



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2025/11 (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

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για ενδεχόμενη παράβαση από
την Εταιρεία EPIC LTD

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 ακόλουθες εμπορικές πρακτικές της εταιρείας EPIC LTD εμπορευόμενη ως GoMo (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»):
 - i. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου, είτε να μην παρέχει, είτε να παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου την ουσιώδη πληροφορία ότι η προσφορά και το πλάνο της GoMo δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Epic.
 - ii. η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου για την περίοδο 14 Νοεμβρίου 2024 μέχρι 1 Φεβρουαρίου 2025 στο σύνολο της, και συγκεκριμένα οι ψευδείς δηλώσεις του Εμπορευόμενου ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους

για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.

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 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 5 Φεβρουαρίου 2025, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε μεταξύ άλλων πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων τις εμπορικές πρακτικές που περιγράφονται πιο κάτω:

- i. Την εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου μέσω της ιστοσελίδας της GoMo, και συγκεκριμένα την αναφορά στο σημείο 4 των Όρων και Προϋποθέσεων για την Προσφορά GoMo – €7.99 για νέους συνδρομητές να αναγράφει τα εξής: *«Η Προσφορά και το Πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε (i) συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Eris και (ii) νομικά πρόσωπα.»*. Παρά ταύτα, η πιο πάνω πληροφορία δεν παρεχόταν στους καταναλωτές παρά μόνο όταν επισκέπτονταν την ιστοσελίδα της GoMo και αφότου προχωρούσαν σε σχετικό αίτημα για μεταφορά του αριθμού τους από την Eris στην GoMo, ενημερώνονταν τηλεφωνικώς ότι αυτό δεν ήταν εφικτό.
- ii. την εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου για την περίοδο 14 Νοεμβρίου 2024 μέχρι 1 Φεβρουαρίου 2025 στο σύνολο της, και συγκεκριμένα:
 - Στις 14 Νοεμβρίου 2024, στην ιστοσελίδα της GoMo αναγράφονταν τα εξής: *« €5.99 Τον Μήνα Για Πάντα! Για τους πρώτους 1,000 συνδρομητές»*
 - Στις 22 Νοεμβρίου 2024, στην σελίδα της GoMo στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν τα εξής: *«Ακόμη προλαβαίνεις να είσαι ένας από τους 1,000 πρώτους συνδρομητές που θα έχουν την ευκαιρία να απολαύσουν Απεριόριστα 5G Data, Ομιλία και SMS με €5.99/μήνα Για Πάντα!»*
 - Στις 09 Δεκεμβρίου 2024, σε διαφήμιση που αναρτήθηκε στην πλατφόρμα διαμοιρασμού βίντεο YouTube, αναγράφονταν τα εξής: *«Όλα Απεριόριστα. €5.99/μήνα Για Πάντα. Πρόλαβε μέχρι 15/12. Αυτό δεν θα παίζει για πολύ ακόμα. Συνδέσου online στο gomo.cy.»*

- Στις 16 Δεκεμβρίου 2024, σε διαφημιστικό βίντεο που αναρτήθηκε στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν μεταξύ άλλων τα εξής «5.99 Τον Μήνα Για Πάντα! Αυτό...δε θα παίζει για πολύ ακόμα!». Την ίδια ημερομηνία στην ιστοσελίδα της GoMo αναγράφονταν τα εξής : «ΠΡΟΛΑΒΕ! Συνδέσου με €5.99/μήνα μέχρι 19 Δεκεμβρίου», και επίσης στην ιστοσελίδα της GoMo, υπήρχε και αντίστροφη μέτρηση στην οποία αναγράφονταν οι ημέρες, οι ώρες, τα λεπτά και τα δευτερόλεπτα που απέμεναν για τους καταναλωτές για να προλάβουν την προσφορά.
- Στις 20 Δεκεμβρίου 2024, στην σελίδα της GoMo στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν τα εξής: «Αυτές τις γιορτές τα δώρα είναι απεριόριστα 5G Data, Ομιλία & SMS. Κάνε δώρο στον εαυτό σου το ωραιότερο χριστουγεννιάτικο δώρο, τώρα με €7.99/μήνα ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ!»
- Στις 30 Ιανουαρίου 2025, στην σελίδα της GoMo στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν τα εξής: «#2DaysLeft. €7.99/μήνα ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ!» και « Η αντίστροφη μέτρηση φτάνει στο τέλος της! 2 ημέρες απομένουν για να γίνεις συνδρομητής GoMo και με €7.99/μήνα Για Πάντα να έχεις απεριόριστη επικοινωνία!. Πρόλαβε την καλύτερη τιμή της αγοράς μέχρι 31/1!»
- Στις 31 Ιανουαρίου 2025, στην σελίδα της GoMo στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν τα εξής: «#EndsTonight. €7.99/μήνα ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ!» και «00:00 – Η ώρα μηδέν για την χαμηλότερη τιμή της αγοράς, έφτασε! Η προσφορά Όλα Απεριόριστα με €7.99/μήνα Για Πάντα ισχύει μέχρι σήμερα τα μεσάνυχτα!». Την ίδια ημερομηνία στην ιστοσελίδα της GoMo αναγράφονταν τα εξής : «ΠΡΟΛΑΒΕ! Συνδέσου με €7.99/μήνα μέχρι 31 Ιανουαρίου», και επίσης στην ιστοσελίδα της GoMo, υπήρχε και αντίστροφη μέτρηση στην οποία αναγράφονταν οι ημέρες, οι ώρες, τα λεπτά και τα δευτερόλεπτα που απέμεναν για τους καταναλωτές για να προλάβουν την προσφορά.

- Την 1η Φεβρουαρίου 2025, στην σελίδα της GoMo στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook, αναγράφονταν μεταξύ άλλων τα εξής: «Επειδή το ζητήσατε...7.99 για λίγες μέρες ακόμη!», «Αυτή η τιμή είναι πολύ καλή για να τελειώσει! Όλα απεριόριστα με €7.99, για λίγο ακόμη! Έλα στην GoMo!» και «Μας είπατε ότι δεν είστε έτοιμοι να πείτε αντίο στο €7.99. Το ακούμε και το κρατάμε...Για λίγες μέρες ακόμη...€7.99/μήνα Για Πάντα!»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της ζητούσε από τον Εμπορευτόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) 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 7 Φεβρουαρίου 2025, ο Εμπορευτόμενος με ηλεκτρονικό μήνυμα ζήτησε όπως του δοθεί παράταση για υποβολή των θέσεων του μέχρι τις 7 Μαρτίου 2025. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με ηλεκτρονικό της μήνυμα ενημέρωσε τον Εμπορευτόμενο ότι του παρέχεται παράταση για υποβολή των θέσεων του μέχρι τις 28 Φεβρουαρίου 2025. Στις 28 Φεβρουαρίου 2025, ο Εμπορευτόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, ο Εμπορευτόμενος ανέφερε ότι το πλάνο GoMo είναι ένα από τα συνδρομητικά πλάνα του, το οποίο απλά διατίθεται με διαφορετική ονομασία, και συνεπώς, όπως όλα τα πλάνα και οι προσφορές που προσφέρονται ευρύτερα στην αγορά, διέπεται από ειδικές προϋποθέσεις διαθεσιμότητας, και ότι σε όλες τις προωθητικές ενέργειες αναφέρεται ότι ισχύουν όροι, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι και εύκολα προσβάσιμοι στην ιστοσελίδα του Εμπορευτόμενου. Ο Εμπορευτόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι για την ανάγνωση των όρων, δεν απαιτείται η υποβολή παραγγελίας από νέους συνδρομητές, το πλάνο GoMo διατίθεται μόνο ηλεκτρονικά και συνεπώς ο καταναλωτής ούτως ή άλλως θα έπρεπε να επισκεφτεί την ιστοσελίδα για την υποβολή αίτησης σύνδεσης όπου οι όροι είναι διαθέσιμοι και μπορούσε να ενημερωθεί για αυτούς.

Επιπλέον, στην επιστολή του Εμπορευόμενου έγινε αναφορά στον ορισμό που δίνεται στον μέσο καταναλωτή στις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά (εφεξής «οι κατευθυντήριες γραμμές»). Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι ο μέσος καταναλωτής, ο οποίος στην προωθητική ενέργεια προειδοποιείται ότι ισχύουν όροι, ενώ ταυτόχρονα καλείται να επισκεφτεί την ιστοσελίδα, όπου μπορεί εύκολα να δει τους όρους του πλάνου και της προσφοράς, είναι επαρκώς προστατευμένος, αφού γνωρίζει ότι ενδέχεται να υπάρχουν ειδικά κριτήρια για να απολαύσει την εν λόγω προσφορά, και επίσης ισχυρίστηκε ότι στην παράγραφο 4 των όρων και προϋποθέσεων της «Προσφοράς GoMo – €9.99 για νέους συνδρομητές», περιγράφονται ξεκάθαρα τα πρόσωπα που μπορούν να επωφεληθούν της προσφοράς, και αναγράφεται επίσης ότι η προσφορά και το Πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Eric.

Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε επίσης ότι για να συνεκτιμηθεί εάν μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι περιστάσεις οι περιορισμοί του μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο εκάστοτε εμπορευόμενος για να καταστήσει προσιτή την απαραίτητη πληροφορία προς τον καταναλωτή, και παρέπεμψε και στην υπόθεση C-122/10 Ving Sverige. Ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι οι πληροφορίες, ο τρόπος και η χρονική διάρκεια που αναφέρονται στην εκάστοτε προωθητική ενέργεια, είναι ανάλογες πάντοτε σε σχέση με το πραγματικό πλαίσιο και τον περιορισμό στο μέσο επικοινωνίας που χρησιμοποιείται, και επαναλαμβάνετε ότι ο συνδυασμός της ειδοποίησης ότι ισχύουν όροι με την σχετική παραπομπή στην ιστοσελίδα (που είναι και το μόνο κανάλι πώλησης του συγκεκριμένου πλάνου) στην οποία υπάρχει όλη η σχετική πληροφόρηση για το πλάνο GoMo, ήταν επαρκής και συνάδει με τις αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου. Περαιτέρω, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, ο καταναλωτής μπορεί να λάβει γνώση των όρων, και κατά την διάρκεια της διαδικτυακής παραγγελίας για το πλάνο GoMo, αφού του δίνεται η ευκαιρία να ανατρέξει στους όρους.

Επιπλέον, στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η εν λόγω πρακτική μέσω της οποίας οι προσφορές απευθύνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών

(αποκλείοντας άλλες κατηγορίες πελατών), είναι μια θεμελιωμένη πρακτική, η οποία χρησιμοποιείται από όλους τους παρόχους στην αγορά, όπως αποδεικνύεται από σωρεία προωθητικών ενεργειών των οργανισμών αυτών, όπου οι περιορισμοί ειδικών κατηγοριών συνδρομητών από τις προσφορές τίθενται αναλυτικά στους όρους των προσφορών στην σελίδα τους.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι αυτό που θα πρέπει να διαπιστωθεί στην προκειμένη περίπτωση είναι εάν οι δηλώσεις/πρακτικές από πλευράς του σχετικά με το τέλος και/ή την ημερομηνία τερματισμού της περιόδου για την τιμή προσφοράς σε κάθε μία από τις περιόδους που παρατέθηκαν στην παράγραφο 7(i) της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 05 Φεβρουαρίου 2025, ήταν ψευδή και έδιναν την εντύπωση στον μέσο καταναλωτή ότι οι εν λόγω τιμές θα ήταν διαθέσιμες για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή. Ο Εμπορευόμενος παρέθεσε επίσης και τους λόγους των παρατάσεων και/ή αλλαγών στις ημερομηνίες προσφοράς της τιμής σχετικά την κάθε μία από τις περιόδους που αναγράφονταν στην Επιστολή. Στην επιστολή του Εμπορευόμενου έγινε επίσης αναφορά στο ότι η πρακτική επέκτασης των περιόδων προσφοράς, είναι ένα αρκετά συχνό φαινόμενο στην αγορά τηλεπικοινωνιών.

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 27 Μαρτίου 2025, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω εκ πρώτης όψεως διαπιστώσεις παράβασης:

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι ο ισχυρισμός του δεν επηρεάζει τυχόν διαπίστωση παράβασης του Νόμου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, το γεγονός ότι οι όροι και προϋποθέσεις της προσφοράς είναι διατεθειμένοι στην ιστοσελίδα, στην οποία ο καταναλωτής θα πρέπει ούτως η αλλιώς να επισκεφτεί για ολοκληρώσει την παραγγελία του, εκ πρώτης όψεως δεν επηρεάζουν τυχόν διαπίστωση παράβασης

αφού σύμφωνα με το Άρθρο 4 του Νόμου, απόφαση συναλλαγής σημαίνει απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι. Επιπλέον, όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στο σημείο 2.4 των κατευθυντήριων γραμμών, αναγράφεται ότι στην έννοια της απόφασης συναλλαγής περιλαμβάνονται επίσης οι αποφάσεις που προηγούνται ή έπονται της αγοράς, και ότι πολλές αποφάσεις που προηγούνται της αγοράς θα μπορούσαν να θεωρηθούν αποφάσεις συναλλαγής όπως για παράδειγμα η απόφαση μετάβασης σε συγκεκριμένο ισότοπο ως αποτέλεσμα εμπορικής προσφοράς, και λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι εκ πρώτης όψεως, η απόφαση του καταναλωτή να επισκεφτεί την ιστοσελίδα στην προκειμένη αποτελεί απόφαση συναλλαγής.

Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι οι καταναλωτές ενημερώνονταν στις προωθητικές ενέργειες ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι έχει στην κατοχή της στοιχεία με βάση τα οποία διαφαίνεται ότι σε αναρτήσεις που έγιναν στις σελίδες του Εμπορευόμενου στις πλατφόρμες Facebook και Instagram, και σε πληρωμένες διαφημίσεις στα ίδια μέσα, δεν γινόταν οποιαδήποτε αναφορά στην ύπαρξη όρων και προϋποθέσεων για να μπορεί κάποιος καταναλωτής να επωφεληθεί της προσφοράς, και έχει επισυνάψει ως Παράρτημα Ι, λίστα με παραδείγματα από τα σχετικά στιγμιότυπα οθόνης που έχει στην κατοχή της.

Σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ανεξάρτητα από το πιο πάνω, ακόμα και σε περιπτώσεις όπου στις προωθητικές ενέργειες γινόταν αναφορά σε όρους και προϋποθέσεις, εκ πρώτης όψεως η πληροφορία πως η προσφορά και το πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Epic, είναι μια ουσιώδης πληροφορία, την οποία χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου η παράλειψη της συγκεκριμένης πληροφορίας τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Όσον αφορά την θέση του Εμπορευόμενου ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν υπό τις περιστάσεις οι περιορισμοί του μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο εκάστοτε εμπορευόμενος για να καταστήσει προσιτή την απαραίτητη πληροφορία προς τον καταναλωτή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι οι υπό εξέταση προωθητικές ενέργειες αναρτήθηκαν σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, θεώρησε εκ πρώτης όψεως ότι δεν υπήρχαν περιορισμοί στο συγκεκριμένο μέσο επικοινωνίας τους οποίους μπορούσε να επικαλεστεί ο Εμπορευόμενος και οι οποίοι θα δικαιολογούσαν την παράλειψη του να αναφέρει την ουσιώδη πληροφορία πως η προσφορά και το πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Epic.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαφώνησε εκ πρώτης όψεως επίσης με την θέση του Εμπορευόμενου ότι γινόταν ειδοποίηση ότι ισχύουν όροι με σχετική παραπομπή στην ιστοσελίδα (που είναι και το μόνο κανάλι πώλησης του συγκεκριμένου πλάνου) στην οποία υπάρχει όλη η σχετική πληροφόρηση για το πλάνο GoMo, αφού σε αριθμό προωθητικών ενεργειών δεν υπήρχε οποιαδήποτε ειδοποίηση ότι ισχύουν όροι.

Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η εν λόγω πρακτική μέσω της οποίας οι προσφορές απευθύνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών είναι μια θεμελιωμένη πρακτική, η οποία χρησιμοποιείται από όλους τους παρόχους στην αγορά, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι ακόμη και αν ο ισχυρισμός αυτός ευσταθεί δεν επηρεάζει τυχόν διαπίστωση παράβασης.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι ο σημερινός μέσος καταναλωτής, είναι εξοικειωμένος με την αγορά και γνωρίζει ότι οι πάροχοι προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες με διάφορα κριτήρια διαθεσιμότητας μέσω των προσφορών (όπως γεωγραφικά, ηλικιακά και άλλα κριτήρια), η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι ως μέσος καταναλωτής νοείται ένα πρόσωπο με ευλόγως ορθή κρίση, συνειδητό και ενημερωμένο σε σχέση με τη συμπεριφορά του στην αγορά. Σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, 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) και παρέπεμψε στη σελίδα 33 των

κατευθυντήριων γραμμών, στις οποίες κάτω από την ενότητα 2.5 «Μέσος καταναλωτής», αναφέρεται 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, σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία 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.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, στην απάντηση της η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι η προωθητική ενέργεια του Εμπορευόμενου να παρουσιάζει ότι η τιμή των €5.99/μήνα θα ήταν διαθέσιμη μόνο για τους πρώτους 1000 συνδρομητές, σε συνδυασμό με τις δηλώσεις που χρησιμοποιήθηκαν από τον Εμπορευόμενο σε μετέπειτα ημερομηνίες, όπως *«Ακόμη προλαβαίνεις να είσαι ένας από τους 1,000 πρώτους συνδρομητές που θα έχουν την ευκαιρία να απολαύσουν Απεριόριστα 5G Data, Ομιλία και SMS με €5.99/μήνα Για Πάντα!»*, εκ πρώτης όψεως ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο

υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή, αφού όπως παραδέχτηκε και στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος, στις 06 Δεκεμβρίου 2024 η προσφορά άλλαξε τον τρόπο υπολογισμού, και αντί της προσμέτρησης των πρώτων 1000 συνδρομητών τέθηκε ημερομηνία λήξης μέχρι τις 15/12/2024.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι η δήλωση «€7.99/μήνα ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ! – Ισχύει μέχρι 31/1!», σε συνδυασμό με τις δηλώσεις που χρησιμοποιήθηκαν από τον Εμπορευόμενο σε μετέπειτα ημερομηνίες και οι οποίες παρατίθενται στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας με ημερομηνία 05 Φεβρουαρίου 2025, και το γεγονός ότι στην ιστοσελίδα του Εμπορευόμενου, υπήρχε και αντίστροφη μέτρηση στην οποία αναγράφονταν οι ημέρες, οι ώρες, τα λεπτά και τα δευτερόλεπτα που απέμεναν για τους καταναλωτές για να προλάβουν την προσφορά, εκ πρώτης όψεως ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή, αφού όπως τελικά την 1^η Φεβρουαρίου 2025, ο Εμπορευόμενος ανακοίνωσε ότι η προσφορά θα συνεχιζόταν για λίγες ακόμα μέρες.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τα όσα περιήλθαν στην αντίληψη της κατά την διάρκεια της έρευνας της, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνονται οι πιο κάτω εκ πρώτης όψεως παραβάσεις του Νόμου:

- i. εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό το Άρθρο 7(2) του Νόμου, αφού ο Εμπορευόμενος εκ πρώτης όψεως φαίνεται να απέκρυπτε την ουσιώδη πληροφορία ότι η προσφορά και το πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Eris, ή την παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στις διατάξεις του εδαφίου 7(1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, και τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως

αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

- ii. εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται, σε συνδυασμό με το σημείο 7 του Παρατήματος Ι του Νόμου στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται ως αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως ότι οι δηλώσεις του Εμπορευόμενου κατά την περίοδο μεταξύ 14 Νοεμβρίου 2024 και 1ης Φεβρουαρίου 2025 όπως περιγράφονται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.

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

7. Στις 28 Μαρτίου 2025, ο Εμπορευόμενος με ηλεκτρονικό μήνυμα ζήτησε όπως του δοθεί παράταση για υποβολή των θέσεων του μέχρι τις 17 Απριλίου 2025. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με ηλεκτρονικό της μήνυμα ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι του παρέχεται η παράταση που ζητήθηκε για υποβολή των θέσεων του. Στις 17 Απριλίου 2025 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος επανέλαβε τις θέσεις του όπως καταγράφονται στην επιστολή του με ημερομηνία 28 Φεβρουαρίου 2025. Επίσης, ο Εμπορευόμενος ανέφερε μεταξύ άλλων, ότι εκ παραδρομής και επειδή υπάρχει

σύνδεσμος για την ιστοσελίδα που περιλαμβάνει τους όρους και προϋποθέσεις δεν έχει προστεθεί σημείωση ότι υπάρχουν όροι με σχετικό σύνδεσμο στη σχετική σελίδα GoMo. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του, έχει προστεθεί σημείωση ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις στις προωθητικές ενέργειες για το GoMo, και επίσης ότι έχει προστεθεί όπου είναι σχετικό και εφαρμόζεται, η σημείωση ότι η προσφορά ισχύει για νέες συνδρομές και φορητότητα αριθμού. Σύμφωνα με τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος, λαμβάνοντας υπόψη ότι όλες οι πληροφορίες είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα και ότι οι καταναλωτές παραπέμπονται απευθείας στην σελίδα και ότι έχει προστεθεί σημείωση όπου είναι σχετικό και εφαρμόζεται ότι η προσφορά ισχύει για νέες συνδρομές και φορητότητα αριθμού, ο ίδιος θεωρεί ότι οι πιο πάνω ενέργειες είναι αρκετές ούτως ώστε ο μέσος καταναλωτής να έχει την δέουσα πληροφόρηση.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος επανέλαβε ότι οποιαδήποτε πράξη η οποία δυνατό να παραβιάζει τις πρόνοιες του Νόμου, δεν έγινε σκόπιμα. Επιπλέον, στην επιστολή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε την δέσμευση του να μην χρησιμοποιεί όρους που δίνουν την εντύπωση ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα εάν υπάρχει πιθανότητα να επεκταθεί η σχετική προσφορά. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η επέκταση προσφορών είναι σύνηθες πρακτική στη αγορά και υιοθετείται από άλλους παρόχους, παρόλα αυτά επανέλαβε την δέσμευση του ότι δεν θα χρησιμοποιεί όρους όπως «τελευταία μέρα» ένα υπάρχει πιθανότητα να επεκταθεί η προσφορά. Στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος, ανέφερε επίσης ότι όποια παράταση ήταν πάντοτε προς όφελος των καταναλωτών, και με γνώμονα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στην χαμηλότερη δυνατή τιμή για τον καταναλωτή, και επομένως ζητά όπως συνεκτιμηθεί ότι σκοπός ήταν πάντοτε η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε πολύ χαμηλές τιμές και όποια επέκταση έδωσε στους καταναλωτές τη δυνατότητα να επωφεληθούν πλάνο με απεριόριστα ωφέληματα σε πολύ χαμηλή τιμή για πάντα.

Σύμφωνα με τα όσα ισχυρίστηκε ο Εμπορευόμενος, ο ίδιος ενήργησε σύμφωνα με τις καθιερωμένες πρακτικές όλων των παρόχων στην αγορά, ότι δεν είχε σκοπό να παραπλανήσει, αλλά και τα διορθωτικά μέτρα που έλαβε, θεωρεί ότι η έκδοση απόφασης ή/και επιβολή οποιουδήποτε προστίμου δεν θα ήταν αναλογική και δίκαιη, και παρακαλεί όπως η Εντεταλμένη Υπηρεσία προχωρήσει με την έκδοση συστάσεων. Επιπλέον, όπως αναφέρει στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος, ο ίδιος θεωρεί ότι πρέπει να δοθούν οδηγίες στην αγορά για τις πρόνοιες που πρέπει να προστίθενται σε προωθητικές ενέργειες, αφού σύμφωνα με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου, λαμβάνοντας υπόψη τις πρακτικές παρόχων στην αγορά, δεν είναι ξεκάθαρο ποιες πρόνοιες των προσφορών πρέπει να προστίθενται στις προωθητικές ενέργειες και ποιες όχι, και θεωρεί ότι θα ήταν χρήσιμη η διαβούλευση με σκοπό την έκδοση ξεκάθαρων οδηγιών.

8. Με βάση τα ευρήματα από την έρευνα, αλλά και με τα όσα έχει αναφέρει ο Εμπορευόμενος στις επιστολές του με ημερομηνίες 28 Φεβρουαρίου 2025 και 17 Απριλίου 2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με ημερομηνία 25 Απριλίου 2025, με την οποία αφού αξιολόγησε και έλαβε υπόψη της τις θέσεις του Εμπορευόμενου, τον ενημέρωσε σχετικά τις πιο κάτω διαπιστώσεις παράβασης.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε τις θέσεις της, όπως αυτές εκφράστηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 27 Μαρτίου 2025. Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι εκ παραδρομής και επειδή υπάρχει σύνδεσμος για την ιστοσελίδα που περιλαμβάνει τους όρους και προϋποθέσεις δεν προστέθηκε σημείωση ότι υπάρχουν όροι με σχετικό σύνδεσμο στη σχετική σελίδα GoMo, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι, ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί μη ύπαρξης πρόθεσης ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης. Συγκεκριμένα, όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο του Νομού, 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 σας. Σχετικά με τον ισχυρισμό του

Εμπορευόμενου ότι η εν λόγω πρακτική μέσω της οποίας οι προσφορές απευθύνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών είναι μια πάγια τακτική που ακολουθείται στην αγορά, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι ακόμη και αν ο ισχυρισμός αυτός ευσταθεί δεν επηρεάζει τυχόν διαπίστωση παράβασης. Όσον αφορά, το ότι έχει προστεθεί σημείωση ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις στις προωθητικές ενέργειες για το GoMo, και επίσης ότι έχει προστεθεί όπου είναι σχετικό και εφαρμόζεται, η σημείωση ότι η προσφορά ισχύει για νέες συνδρομές και φορητότητα αριθμού, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι αυτό λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, αφού τυχόν διορθωτικές ενέργειες οι οποίες έπονται της συντέλεσης της παράβασης δεν είναι ικανές να αναιρέσουν την ίδια την παράβαση.

Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, σε σχέση με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι οποιαδήποτε πράξη η οποία δυνατό να παραβιάζει τις πρόνοιες του Νόμου, δεν έγινε σκόπιμα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επανέλαβε την θέση ότι ακόμη και αν οι ισχυρισμοί περί μη σκοπιμότητας ευσταθούν, αυτό ουδόλως επηρεάζει τη διαπίστωση περί ύπαρξης παράβασης, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 57 του Νόμου, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που του παρέχονται στο ίδιο Άρθρο του Νόμου, 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.

Όσον αφορά την δέσμευση του Εμπορευόμενου να μην χρησιμοποιεί όρους που δίνουν την εντύπωση ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα εάν υπάρχει πιθανότητα να επεκταθεί η σχετική προσφορά, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι αυτό λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, αφού τυχόν διορθωτικές ενέργειες οι οποίες έπονται της συντέλεσης της παράβασης δεν είναι ικανές να αναιρέσουν την ίδια την παράβαση. Όσον αφορά την θέση του Εμπορευόμενου ότι θα πρέπει να συνεκτιμηθεί ότι όποια παράταση ήταν πάντοτε προς όφελος των καταναλωτών, και με γνώμονα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στην χαμηλότερη δυνατή τιμή για τον καταναλωτή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι αυτό που εξέτασε στην συγκεκριμένη περίπτωση, δεν είναι το κατά πόσο η παράταση ήταν προς όφελος μεγαλύτερου

αριθμού καταναλωτών, αλλά το κατά πόσο οι δηλώσεις του Εμπορευόμενου κατά την περίοδο μεταξύ 14 Νοεμβρίου 2024 και 1^{ης} Φεβρουαρίου 2025, ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε επίσης ότι κατά τη διεξαγωγή της έρευνας της λαμβάνει πάντοτε υπόψη τις πρόνοιες του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999) συμπεριλαμβανομένων των προνοιών που αφορούν τις αρχές της χρηστής διοίκησης, και ως εκ τούτου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαβεβαίωσε επίσης ότι κατά την διενέργεια της έρευνας της, λαμβάνει υπόψη της ότι οποιαδήποτε απόφαση της θα πρέπει να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Σχετικά με τη θέση του Εμπορευόμενου ότι πρέπει να δοθούν οδηγίες στην αγορά για τις πρόνοιες που πρέπει να προστίθενται σε προωθητικές ενέργειες, αφού λαμβάνοντας υπόψη τις πρακτικές παρόχων στην αγορά, δεν είναι ξεκάθαρο ποιες πρόνοιες των προσφορών πρέπει να προστίθενται στις προωθητικές ενέργειες και ποιες όχι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι ο Νόμος, και συγκεκριμένα το Άρθρο 7(4), καθορίζει τις πληροφορίες οι οποίες θεωρούνται ουσιώδης και δεν θα πρέπει να παραλείπονται από μια εμπορική πρακτική, και επιβεβαίωσε ότι οι πρόνοιες του Νόμου εφαρμόζονται για όλους τους Εμπορευόμενους ανεξαιρέτως.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τα όσα περιήλθαν στην αντίληψη της κατά την διάρκεια της έρευνας της, ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι διαπιστώνονται οι πιο κάτω παραβάσεις του Νόμου:

- i. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό το Άρθρο 7(2) του Νόμου, αφού ο Εμπορευόμενος απέκρυπτε την ουσιώδη πληροφορία ότι η προσφορά και το πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Eric, ή την παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου

κατά τα αναφερόμενα στις διατάξεις του εδαφίου 7(1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, και τούτο είχε η υπήρχε ενδεχόμενο να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

- ii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται, σε συνδυασμό με το σημείο 7 του Παρατήματος Ι του Νόμου στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται ως αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι οι δηλώσεις του Εμπορευόμενου κατά την περίοδο μεταξύ 14 Νοεμβρίου 2024 και 1ης Φεβρουαρίου 2025 όπως περιγράφονται στη επιστολή της με ημερομηνία 5 Φεβρουαρίου 2025, ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάσει του Άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, ζήτησε από τον Εμπορευόμενο, μεταξύ άλλων, όπως εντός επτά (7) ημερών:

- i. εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των ανωτέρω πρακτικών
- ii. παραθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις του σχετικά με τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος του,
- iii. αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2024,
- iv. υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

9. Στις 29 Απριλίου 2025, ο Εμπορευόμενος με ηλεκτρονικό μήνυμα ζήτησε όπως του δοθεί παράταση για υποβολή των θέσεων του μέχρι τις 19 Μαΐου 2025. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με ηλεκτρονικό της μήνυμα ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι του παρέχεται η παράταση που ζητήθηκε για υποβολή των θέσεων του. Στις 19 Μαΐου 2025 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή, με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του:

- i. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, ο Εμπορευόμενος επανέλαβε τις θέσεις του, και ανέφερε ότι διαφωνεί με την διαπίστωση παράβασης αφού σύμφωνα με τον ίδιο η πληροφόρηση ήταν διαθέσιμη με σαφή και κατανοητό τρόπο και εύκολα προσβάσιμη στην ιστοσελίδα, που ήταν το μοναδικό κανάλι πώλησης, με απευθείας σύνδεσμο στους όρους και προϋποθέσεις πριν την υποβολή παραγγελίας.
- ii. Ότι δεν είχε σκοπό η πρόθεση να παραπλανήσει τους καταναλωτές, δεν αποκόμισε κανένα όφελος από την υπό εξέταση πρακτική και ενήργησε μέσα στα πλαίσια των πρακτικών που ακολουθούνται διαχρονικά από την αγορά. Όπως ανέφερε ο Εμπορευόμενος, έχει ήδη προβεί σε διορθωτικές κινήσεις.
- iii. Όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, επανέλαβε τις θέσεις του αλλά και τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες επεκτάθηκαν οι δύο προσφορές, και ανέφερε επίσης ότι το χρονικό διάστημα που είχε ο καταναλωτής για να αποφασίσει δεν ήταν περιορισμένο, ότι η επέκταση της προσφοράς ήταν προς όφελος των καταναλωτών, και ότι δεν θεωρεί ότι κάποιος καταναλωτής πήρε απόφαση συναλλαγής που δεν θα έπαιρνε.
- iv. Ο Εμπορευόμενος, σημείωσε ότι έχει ήδη λάβει διορθωτικά μέτρα, και συγκεκριμένα έχει προστεθεί σημείωση ότι ισχύουν όροι και προϋποθέσεις με απευθείας σύνδεσμο στην σελίδα των όρων, έχει γίνει προσθήκη όπου είναι σχετικό ότι ο προσφορά ισχύει για νέες συνδρομές και φορητότα αριθμού.

- v. Ότι έχει δοθεί δέσμευση ότι ο Εμπορευόμενος δεν θα χρησιμοποιεί όρους που να δίνουν την εντύπωση ότι το προϊόν είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα εάν υπάρχει πιθανότητα να επεκταθεί η προσφορά.
- vi. Ότι θεωρεί ότι η επιβολή προστίμου δεν θα ήταν αναλογική και δίκαιη λόγω του πνεύματος συνεργασίας και άμεσης ανταπόκρισης που επέδειξε, τα διορθωτικά μέτρα και τις δεσμεύσεις που ήδη έχει λάβει, λόγω του ότι δεν λειτούργησε με δόλο ή/και πρόθεση να παραβιάσει τις πρόνοιες του Νόμου, και δεν είχε πραγματικό όφελος, και ότι δεν υπήρχε πραγματική ζημιά στους καταναλωτές.
- vii. Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του παρέθεσε στοιχεία σχετικά με τον κύκλο εργασιών του για το έτος 2024.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

10. Όσον αφορά τους πιο πάνω ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη της τις διορθωτικές ενέργειες που έλαβε ο Εμπορευόμενος και τα όσα αναφέρει ανωτέρω ως ελαφρυντικούς παράγοντες, παρά ταύτα σημειώνει ότι δεν επηρεάζουν την διαπίστωση παράβασης.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι οι καταναλωτές δεν υπέστησαν πραγματική ζημιά καθώς και ότι ο Εμπορευόμενος δεν είχε πραγματικό οικονομικό όφελος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι αυτός δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης. Συγκεκριμένα, 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.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

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

i. Παράβαση 1:

όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(i) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Η συγκεκριμένη διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό το Άρθρο 7(2) του Νόμου, αφού ο Εμπορευόμενος απέκρυπτε την ουσιώδη πληροφορία ότι η προσφορά και το πλάνο δεν είναι διαθέσιμα σε καταναλωτές που είναι ήδη συνδρομητές σε συνδρομητικό πλάνο της Eric, ή την παρείχε κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στις διατάξεις του εδαφίου 7(1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, και τούτο είχε η υπήρχε ενδεχόμενο να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

ii. Παράβαση 2:

όσον αφορά την εμπορική πρακτική που περιγράφεται στο σημείο 4(ii) της παρούσας Απόφασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου με βάση το οποίο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται, σε συνδυασμό με το σημείο 7 του Παρατήματος Ι του Νόμου στο οποίο παρατίθενται εμπορικές πρακτικές, οι οποίες κρίνονται ως αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι οι δηλώσεις του Εμπορευόμενου κατά την περίοδο μεταξύ 14 Νοεμβρίου 2024 και 1ης Φεβρουαρίου 2025 όπως περιγράφονται στη επιστολή της με ημερομηνία 5 Φεβρουαρίου 2025, ήταν ψευδείς δηλώσεις ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

12. 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 προωθητικές ενέργειες για παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας σε χαμηλές τιμές, υπηρεσίες οι οποίες έχουν ευρεία απήχηση στο καταναλωτικό κοινό.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της *βαρύτητας* της παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι η παράβαση αφορούσε προωθητικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του Εμπορευόμενου, και ως εκ τούτου μεγάλος αριθμός καταναλωτών υπήρχε ενδεχόμενο να επηρεαστεί από την παράβαση.

Η *διάρκεια* της παράβασης υπολογίζεται σε περίοδο περίπου δυόμιση μηνών, αφού η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αφορούσε την περίοδο 14 Νοεμβρίου 2024 μέχρι 1 Φεβρουαρίου 2025.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνονται επίσης υπ' όψιν τα οικονομικά στοιχεία που απέστειλε ο Εμπορευόμενος στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνονται υπόψη τα διορθωτικά μέτρα που έλαβε η/και προτίθεται να λάβει ώστε να αποφύγει επανάληψη της παράβασης στο μέλλον, και η πρόθεση συνεργασίας που επέδειξε ο Εμπορευόμενος με την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι η παρούσα απόφαση αφορά δύο διαφορετικές εμπορικές πρακτικές του Εμπορευόμενου.

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

13. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο EPIC LTD εμπορευόμενη ως GoMo, για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000). Πιο κάτω παρατίθεται ανάλυση για το ύψος του διοικητικού προστίμου που έχει επιβληθεί για κάθε παράβαση του Νόμου ξεχωριστά:

- 1. Για την Παράβαση 1 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000)**
- 2. Για την Παράβαση 2 επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (€20.000)**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 29 Μαΐου 2025

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή