



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2024/15 (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 MUSESCORE 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 πρακτικές της εταιρείας MUSESCORE LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»), μέσω της ιστοσελίδας <https://musescore.com/> (εφεξής η «Ιστοσελίδα»), η οποία ανήκει στον Εμπορευόμενο.
2. Το αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αφορά τα ακόλουθα:
 - i. Κατά πόσο η έκπτωση 42% για αγορά συνδρομής που παρουσιαζόταν στην ιστοσελίδα, και επιπλέον παρουσιαζόταν διαγραμμαμένη η τιμή των 69.99 Ευρώ και αναγραφόταν ως τελική τιμή η τιμή των 39.99 Ευρώ, είναι πλασματική. (Πρακτική Α)
 - ii. Κατά πόσο η ιστοσελίδα ήταν διαθέσιμη μόνο στην Αγγλική γλώσσα. (Πρακτική Β)

- iii. Κατά πόσο στην Ιστοσελίδα αναγραφόταν το τηλέφωνο επικοινωνίας του Εμπορευόμενου. (Πρακτική Γ)
- iv. Κατά πόσο στην Ιστοσελίδα γινόταν αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης. (Πρακτική Δ)
- v. Κατά πόσο στην διαδικασία με την οποία ο καταναλωτής αγόραζε συνδρομή, ο Εμπορευόμενος απαιτούσε από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης εάν ζητούσε από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. (Πρακτική Ε)
- vi. Κατά πόσο η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές, γινόταν πατώντας το κουμπί «Start my Access». (Πρακτική ΣΤ)
- vii. Κατά πόσο στην περίπτωση που καταναλωτής πατούσε την επιλογή «Start Free Trial», άνοιγε ξεχωριστό παράθυρο στο οποίο ο καταναλωτής μπορούσε να προχωρήσει στην διαδικασία για να αποκτήσει δωρεάν δοκιμαστική περίοδο. Σε αυτό το παράθυρο εμφανιζόταν επίσης η επιλογή «Summer Deal», την οποία σε περίπτωση που επέλεγε ο καταναλωτής θα υπήρχε άμεση χρέωση στον τραπεζικό του λογαριασμό· δεν θα του δινόταν δηλαδή η δωρεάν δοκιμαστική περίοδος την οποία έχει επιλέξει ανοίγοντας το αρχικό παράθυρο. (Πρακτική Ζ)

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 αυτεπάγγελτα, 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 αποθήκευσης 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 Ιουλίου 2024, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων το πιο κάτω:

- i. Κατά πόσο η αναφερόμενη ως έκπτωση στην αρχική σελίδα της Ιστοσελίδας αποτελούσε πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή.
- ii. Κατά πόσο τα όσα αναφέρονται στην Ιστοσελίδα πληρούνταν οι προϋποθέσεις πληροφόρησης όπως αυτές καθορίζονται στα Άρθρα 17 και 19 του Νόμου.
- iii. Κατά πόσο οι εμπορικές πρακτικές του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας ήταν αθέμιτες.

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.

5. Στις 25 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 ανέφερε ότι με βάση την καθοδήγηση του Φορέα Ελέγχου Διαφήμισης οι εν λόγω τιμές ήταν ορθές και καθόλου πλασματικές. Ο Εμπορευόμενος παρέθεσε επίσης τον τρόπο υπολογισμού της έκπτωσης και ισχυρίστηκε ότι η τιμή των 69.99 Ευρώ δεν ήταν πλασματική.

Πρακτική Β

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι έχει ήδη γνωστοποιηθεί η απαίτηση ως προς τις διαθέσιμες γλώσσες της ιστοσελίδας και ότι δουλεύει ως προς την υλοποίηση της απαίτησης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, ζήτησε επίσης όπως του παραχωρηθεί χρόνος μέχρι το τέλος του 2024.

Πρακτική Γ

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι συγκεκριμένη αναφορά σε τηλέφωνο επικοινωνίας θα αναρτηθεί στην Ιστοσελίδα σύντομα.

Πρακτική Δ

Με την επιστολή του, ο Εμπορευόμενος ζήτησε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, να τον καθοδηγήσει ως προς το πώς μπορεί να υλοποιήσει την προσθήκη αναφοράς στο δικαίωμα υπαναχώρησης που παρέχει ο Νόμος στους καταναλωτές για σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης.

Πρακτική Ε

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ζήτησε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, να τον καθοδηγήσει ως προς το πώς μπορεί να υλοποιήσει την προσθήκη απαίτησης από τον καταναλωτή να προσθέσει αίτημα απώλεσης του δικαιώματος υπαναχώρησης, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευόμενο.

Πρακτική ΣΤ

Στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα, και το πλήκτρο με το οποίο υποβάλλεται η παραγγελία αναγράφει «Order with obligation for payment». Ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει και σχετικό στιγμιότυπο οθόνης προς απόδειξη του ισχυρισμού του.

Πρακτική Ζ

Ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του ανέφερε ότι έχει προβεί σε διόρθωση της επιλογής «Start Free Trial», και επομένως έχει αφαιρέσει την επιλογή στους χρήστες. Ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει και σχετικό στιγμιότυπο οθόνης προς απόδειξη του ισχυρισμού του.

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 18 Οκτωβρίου 2024, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης.

Όσον αφορά την Πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι θεωρεί ότι δεν έχει προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία με βάση τα οποία αποδεικνύεται ότι η τελική τιμή των 39.99 Ευρώ αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή. Συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει τον τρόπο με τον οποίο έχει υπολογίσει την έκπτωση, όμως η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει ζητήσει από τον Εμπορευόμενο να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για το ότι η τελική τιμή που παρουσιάζεται στην Ιστοσελίδα αποτελούσε πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή κάτι που ο Εμπορευόμενος δεν έχει καταφέρει να αποδείξει. Στην βάση των πιο πάνω, διαπιστώθηκε 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 περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν 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.

Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, η διαπίστωση παράβασης στην συγκεκριμένη περίπτωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε), με βάση το οποίο η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ζητεί από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση ενδεχόμενη παράβαση του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων. Σύμφωνα με το ίδιο Άρθρο του Νόμου, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι πραγματικοί ισχυρισμοί του εμπορευόμενου μπορεί να θεωρηθούν ανακριβείς. Στην παρούσα περίπτωση η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι τα αποδεικτικά στοιχεία που έχει προσκομίσει ο Εμπορευόμενος είναι ανεπαρκή και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του Εμπορευόμενου θεωρήθηκαν ανακριβείς.

Όσον αφορά την Πρακτική Β, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του επιβεβαίωσε το γεγονός ότι η Ιστοσελίδα ήταν διαθέσιμη μόνο στην Αγγλική γλώσσα. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι η πρόθεση του να προσθέσει την επιλογή της ελληνικής γλώσσας στο μέλλον, και το γεγονός ότι ζήτησε παράταση μέχρι το τέλος του χρόνου για να το πράξει, λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17(7) του Νόμου, αφού οι πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1), δεν είχαν συνταχθεί σε τουλάχιστον μια από τις επίσημες γλώσσες της Δημοκρατίας, νοουμένου ότι πρόκειται για επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ή στη γλώσσα επιλογής του καταναλωτή, εφόσον ο εμπορευόμενος και ο καταναλωτής συμφωνούν προς τούτο.

Όσον αφορά την Πρακτική Γ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του επιβεβαίωσε το γεγονός ότι στην Ιστοσελίδα δεν αναγραφόταν το τηλέφωνο επικοινωνίας της Εταιρείας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι η πρόθεση του να προσθέσει το τηλέφωνο επικοινωνίας στο

μέλλον, λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17 (1) (γ) του Νόμου αφού στην Ιστοσελίδα δεν παρέχεται ο αριθμός τηλεφώνου του Εμπορευόμενου.

Όσον αφορά την Πρακτική Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του επιβεβαίωσε το γεγονός ότι στην Ιστοσελίδα δεν αναγράφονται οι πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι ζητά την καθοδήγηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας υποδεικνύει την πρόθεση του να συμμορφωθεί με την νομοθεσία και ότι αυτό λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17 (1) (η) του Νόμου, αφού στην Ιστοσελίδα δεν παρέχονται οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 22 καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο Τμήμα Β του Παραρτήματος ΙΙΙ.

Όσον αφορά την Πρακτική Ε, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του επιβεβαίωσε το γεγονός ότι στην Ιστοσελίδα δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι ζητά την καθοδήγηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας υποδεικνύει την πρόθεση του να συμμορφωθεί με την νομοθεσία και ότι αυτό λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 19 (8) του Νόμου, αφού στην Ιστοσελίδα, σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επιθυμεί όπως η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης και ο καταναλωτής υποχρεούται με βάση τη σύμβαση να καταβάλει τίμημα, ο Εμπορευόμενος δεν απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης

δεν ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα και ως εκ τούτου η παράβαση έπαψε να ισχύει, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η Ιστοσελίδα δεν ήταν συμμορφούμενη με τις πρόνοιες του Νόμου. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει σε αλλαγές για να παύσει η παράβαση λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 19 (2) του Νόμου, αφού ο Εμπορευόμενος, κατά την περίοδο που διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν μεριμνούσε ώστε ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής, και σε περίπτωση που η υποβολή παραγγελίας απαιτούσε την ενεργοποίηση ενός πλήκτρου ή ανάλογη λειτουργία, το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία δεν έφερε ευανάγνωστη σήμανση που να αναγράφει τις λέξεις «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή μια ανάλογη σαφή διατύπωση που να δείχνει ότι η υποβολή παραγγελίας συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής στον Εμπορευόμενο.

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα και ως εκ τούτου η παράβαση έπαψε να ισχύει, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή, η μετάβαση στο παράθυρο που άνοιγε μετά την επιλογή «Start Free Trial» αφορούσε αποκλειστικά και μόνο την επιλογή έναρξης δωρεάν δοκιμαστικής περιόδου και η ύπαρξη δυνατότητας σύμβασης με άμεση χρέωση στο εν λόγω παράθυρο, ενδεχομένως να τον οδηγούσε σε απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης τον Εμπορευόμενο ότι το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει σε αλλαγές για να παύσει η παράβαση λαμβάνεται

υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου, με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται και ότι η εν λόγω διαπίστωση γίνεται με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 6 του Νόμου καθώς συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, ακόμα και εάν οι πληροφορίες ήταν, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε, αφού στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή, η μετάβαση στο παράθυρο που άνοιγε μετά την επιλογή «Start Free Trial» αφορούσε αποκλειστικά και μόνο την επιλογή έναρξης δωρεάν δοκιμαστικής περιόδου.

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 2023,
- υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

7. Στις 13 Νοεμβρίου 2024 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε μέσω τον νομικών του συμβούλων 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 κάνει αναφορά σε συγκεκριμένους ορισμούς όπως αυτοί παρατίθενται στο Νόμο. Στην επιστολή του αναφέρει επίσης ότι, από τα

αποδεικτικά στοιχεία που παρουσιάστηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν προκύπτει καμία ένδειξη αθέμιτης εμπορικής πρακτικής που στοχεύει σε καταναλωτή που δεν είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικούς, πολιτιστικούς και γλωσσικούς παράγοντες. Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι δεν υπάρχει ένδειξη εμπορικής πρακτικής που να μην τηρεί τις απαιτήσεις της επαγγελματικής επιμέλειας και είναι πιθανό να αλλοιώσει ουσιαστικά τη συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι οι δηλώσεις που γίνονται στον ιστότοπο είναι ουσιαστικά ακριβείς και όπου κρίθηκαν ότι δεν είναι, έχουν τροποποιηθεί για να αντανakλούν την άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και μπορούν να φανούν σε σύγκριση με τον αρχικό ιστότοπο. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίζεται επίσης ότι ο ιστότοπος κάνει τον υπολογισμό με σαφήνεια και διαφάνεια, και δεν μπορεί να υπάρξει στρέβλωση στον υπολογισμό της ειδικής πλεονεκτικής τιμής, η οποία περιγράφεται ως τέτοια και στον υπολογισμό που καταλήγει στην τελική ειδική έκπτωση.

Πρακτική Β

Ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι εργάζεται για την εφαρμογή των απαιτήσεων του Νόμου, ώστε ο ιστότοπος να είναι διαθέσιμος τουλάχιστο σε μία από τις επίσημες γλώσσες της Δημοκρατίας, συγκεκριμένα να είναι διαθέσιμος στην ελληνική και ισπανική γλώσσα. Ο Εμπορευόμενος ζητά προθεσμία μέχρι το τέλος του έτους για την εφαρμογή των πιο πάνω, και αναφέρει επίσης ότι αυτό θεωρείται ως δέσμευση από τον Εμπορευόμενο και θα τηρηθεί ως τέτοια.

Πρακτική Γ

Ο Εμπορευόμενος αναφέρει στην επιστολή του ότι το τηλέφωνο επικοινωνίας έχει αναρτηθεί στον ιστότοπο, και παραθέτει και σχετικό στιγμιότυπο οθόνης προς απόδειξη του πιο πάνω ισχυρισμού.

Πρακτική Δ

Όσον αφορά το ότι στην ιστοσελίδα δεν γίνεται αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης, ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του αναφέρει ότι έχει ξεκινήσει να προβαίνει στις σχετικές τροποποιήσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Άρθρου 22(1) του Νόμου, καθώς και με το δείγμα του δικαιώματος υπαναχώρησης όπως

αναφέρεται στο Μέρος Β του Παραρτήματος ΙΙΙ του Νόμου, και παρέθεσε και σχετικά στιγμιότυπα οθόνης προς απόδειξη του πιο πάνω ισχυρισμού.

Πρακτική Ε

Όσον αφορά το γεγονός ότι στην Ιστοσελίδα δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι έχει ξεκινήσει να προβαίνει στις σχετικές τροποποιήσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Άρθρου 19(8) του Νόμου.

Πρακτική ΣΤ

Όσον αφορά το γεγονός ότι η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές, φαίνεται να γινόταν πατώντας το κουμπί «Start my Access», ο Εμπορευόμενος επανέλαβε ότι έχει προχωρήσει στις απαραίτητες διορθώσεις/τροποποιήσεις και η αναφερόμενη παράβαση έπαψε να ισχύει.

Πρακτική Ζ

Ο Εμπορευόμενος διερωτήθηκε γιατί στα μάτια του μέσου καταναλωτή, ο οποίος θεωρείται λογικά προσεκτικά και ενημερωμένος, θα μπορούσε να υπάρχει σύγχυση ή παραπλάνηση από αυτό που παραδέχεται ότι είναι αντικειμενικά σωστή πληροφορία. Ο Εμπορευόμενος επανέλαβε επίσης ότι έχει προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις/τροποποιήσεις και η παράβαση έπαψε να ισχύει.

Περαιτέρω, στις 22 Νοεμβρίου 2024, ο Εμπορευόμενος υπέβαλε σχετικά στοιχεία αναφορικά με τον κύκλο εργασιών του κατά το έτος 2023.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

8. Πρακτική Α

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τον πιο πάνω ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι δεν προκύπτει καμία ένδειξη αθέμιτης εμπορικής πρακτικής που στοχεύει σε καταναλωτή που δεν είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικούς, πολιτιστικούς και γλωσσικούς παράγοντες. Σχετικά με τον πιο πάνω ισχυρισμό, σημειώνεται ότι η έννοια του μέσου καταναλωτή σύμφωνα με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές θα πρέπει πάντα να ερμηνεύεται

λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 114 της Συνθήκης, το οποίο προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. (C526/33). Το έγγραφο «Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά» (στο εξής «οι Κατευθυντήριες Γραμμές» στη σελίδα 33, κάτω από την ενότητα 2.5 «Μέσος καταναλωτής», αναφέρει μεταξύ άλλων:

«Κατά την έννοια της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ο μέσος καταναλωτής δεν είναι σε καμία περίπτωση κάποιος που χρειάζεται χαμηλό επίπεδο προστασίας επειδή είναι πάντα σε θέση να λαμβάνει τις διαθέσιμες πληροφορίες και να ενεργεί κατά τρόπο συνετό. Αντιθέτως, όπως τονίζεται στην αιτιολογική σκέψη 18, η δοκιμή βασίζεται στην αρχή της αναλογικότητας. Η έννοια αυτή υιοθετήθηκε στην οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές με σκοπό την επίτευξη κατάλληλης ισορροπίας μεταξύ της ανάγκης προστασίας των καταναλωτών και της προώθησης του ελεύθερου εμπορίου σε μια αγορά ανοικτού ανταγωνισμού. Ως εκ τούτου, η έννοια του μέσου καταναλωτή σύμφωνα με την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές θα πρέπει πάντα να ερμηνεύεται λαμβανομένου υπόψη του άρθρου 114 της Συνθήκης, το οποίο προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών».

Ως εκ τούτου, η συνήθης πληροφόρηση και η εύλογη προσοχή και ενημέρωση που θα πρέπει να χαρακτηρίζει τον μέσο καταναλωτή σύμφωνα με την έννοια που του αποδίδει ο Νόμος, έχει την έννοια ότι ο μέσος καταναλωτής είναι αυτός που είναι σε θέση να γνωρίζει και να αξιολογεί την ορθή πληροφόρηση που του παρέχεται από την έντιμη πρακτική της αγοράς. Δεν έχει σε καμία περίπτωση την έννοια του καχύποπτου καταναλωτή ο οποίος θα πρέπει να ερευνά κάθε πληροφόρηση που λαμβάνει προκειμένου να διαπιστώσει αν αυτή είναι παραπλανητική. Δεν αναμένεται δηλαδή από τον μέσο καταναλωτή να προβαίνει σε περαιτέρω ενέργειες προκειμένου να διαπιστώσει τον θεμιτό ή όχι χαρακτήρα μιας εμπορικής πρακτικής, την οποία αποδέχεται ως θεμιτή με καλή πίστη. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού, 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

Στην συγκεκριμένη περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι ο Εμπορευόμενος δεν έχει προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία με βάση τα οποία αποδεικνύεται ότι η τελική τιμή των 39.99 Ευρώ αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή. Συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει τον τρόπο με τον οποίο έχει υπολογιστεί η έκπτωση, όμως η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει ζητήσει όπως της δοθούν αποδεικτικά στοιχεία για το ότι η τελική τιμή που παρουσιάζοταν στην Ιστοσελίδα αποτελεί πράγματι ειδική πλεονεκτική τιμή, κάτι που η Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι δεν έχει καταφέρει ο Εμπορευόμενος να αποδείξει.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι δεν υπάρχει ένδειξη εμπορικής πρακτικής που να μην τηρεί τις απαιτήσεις της επαγγελματικής επιμέλειας και είναι πιθανό να αλλοιώσει ουσιωδώς τη συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, αυτή δεν χρήζει σχολιασμού, αφού στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν εξετάζεται κατά πόσο η συγκεκριμένη πρακτική είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, αλλά εξετάζεται κατά πόσο είναι παραπλανητική στην βάση του Άρθρου 5(2)(γ) του Νόμου, εάν δηλαδή αποτελεί παραπλανητική εμπορική πρακτική όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 6(2)(δ) του Νόμου.

Πρακτική Β

Η δέσμευση του Εμπορευόμενου να προστεθεί η επιλογή της ελληνικής και ισπανικής γλώσσας στο μέλλον, και το γεγονός ότι ζητεί παράταση μέχρι το τέλος του χρόνου για να το πράξει, λαμβάνεται υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Πρακτική Γ

Μετά από έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ιστοσελίδα, επιβεβαιώνεται το γεγονός ότι έχει αναρτηθεί το τηλέφωνο επικοινωνίας του Εμπορευόμενου. Παρόλα αυτά, όπως έχει ενημερωθεί ο Εμπορευόμενος με τις προηγούμενες επιστολές της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τυχόν πρόθεση του Εμπορευόμενου να συμμορφωθεί, ή όπως διαπιστώνεται στην συγκεκριμένη περίπτωση το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει συμμορφωθεί, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά το προηγούμενο διάστημα που

διενεργείτο η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας υπήρχε παράβαση του Άρθρου 17 (1) (γ) του Νόμου αφού στην Ιστοσελίδα δεν υπήρχε αναρτημένος ο αριθμός τηλεφώνου του Εμπορευόμενου. Η συμμόρφωση του Εμπορευόμενου με την συγκεκριμένη πρόνοια του Νόμου λαμβάνεται υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Πρακτική Δ

Από τα όσα αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην επιστολή του, αλλά και από τα στιγμιότυπα οθόνης που έχει προσκομίσει δεν προκύπτει ότι στην Ιστοσελίδα πληρούνται οι προϋποθέσεις του Άρθρου 17(1)(η) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο, όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, ο εμπορευόμενος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης (ή άλλης αντίστοιχης προσφοράς) εξ αποστάσεως με ευκρινή και κατανοητό τρόπο τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 22 καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο Τμήμα Β του Παραρτήματος ΙΙΙ.

Η πρόθεση του Εμπορευόμενου να συμμορφωθεί με τις πρόνοιες του Άρθρου 17(1)(η) του Νόμου λαμβάνεται υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Πρακτική Ε

Η πρόθεση του Εμπορευόμενου να συμμορφωθεί με τις πρόνοιες του Άρθρου 19(8) του Νόμου λαμβάνεται υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Πρακτική ΣΤ

Το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα και ως εκ τούτου η παράβαση έπαψε να ισχύει, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η Ιστοσελίδα δεν ήταν συμμορφούμενη με τις πρόνοιες του Νόμου. Το γεγονός ότι έχει προχωρήσει σε αλλαγές για να παύσει η παράβαση λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Πρακτική Ζ

Όσον αφορά το ερώτημα του Εμπορευόμενου για τον μέσο καταναλωτή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει τα όσα αναφέρονται στον σχολιασμό της Πρακτικής Α πιο πάνω. Σχετικά με την αναφορά στο γεγονός ότι η πληροφορία που παρεχόταν στους καταναλωτές ήταν αντικειμενικά ορθή, αυτό ουδόλως επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, αφού σύμφωνα με Άρθρο 6 του Νόμου, μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική εάν συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, ακόμα και εάν οι πληροφορίες ήταν, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή, η μετάβαση στο παράθυρο που άνοιγε μετά την επιλογή «Start Free Trial» αφορούσε αποκλειστικά και μόνο την επιλογή έναρξης δωρεάν δοκιμαστικής περιόδου.

Το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα και ως εκ τούτου η παράβαση έπαψε να ισχύει, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας η Ιστοσελίδα δεν ήταν συμμορφούμενη με τις πρόνοιες του Νόμου. Το γεγονός ότι έχει προχωρήσει σε αλλαγές για να παύσει η παράβαση λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

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

Πρακτική Α

Όσον αφορά την Πρακτική Α, στην βάση των πιο πάνω, διαπιστώνεται 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 περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν 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 γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε), με βάση το οποίο η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ζητεί από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει σε τακτή προθεσμία αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών του αναφορικά με υπό διερεύνηση ενδεχόμενη παράβαση του παρόντος Νόμου, στη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων. Σύμφωνα με το ίδιο Άρθρο του Νόμου, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι πραγματικοί ισχυρισμοί του εμπορευόμενου μπορεί να θεωρηθούν ανακριβείς. Στην παρούσα περίπτωση η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι τα αποδεικτικά στοιχεία που έχει προσκομίσει ο Εμπορευόμενος είναι ανεπαρκή και ως εκ τούτου οι πραγματικοί ισχυρισμοί του θεωρούνται ανακριβείς.

Πρακτική Β

Σε σχέση με την Πρακτική Β, στη βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17(7) του Νόμου, αφού οι πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1), δεν έχουν συνταχθεί σε τουλάχιστον μια από τις επίσημες γλώσσες της Δημοκρατίας, νοουμένου ότι πρόκειται για επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ή στη γλώσσα επιλογής του καταναλωτή, εφόσον ο εμπορευόμενος και ο καταναλωτής συμφωνούν προς τούτο.

Πρακτική Γ

Σε σχέση με την Πρακτική Γ, στη βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17 (1) (γ) του Νόμου αφού κατά το διάστημα που διενεργείτο η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν υπήρχε αναρτημένος ο αριθμός τηλεφώνου του Εμπορευόμενου στην Ιστοσελίδα.

Πρακτική Δ

Όσον αφορά την Πρακτική Δ, στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 17 (1) (η) του Νόμου, αφού στην Ιστοσελίδα δεν παρέχονται οι προϋποθέσεις, η προθεσμία και οι διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 22 καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο Τμήμα Β του Παραρτήματος ΙΙΙ.

Πρακτική Ε

Όσον αφορά την Πρακτική Ε, στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 19(8) του Νόμου, αφού στην Ιστοσελίδα, σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επιθυμούσε όπως η εκτέλεση υπηρεσιών να αρχίζει στη διάρκεια της προβλεπόμενης στο εδάφιο (2) του άρθρου 20 περιόδου υπαναχώρησης και ο καταναλωτής υποχρεούται με βάση τη σύμβαση να καταβάλει τίμημα, δεν απαιτείτο από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείτο από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Εμπορευόμενο, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Πρακτική ΣΤ

Όσον αφορά την Πρακτική ΣΤ, στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 19 (2) του Νόμου, αφού κατά το διάστημα που διενεργείτο η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ο Εμπορευόμενος δεν μεριμνούσε ώστε ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής, και σε περίπτωση που η υποβολή παραγγελίας απαιτούσε την ενεργοποίηση ενός πλήκτρου ή ανάλογη λειτουργία, το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία δεν έφερε ευανάγνωστη σήμανση που να αναγράφει τις λέξεις «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή μια ανάλογη σαφή διατύπωση που να δείχνει ότι η υποβολή παραγγελίας συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής.

Πρακτική Ζ

Όσον αφορά την Πρακτική Ζ, στην βάση των πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου, με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η εν λόγω διαπίστωση γίνεται με βάση το Άρθρο 5(2)(γ) του Νόμου, αφού η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική όπως καθορίζεται στο άρθρο 6 του Νόμου καθώς συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής της, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, ακόμα και εάν οι πληροφορίες ήταν, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε, αφού στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή, η μετάβαση στο παράθυρο που άνοιγε μετά την επιλογή «Start Free Trial» αφορούσε αποκλειστικά και μόνο την επιλογή έναρξης δωρεάν δοκιμαστικής περιόδου.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

10. 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 υπηρεσία που παρεχόταν μέσω της Ιστοσελίδας, υπηρεσία που όπως διαπιστώθηκε, έχει απήχηση στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

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

Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται στους εννέα περίπου μήνες, αφού έχει προωθηθεί καταγγελία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία η οποία αφορούσε την

Ιστοσελίδα τον Μάρτιο του 2024, ενώ αριθμός παραβάσεων συνεχίζεται 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. Λαμβάνεται επίσης υπόψη ως ελαφρυντικός παράγοντας το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει σε αλλαγές στην Ιστοσελίδα και ως εκ τούτου αριθμός παραβάσεων έπαψαν να υφίστανται, αλλά και το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει εκφράσει την πρόθεση του να συμμορφωθεί με τις πρόνοιες του Νόμου.

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

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

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 16 Δεκεμβρίου 2024

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή