαπιστώθηκε παράβαση του Άρθρου 17(1)(η) του Νόμου, αφού στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν παρέχονταν στους καταναλωτές, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.
 - ii. Σε σχέση με την Πρακτική Γ διαπιστώθηκε παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωσή έγινε με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική κρίθηκε παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 του Νόμου καθώς η Προσφεύγουσα είτε απέκρυπτε την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε την παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, και αυτό οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει

απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Με βάση το Άρθρο 7 (4) (α) στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, ήταν ουσιώδες αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος. Η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, αφού τα αποδεικτικά στοιχεία που ζήτησε η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρήθηκαν ανεπαρκή, και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του εμπορευόμενου θεωρηθήκαν ανακριβείς.

- iii. Σε σχέση με τις Πρακτικές Δ και Ε, διαπιστώθηκε παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωση έγινε με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 7 του Νόμου καθώς ο εμπορευόμενος είτε απέκρυπτε ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου και τούτο, όπως διαπιστώθηκε από τις καταγγελίες των καταναλωτών είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει. Η διαπίστωση αυτή προέκυψε μέσα από τα παράπονα των καταναλωτών, αφού μεγάλος αριθμός από αυτούς δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα θα προωθούσε τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής. Με βάση τα Άρθρα 7 (4) (γ) και 7 (4) (δ) του Νόμου, στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, ήταν ουσιώδης αφού αφορούσαν την τιμή της υπηρεσίας που παρεχόταν στους καταναλωτές, αλλά και τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, οι οποίες στην συγκεκριμένη περίπτωση απέκλιναν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

14. Έχω εξετάσει την προσφυγή λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις τόσο της Προσφεύγουσας όσο και της Καθ' ης η Προσφυγή.

15. Η Προσφεύγουσα έχει εκθέσει ενώπιόν μου τις απόψεις της με την επιστολή της με ημερομηνία 8 Νοεμβρίου 2024 δια των δικηγόρων της και η Καθ' ης η Προσφυγή με σχετικό σημείωμα ημερομηνίας 20 Ιανουαρίου 2025.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

16. Κατά την άσκηση της ιεραρχικής προσφυγής, η Προσφεύγουσα διατύπωσε την δική της εκδοχή για κάθε μία από τις πρακτικές οι οποίες περιγράφονται στην Απόφαση, και συγκεκριμένα επικαλείται τους πιο κάτω λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι η Απόφαση θα πρέπει να ακυρωθεί και/ή ανακληθεί και/ή τροποποιηθεί.

Πρώτος Λόγος Προσφυγής

Όσον αφορά την Πρακτική Α, η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι δεν υπάρχει καμία παράβαση του Άρθρου 17 (1) (η) του Νόμου καθώς πριν από την δημιουργία λογαριασμού ο χρήστης καλείται να διαβάσει τους όρους και προϋποθέσεις, με αποτέλεσμα να παρέχεται η απαραίτητη πληροφόρηση πριν την σύναψη σύμβασης. Η Προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι στους όρους και προϋποθέσεις αναφέρεται ότι κάθε χρήστης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει και ότι στους ιστότοπους παρέχονται οι πληροφορίες που προβλέπει ο Νόμος. Όπως αναφέρει η Προσφεύγουσα, το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης ήταν πάντα διαθέσιμο στους ιστότοπους, και επιπλέον μετά την επιστολή της Καθ' ης η Προσφυγή, έλαβε άμεσα μέτρα για βελτίωση της προβολής και της προσβασιμότητας του εντύπου. Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι το έντυπο υπαναχώρησης παρατίθεται πλέον σε περίοπτη θέση σε όλες τις σχετικές σελίδες μέσα στους όρους και προϋποθέσεις με σαφείς οδηγίες προς τους καταναλωτές ως προς το πώς μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η Προσφεύγουσα, παραθέτει επίσης ως Παράρτημα στην επιστολή της το έντυπο υπαναχώρησης όπως και τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων.

Ι. Δεύτερος Λόγος Προσφυγής

Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι δεν υπάρχει καμία παράβαση του Άρθρου 5(2) (γ) του Νόμου καθώς οι εμπορικές πρακτικές δεν είναι παραπλανητικές όπως καθορίζει το Άρθρο 7 του Νόμου και ισχυρίζεται ότι τηρεί πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι ψεύτικων λογαριασμών και λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη την αυθεντικότητα των χρηστών. Σύμφωνα με την Προσφεύγουσα τα προφίλ που

χειρίζεται η ίδια, προορίζονται αποκλειστικά για δοκιμαστικούς σκοπούς και δεν έχουν σκοπό να εξαπατήσουν καταναλωτές. Η Προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι, μετά την επιστολή που έλαβε από την Καθ' ης η Προσφυγή, πρόσθεσε ρητές δηλώσεις αποποίησης ευθύνης υποδεικνύοντας σαφώς πότε ένα προφίλ λειτουργεί από προσωπικό για δοκιμαστικούς σκοπούς, και αναφέρει επίσης ότι αποφάσισε πλέον να αφαιρέσει και να διακόψει αυτά τα προφίλ εξ ολοκλήρου και να μην αναφέρονται και να εμφανίζονται πλέον στους ιστότοπους.

II. Τρίτος Λόγος Προσφυγής

Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι όσον αφορά τις Πρακτικές Δ και Ε, δεν υπάρχει παράβαση του Νόμου, καθώς οι πρακτικές δεν είναι παραπλανητικές. Όπως ισχυρίζεται η Προσφεύγουσα, σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις περιγράφεται ξεκάθαρα ότι ο κάθε χρήστης έχει την επιλογή να πληρώσει για κάποιες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στον Ιστότοπο, και ότι όλες οι υπηρεσίες μπορούν να αγοραστούν κατά η μετά την εγγραφή κάθε χρήστη. Η Προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι κάθε χρήστης μπορεί να προσδιορίσει κατά την διαδικασία εγγραφής, τη διάρκεια της συνδρομής που θέλει να αγοράσει και να ενημερωθεί για το σχετικό κόστος, και ότι όλες οι τιμές για τα πακέτα συνδρομής αναγράφονται ξεκάθαρα στην σελίδα πληρωμής. Όπως ισχυρίζεται η Προσφεύγουσα, είναι ευθύνη του κάθε χρήστη να ελέγξει προσεκτικά όλα τα δεδομένα πριν πραγματοποιήσει μια πληρωμή, και ο κάθε χρήστης ενημερώνεται ότι όλες οι πληρωμές που πραγματοποιούνται ενδέχεται να υποβληθούν σε επεξεργασία από την σελίδα ή από τρίτο μέρος που παρέχει υπηρεσίες πληρωμών.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας, αναγράφεται ξεκάθαρα στους Όρους και Προϋποθέσεις ότι κάθε χρήστης όταν εγγράφεται είναι υποχρεωμένος να πληρώνει σύμφωνα με την πολιτική αυτόματης ανανέωσης, διάταξη η οποία ισχύει και για δοκιμαστικά πακέτα. Όπως ισχυρίζεται η Προσφεύγουσα, αυτό σημαίνει ότι η διάρκεια του συμβολαίου κάθε χρήστη θα είναι ίση με την αρχική περίοδο συνδρομής που επέλεξε και θα υπόκειται σε αυτόματη ανανέωση μέχρι την ακύρωση της συνδρομής, και ο κάθε χρήστης που δεν επιθυμεί να πληρώσει την συνδρομή η διαφωνεί με την αυτόματη ανανέωση έχει δικαίωμα να την σταματήσει ανά πάσα στιγμή σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις.

Τέταρτος Λόγος Προσφυγής

Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι η Απόφαση δεν τεκμηριώνεται με βάση τις πρόνοιες του Νόμου, και ότι το πρόστιμο είναι δυσανάλογα υψηλό, δεδομένων των διορθωτικών μέτρων που εφάρμοσε η Προσφεύγουσα αλλά και των βελτιώσεων που έκανε για συμμόρφωση με την Νομοθεσία.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ'ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

17. Η Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τους ισχυρισμούς και τις θέσεις της Προσφεύγουσας ανέπτυξε την ακόλουθη επιχειρηματολογία:

Ι. Πρώτος Λόγος Προσφυγής

Η Καθ' ης η Προσφυγή, απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας και επαναλαμβάνει την θέση της όπως αυτή εκφράστηκε στην Απόφαση, ότι κατά την ημερομηνία έκδοσης της Απόφασης πραγματοποιήθηκε εκ νέου έρευνα στους Ιστότοπους Γνωριμιών και δεν εντοπίστηκε υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης κατά παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου.

Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, στο Παράρτημα Γ της επιστολής της Προσφεύγουσας, στο οποίο παρατίθενται οι όροι και προϋποθέσεις των Ιστότοπων φαίνεται να υπάρχει αναρτημένο το έντυπο υπαναχώρησης, παρά ταύτα είναι θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι το γεγονός αυτό δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης στην υπό εξέταση περίπτωση. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, στο σημείο 3.1.2. αναφέρονται τα εξής:

«Δεν αρκεί η παροχή των υποχρεωτικών προσυμβατικών πληροφοριών απλώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ενδεχομένως πρέπει να αποδεχτεί ο καταναλωτής πριν προχωρήσει στη διαδικασία συναλλαγής. Η απαίτηση παροχής πληροφοριών με «ευκρινή και κατανοητό τρόπο» σημαίνει ότι τα επιμέρους στοιχεία των υποχρεωτικών πληροφοριών πρέπει να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή. Στο επιγραμματικό πλαίσιο, οι έμποροι πρέπει να καθιστούν τις υποχρεωτικές πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες και εμφανώς ορατές στους καταναλωτές. Λόγω του όγκου τους, ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή των υποχρεωτικών πληροφοριών στους καταναλωτές

με «ευκρινή και κατανοητό» τρόπο σε μία μόνο σελίδα. Θα πρέπει να αποφεύγονται οι υπερβολικά μεγάλες σελίδες, στις οποίες οι καταναλωτές θα πρέπει να μετακινηθούν εκτενώς προς τα κάτω για να διαβάσουν όλο το περιεχόμενο.»

Όπως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή, οι όροι και προϋποθέσεις λειτουργίας των Ιστότοπων αποτελούνται από δεκαεννέα σελίδες, και το έντυπο υπαναχώρησης παρέχεται στην σελίδα 17, γεγονός που υποδηλώνει ότι για να γνωστοποιηθεί στον καταναλωτή θα έπρεπε ο καταναλωτής να μετακινηθεί 17 σελίδες προς τα κάτω για να διαβάσει το σημείο στο οποίο γίνεται αναφορά στο έντυπο υπαναχώρησης. Επομένως, η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι ο τρόπος με τον οποίο η Προσφεύγουσα παρείχε το έντυπο υπαναχώρησης στους καταναλωτές δεν ήταν ευκρινής και κατανοητός, και ως εκ τούτου θεωρεί επίσης ότι ορθώς διαπιστώθηκε παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου.

II. Δεύτερος Λόγος Προσφυγής

Η Καθ' ης η Προσφυγή, απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας και επαναλαμβάνει τα όσα έχει αναφέρει στην σελίδα 16 της Απόφασης. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή επαναλαμβάνει ότι, κατά την διενέργεια της έρευνας της ζήτησε από την Προσφεύγουσα να παρέχει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους Γνωριμιών, και να διευκρινίσει το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι λογαριασμοί αποτελούν «Staff Profiles» με βάση τους όρους και προϋποθέσεις των Ιστότοπων Γνωριμιών. Σημειώνεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε οποιαδήποτε απάντηση σχετικά με τα πιο πάνω.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, αλλά και την παραδοχή της Προσφεύγουσας ότι χρησιμοποιεί “Staff Profiles”, και λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι μετά από έρευνα που έγινε στους Ιστότοπους Γνωριμιών δεν υπάρχει οποιαδήποτε σήμανση σε οποιοδήποτε λογαριασμό που να υποδεικνύει στους καταναλωτές ότι αποτελεί “Staff Profile”, η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου. Συγκεκριμένα, με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο Άρθρο 7 του Νόμου, καθώς ο εμπορευόμενος είτε αποκρύπτει

την ουσιώδη πληροφορία ότι στους Ιστότοπους Γνωριμιών υπάρχουν εικονικοί λογαριασμοί, είτε παρέχει την πιο πάνω πληροφόρηση κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου, και αυτό οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Με βάση το Άρθρο 7(4)(α) του Νόμου, στην συγκεκριμένη περίπτωση οι πληροφορίες που αποκρύπτονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο ή εκτός χρόνου, είναι ουσιώδεις αφού αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος.

III. Τρίτος Λόγος Προσφυγής

Η Καθ' ης η Προσφυγή, απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας και επαναλαμβάνει τα όσα έχει αναφέρει στην σελίδα 17 της Απόφασης. Συγκεκριμένα, η Καθ' ης η Προσφυγή επαναλαμβάνει ότι, από την έρευνα της στους Ιστότοπους Γνωριμιών αλλά και στο Παράρτημα Γ της Ιεραρχικής Προσφυγής, δεν προκύπτει ότι όντως η συγκεκριμένη ενημέρωση παρέχεται ευκρινώς στους καταναλωτές. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, αυτό σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν στην ίδια, οδηγεί στη διαπίστωση ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής.

IV. Τέταρτος Λόγος Προσφυγής

Η Καθ' ης η Προσφυγή, απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας αφού σύμφωνα με την ίδια κρίνεται ως αβάσιμος και ατεκμηρίωτος. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την επιβολή του προστίμου, η ίδια έλαβε υπόψη το σύνολο των ενώπιον της στοιχείων, βάσει των οποίων επέβαλε και το συγκεκριμένο διοικητικό πρόστιμο. Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή, ως αναφέρεται και στην επίδικη Απόφαση, στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, λαμβάνεται υπόψη, ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Σύμφωνα με την Καθ' ης η Προσφυγή οι παράγοντες, οι οποίοι λήφθηκαν υπόψη κατά τον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, αναλύονται στις σελίδες 19 και 20 της επίδικης απόφασης. Με βάση αυτούς τους παράγοντες, η Καθ' ης η Προσφυγή κρίνει ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου ήταν ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης. Η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει ότι κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και την έκδοση της επίδικης απόφασης, έλαβε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999) και κυρίως τις πρόνοιες που αφορούν την αιτιολογία των διοικητικών πράξεων, την αρχή της ισότητας, τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, της ορθής άσκησης της διακριτικής εξουσίας και τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Z. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

18. Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, την Απόφαση, τον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης ως επίσης και τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και της Προσφεύγουσας.

19. Περαιτέρω, έχω μελετήσει τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως αυτές αναπτύχθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 8 Νοεμβρίου 2024, με την οποία υποβάλλεται η παρούσα ιεραρχική προσφυγή.

20. Όσον αφορά τον Πρώτο Λόγο Προσφυγής, έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, και θεωρώ πως από τον Πρώτο Λόγο Προσφυγής δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης.

Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας. Συγκεκριμένα, και λαμβάνοντας υπόψη τα όσα αναφέρονται στο σημείο 3.1.2. των Κατευθυντήριων γραμμών για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, αποδέχομαι την θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι όπως φαίνεται και από το Παράρτημα Γ της Ιεραρχικής Προσφυγής, το έντυπο υπαναχώρησης παρέχεται στην σελίδα 17 των Όρων και Προϋποθέσεων, γεγονός που όπως ορθώς επισημαίνει η Καθ' ης η Προσφυγή υποδηλώνει ότι για να γνωστοποιηθεί στον

καταναλωτή θα έπρεπε ο καταναλωτής να μετακινηθεί 17 σελίδες προς τα κάτω για να διαβάσει το σημείο στο οποίο γίνεται αναφορά στο έντυπο υπαναχώρησης. Συνεπώς θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι ο τρόπος με τον οποίο η Προσφεύγουσα παρείχε το έντυπο υπαναχώρησης στους καταναλωτές δεν ήταν ευκρινής και κατανοητός, και ως εκ τούτου ορθώς διαπιστώθηκε παράβαση του Άρθρου 17(1) (η) του Νόμου.

21. Όσον αφορά τον Δεύτερο Λόγο Προσφυγής, έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, και θεωρώ πως από τον Δεύτερο Λόγο Προσφυγής δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης.

Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε από την Προσφεύγουσα να παρέχει τα στοιχεία τα οποία έχουν καταθέσει κατά την εγγραφή τους πέντε συγκεκριμένοι χρήστες οι οποίοι εμφανίζονται και στους πέντε Ιστότοπους Γνωριμιών, και να διευκρινίσει το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι λογαριασμοί αποτελούν «Staff Profiles» χωρίς να λάβει οποιαδήποτε απάντηση, αλλά και την παραδοχή της Προσφεύγουσας ότι χρησιμοποιεί «Staff Profiles» χωρίς να υπάρχει σήμανση σε οποιοδήποτε λογαριασμό που να υποδεικνύει στους καταναλωτές ότι αποτελεί «Staff Profile», θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου όπως καθορίζεται στο Άρθρο 7 του Νόμου.

22. Όσον αφορά τον Τρίτο Λόγο Προσφυγής, έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, και θεωρώ πως από τον Τρίτο Λόγο Προσφυγής δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης.

Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας. Αποδέχομαι την θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι δεν προκύπτει ότι όντως η συγκεκριμένη ενημέρωση παρέχεται ευκρινώς στους καταναλωτές. Θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή, λαμβάνοντας υπόψη τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που προωθήθηκαν σε αυτήν,

οδηγήθηκε στη διαπίστωση ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών δεν είχε αντιληφθεί κατά την στιγμή της σύναψης της σύμβασης ποιες θα είναι οι χρεώσεις που θα επωμιστεί με την εγγραφή του, ποια θα είναι η διαδικασία με την οποία η Προσφεύγουσα θα προωθεί τις περιπτώσεις καταναλωτών σε εταιρείες είσπραξης χρεών και ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας συνδρομής. Συνεπώς θεωρώ ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή θεώρησε ότι η εν λόγω εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5 του Νόμου όπως καθορίζεται στο Άρθρο 7 του Νόμου.

23. Όσον αφορά τον Τέταρτο Λόγο Προσφυγής, έχω μελετήσει τις σχετικές παραγράφους της Απόφασης, τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, και θεωρώ πως από τον Τέταρτο Λόγο Προσφυγής δεν προκύπτει οποιοσδήποτε λόγος ακύρωσης ή/και ανάκλησης ή/και τροποποίησης της Απόφασης.

Συγκεκριμένα, θεωρώ ότι ορθώς η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι το πρόστιμο είναι δυσανάλογα υψηλό αφού σωστά έχει κρίνει ότι είναι αβάσιμος και ατεκμηρίωτος. Με βάση τα όσα καταγράφονται στην απόφαση, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη το σύνολο των ενώπιον της στοιχείων, βάσει των οποίων επέβαλε και το συγκεκριμένο διοικητικό πρόστιμο στην Προσφεύγουσα. Όπως περιγράφεται στην Απόφαση, στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας. Με βάση τους παράγοντες που περιγράφονται στις σελίδες 19 και 20 της Απόφασης, η Καθ' ης η Προσφυγή ορθώς έκρινε ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου ήταν ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Διαπιστώνω επίσης ότι η Καθ' ης η Προσφυγή κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και την έκδοση της απόφασης έλαβε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999) και κυρίως τις πρόνοιες που αφορούν την αιτιολογία των διοικητικών πράξεων, την αρχή της ισότητας, τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, της ορθής άσκησης της διακριτικής εξουσίας και τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Η. ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

24. Με βάση τα πιο πάνω, κρίνω ότι δεν έχουν υποβληθεί οποιοδήποτε βάσιμοι λόγοι οι οποίοι συνηγορούν υπέρ της ακύρωσης της Απόφασης ή της τροποποίησης αυτής και ως εκ τούτου επικυρώνω την προσβαλλόμενη Απόφαση.

Γιώργος Παπαναστασίου
Υπουργός