



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2026/10 (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 AMOAPPS LIMITED

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Απόφαση υπόκειται σε Ιεραρχική Προσφυγή ενώπιον του Υπουργού Ενέργειας,
Εμπορίου και Βιομηχανίας, δυνάμει του άρθρου 59 του Ν. 112(I)/2021 (ασκήθηκε
στις 18 Σεπτεμβρίου 2026). Η απόφαση του Υπουργού θα δημοσιευθεί.

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 AMOAPPS LIMITED (στο εξής ο «Εμπορευόμενος»), μέσω της ιστοσελίδας <https://madmuscles.com/> (εφεξής η «Ιστοσελίδα»), η οποία ανήκει στον Εμπορευόμενο.
2. Το αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αφορά τις ακόλουθες εμπορικές πρακτικές του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας:
 - i. Η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας, μετά την ολοκλήρωση της αγοράς να ανοίγει ένα παράθυρο στο οποίο παρουσιάζεται προσφορά για να αγοράσουν οι καταναλωτές επιπλέον υπηρεσίες, και αυτό γινόταν μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού «Add to my Program», και στην συνέχεια, εφόσον ο καταναλωτής δεν πατήσει το κουμπί «Add to my Program» και προχωρήσει στο κλείσιμο του συγκεκριμένου παραθύρου, να ανοίγει δεύτερο παράθυρο, το οποίο είναι απλά ενημερωτικό, και καλεί τους καταναλωτές να πατήσουν το κουμπί «Got it», και εφόσον ο καταναλωτής πατήσει «Got it» ανοίγει εκ νέου παράθυρο προσφοράς, το οποίο οι καταναλωτές μπορούν να αγοράσουν και πάλι μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού «Add to my Program», το οποίο είναι στην ίδια θέση που προηγουμένως ήταν το κουμπί «Got it». **(Πρακτική Α)**
 - ii. Η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας, στο πρώτο παράθυρο μετά την ολοκλήρωση της αγοράς παρουσιάζεται συγκεκριμένη υπηρεσία «Personal Meal Plan και Individual Coach», η οποία παρουσιάζεται να είναι σε προσφορά από 99.95 Ευρώ σε 49.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες, ενώ στο τρίτο παράθυρο που ανοίγει λίγο μετά, η συγκεκριμένη υπηρεσία «Personal Meal Plan και Individual Coach», παρουσιάζεται να είναι σε πάλι σε προσφορά, αυτή την φορά όμως προσφέρεται από 59.95 Ευρώ σε 29.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες. **(Πρακτική Β)**

- iii. Η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας, να αφαιρέσει από το αυθεντικό κείμενο της κριτικής του χρήστη «Chee-T’ah-Ah» όπως έχει κατατεθεί στο App Store της Apple, το κομμάτι στο οποίο παραθέτει κάποια αρνητικά στοιχεία που ο ίδιος έχει διαπιστώσει, και επίσης έχει αφαιρεθεί ο ισχυρισμός του χρήστη ότι είναι «λίγο εκνευριστικό», με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται ότι ο συγκεκριμένος χρήστης έκανε μια απόλυτα θετική κριτική, και επίσης ενώ ο χρήστης έχει δώσει 4/5 αστέρια, στην ιστοσελίδα εμφανίζεται ότι έχει δώσει 5/5 αστέρια **(Πρακτική Γ)**
- iv. Η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου μέσω της Ιστοσελίδας, από τις 6 Μαρτίου 2026 μέχρι και τις 16 Μαρτίου 2026 παρουσιαζόταν ο ισχυρισμός στην Ιστοσελίδα, ότι κατά την τελευταία ώρα έχουν προβεί σε αγορά υπηρεσίας 1103 καταναλωτές **(Πρακτική Δ)**
- v. Η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές στην Ιστοσελίδα γινόταν πατώντας το πλήκτρο την «Add to my Program» (Προσθήκη στο πρόγραμμά μου). **(Πρακτική Ε)**
- vi. 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, δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από εσάς, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. **(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 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 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 16 Μαρτίου 2026, απέστειλε επιστολή στον Εμπορευόμενο με την οποία τον ενημέρωνε πως διεξάγει έρευνα, και συγκεκριμένα ότι ερευνά μεταξύ άλλων τις εμπορικές πρακτικές που περιγράφονται στο σημείο 2 της παρούσας Απόφασης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την 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,

- iii. παραθέσει στοιχεία τα οποία θα αποδεικνύαν την αλήθεια του ισχυρισμού που προβάλλεται στην Ιστοσελίδα, ότι η Ιστοσελίδα έχει εξήντα δύο χιλιάδες κριτικές από καταναλωτές,
- iv. παραθέσει στοιχεία, τα οποία θα αποδεικνύουν ότι οι κριτικές που παρουσιάζονται στην Ιστοσελίδα από τους χρήστες «Hyrrum Keddington», «Chan Makuach», και «Chee-T'ah-Ah», έχουν κατατεθεί από τους συγκεκριμένους χρήστες, και ότι οι φωτογραφίες που εμφανίζονται στην Ιστοσελίδα αντιστοιχούν στους συγκεκριμένους χρήστες,
- v. παραθέσει στοιχεία τα οποία θα αποδεικνύαν την αλήθεια του ισχυρισμού που προβάλλεται στην Ιστοσελίδα, ότι κατά την τελευταία ώρα έχουν αγοράσει την υπηρεσία 1103 καταναλωτές, παραθέτοντας στοιχεία για τους καταναλωτές που προχώρησαν σε αγορά υπηρεσίας από την Ιστοσελίδα στις 15 και 16 Μαρτίου 2026.

5. Στις 15 Απριλίου 2026 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολή με την οποία εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

Στο σημείο 1Α της επιστολής του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η έρευνα για την Πρακτική Α έχει ξεκινήσει από καταγγελίες των οποίων το περιεχόμενο, ο αριθμός και η προέλευση δεν του έχουν γνωστοποιηθεί, και σύμφωνα με τον ισχυρισμό του, η παράλειψη αυτή εμποδίζει την ουσιαστική άσκηση του Δικαιώματος Ακρόασης (Άρθρο 41(2) του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε.), καθώς στερείται η δυνατότητα του να απαντήσει σε συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά.

Περαιτέρω, στο σημείο 1Β της απάντησης του, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έχει προβεί σε αξιολόγηση της αναγκαιότητας διερεύνησης της καταγγελίας σύμφωνα με τις πρόνοιες του Άρθρου 53(2) Νόμου, ως οφείλει.

Στο σημείο 1Γ της απάντησης του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι, η επιβολή διοικητικών κυρώσεων ή προστίμων που μπορεί να φτάσουν το 5% του κύκλου εργασιών για πρακτικές που αποτελούν πρότυπα της αγοράς θα ήταν δυσανάλογη, και θα αποτελούσε παράβαση της αρχής της αναλογικότητας.

«.....»

Συγκεκριμένα, ανέφερε ότι στοιχεία που επισημάνθηκαν στην έρευνα όπως η ένδειξη του κουμπιού «upsell» πλέον φέρει την ένδειξη «Αγορά τώρα» και η οθόνη επιβεβαίωσης ακύρωσης πλέον εμφανίζει και τις δύο επιλογές με τον ίδιο τρόπο, και ότι υπήρξε βελτίωση μέσω των συνεχιζόμενων διαδικασιών ανάπτυξης προϊόντων του. Περεταίρω, ο Εμπορευόμενος επικαλέστηκε εκ νέου το Άρθρο 53(2)(ε) του Νόμου, και υποστήριξε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία οφείλει να αξιολογεί το προσδοκώμενο όφελος από μια παρέμβαση. Συγκεκριμένα, ισχυρίστηκε ότι, εφόσον οι δικές του διαδικασίες έχουν ήδη οδηγήσει σε σαφέστερες διεπαφές, το πρόσθετο όφελος από την επιβολή κυρώσεων είναι περιορισμένο και ενδέχεται μάλιστα να λειτουργήσει αποτρεπτικά για τις συνεχιζόμενες προσπάθειες βελτιστοποίησης της εμπειρίας του καταναλωτή.

Ο Εμπορευόμενος, στην απάντηση του για την Πρακτική Α, υποστήριξε ότι οι υπό διερεύνηση πρακτικές αποτελούν «τυπικά και ευρέως υιοθετημένα εργαλεία στον τομέα των ψηφιακών συνδρομών», και ισχυρίστηκε ότι η συμπεριφορά του συνάδει με την «έντιμη πρακτική της αγοράς» και τη «γενική αρχή της καλής πίστης», καθώς ακολουθεί πρότυπα αξιόπιστων εταιρειών. Σύμφωνα με τη θέση του, οι προσφορές «επισημαίνονται σαφώς ως προαιρετικές», δεν βασίζονται σε «κρυφές προεπιλογές» και οποιαδήποτε μεταβολή αυτού του προτύπου θα απαιτούσε μια «σαφή και εκ των προτέρων διατυπωμένη πολιτική απόφαση» από τις αρχές.

Επιπλέον όσον αφορά την Πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος υποστήριξε ότι δεν πληρούνται τα σωρευτικά στοιχεία του ορισμού της «ουσιώδους στρέβλωσης» βάσει του Άρθρου 4 του Νόμου. Σύμφωνα με τον ισχυρισμό του, ο ορισμός αυτός περιλαμβάνει δύο σωρευτικά στοιχεία, πρώτον μια εμπορική πρακτική πρέπει να χρησιμοποιείται με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει ενημερωμένη απόφαση και, δεύτερον, πρέπει στην πραγματικότητα να έχει ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση σχετικά με τη συναλλαγή, την οποία δεν θα είχε λάβει διαφορετικά. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, κανένα από τα δύο στοιχεία δεν πληρούνται στην παρούσα περίπτωση. Επιπλέον, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου, ο σχεδιασμός της ροής upsell «δεν αποσκοπεί στη μείωση των επιλογών του καταναλωτή ή στην απόκρυψη πληροφοριών», καθώς παρουσιάζει μια προαιρετική προσφορά με «σαφή τιμολόγηση», ένα μόνο κουμπί δράσης για αποδοχή και μια «εξίσου εμφανή δυνατότητα απόρριψης χωρίς

συνέπειες», αποφεύγοντας χαρακτηριστικά που συνδέονται με «σκοτεινά μοτίβα».

«.....»

Σχετικά με την Πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος υποστήριξε επίσης ότι οι υπό διερεύνηση ενέργειες δεν πληρούν τα κριτήρια των Άρθρων 7(1) και 7(2) του Νόμου, και ότι η οθόνη προώθησης παρουσίαζε στον καταναλωτή τα «ουσιώδη στοιχεία της προαιρετικής προσφοράς με άμεσο και κατανοητό τρόπο», συμπεριλαμβανομένης της φύσης της πρόσθετης υπηρεσίας, της ισχύουσας τιμής με την έκπτωση και μιας σαφώς ορατής ενέργειας αποδοχή. Σύμφωνα με τη θέση του, ο εμπορικός σκοπός της επικοινωνίας ήταν «προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο», καθώς η προσφορά εμφανιζόταν μετά από μια ήδη ολοκληρωμένη κύρια αγορά. Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι έχει καλύψει όλες τις κατηγορίες ουσιωδών πληροφοριών που απαιτεί το Άρθρο 7(4) για την πρόσκληση σε αγορά, ενώ επικαλέστηκε το Άρθρο 7(3) σχετικά με τους «περιορισμούς του μέσου επικοινωνίας και υποστήριξε ότι μια αναδύομενη διεπαφή απαιτεί «συνοπτική παρουσίαση», ειδικά σε κινητές συσκευές, και ότι παρουσίασε τις πληροφορίες με τρόπο προσαρμοσμένο στη χρησιμοποιούμενη μορφή.

Σχετικά με την Πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος υποστήριξε επίσης ότι η ροή των επιπλέον πωλήσεων δεν πληροί τις προϋποθέσεις του Άρθρου 6(1), καθώς ούτε περιέχει ανακριβείς πληροφορίες ούτε η συνολική της παρουσίαση εξαπατά τον μέσο καταναλωτή οδηγώντας τον σε μη επιθυμητές αποφάσεις συναλλαγής. Επιπλέον, ισχυρίστηκε ότι τα ονόματα των υπηρεσιών, οι περιγραφές και οι τιμές είναι απολύτως ακριβή, και δήλωσε ότι οι προωθητικές εκπτώσεις είναι γνήσιες και αντιστοιχούν σε πραγματικές, χρονικά περιορισμένες μειώσεις σε σχέση με τις τυπικές τιμές, γεγονός που τεκμηριώνεται από τα αρχεία τιμολόγησής του. Επιπλέον ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι οι προαιρετικές προσφορές επισημαίνονται σαφώς ως τέτοιες και οι τιμές με έκπτωση εμφανίζονται με διαφάνεια παράλληλα με την κανονική τιμή. Κατά τη θέση του, στον καταναλωτή παρουσιάζεται μια απλή επιλογή αποδοχής ή απόρριψης χωρίς καμία αρνητική συνέπεια, καθιστώντας τη φύση της διαδικασίας πώλησης προφανή. Σχετικά με την παρουσίαση μιας δεύτερης προσφοράς σε χαμηλότερη τιμή μετά την απόρριψη της πρώτης, υποστήριξε ότι πρόκειται για μια «συνήθη και νόμιμη εμπορική πρακτική», και επισήμανε ότι και οι δύο τιμές είναι πραγματικές και ότι από τη ροή των οθονών προκύπτει σαφώς πως η

δεύτερη προσφορά αποτελεί μια νέα, εναλλακτική πρόταση και όχι εκ των υστέρων διόρθωση της αρχικής τιμής. Περαιτέρω, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι ο καταναλωτής που συναντά την προσφορά είναι «εύλογα καλά ενημερωμένος και εύλογα προσεκτικός και συνετός», καθώς μόλις έχει ολοκληρώσει μια κύρια αγορά, και ως εκ τούτου, θεωρεί ότι η αποδοχή της προσφοράς αποτελεί μια «ενημερωμένη εκτίμηση της αξίας» από πλευράς του και όχι αποτέλεσμα παραπλάνησης.

Σχετικά με την Πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος υποστήριξε επίσης ότι η προώθηση συμπληρωματικών προϊόντων μετά την αγορά αποτελεί μια από τις πλέον κοινές και καθιερωμένες πρακτικές στο ψηφιακό εμπόριο και ότι η πρακτική αυτή υιοθετείται από τις μεγαλύτερες πλατφόρμες τεχνολογίας και συνδρομών στην ΕΕ. Σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο, επισήμανε ότι οι εν λόγω πρακτικές δεν έχουν χαρακτηριστεί ως εγγενώς αθέμιτες από όργανα της ΕΕ ή εθνικές αρχές, ενώ οι Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΕΕ (2021/C 526/01) και ο Έλεγχος Καταλληλότητας για την Ψηφιακή Δικαιοσύνη (2024) δεν τις περιλαμβάνουν στις απαγορευμένες κατηγορίες. Περαιτέρω, στην απάντησή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η ευρεία χρήση της πρακτικής από αξιόπιστους εμπόρους έχει άμεση σχέση με την αξιολόγηση της επαγγελματικής ευσυνειδησίας (Άρθρο 5), και τυχόν αντίθετο συμπέρασμα θα καθιστούσε μια διατομεακή τεχνική βελτιστοποίησης εγγενώς ύποπτη. Ο Εμπορευόμενος τόνισε επίσης ότι ο σχεδιασμός της Ιστοσελίδας είναι διαφανής και σέβεται την αυτονομία του καταναλωτή, καθώς τα αναδυόμενα παράθυρα εμφανίζονται μετά την ολοκλήρωση της κύριας αγοράς, απαιτούν θετική ενέργεια για πληρωμή και μπορούν να κλείσουν εύκολα χωρίς συνέπειες ή κρυφές προεπιλογές. Ως εκ τούτου, ο Εμπορευόμενος θεωρεί ότι τα ποσοστά μετατροπής συνάδουν με τα πρότυπα του κλάδου και ότι η τακτική «downsell» (προσφορά χαμηλότερης τιμής μετά από απόρριψη) αποτελεί μια νόμιμη και διεθνώς αναγνωρισμένη μέθοδο μάρκετινγκ που βασίζεται στη διαφάνεια και όχι στον εξαναγκασμό.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό που υπήρχε στην Ιστοσελίδα για «62.000 κριτικές», ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι η δήλωση αυτή είναι απολύτως ακριβής και μάλιστα «ουσιαστικά συντηρητική», καθώς η εφαρμογή του έχει λάβει συνολικά πάνω από 200.000 επαληθευμένες κριτικές και αξιολογήσεις (περίπου 98.000 στο Google Play και πάνω από 100.000 στο Apple App Store). Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο η

αναφορά σε αριθμό μικρότερο από τον πραγματικό δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι υπερβάλλει τη δημοτικότητα του προϊόντος και ότι τα στοιχεία αυτά είναι συνεχώς και ανεξάρτητα επαληθεύσιμα από οποιονδήποτε καταναλωτή μέσω των καταστημάτων εφαρμογών και ως εκ τούτου δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις του Άρθρου 6, καθώς δεν παρέχονται ψευδείς πληροφορίες που θα οδηγούσαν τον μέσο καταναλωτή σε απόφαση συναλλαγής, την οποία δεν θα λάμβανε διαφορετικά. Επιπλέον, σχετικά με την αυθεντικότητα και την ταυτότητα των κριτικών ο Εμπορευόμενος επιβεβαίωσε ότι οι κριτικές που εμφανίζονται στον Ιστότοπο προέρχονται από γνήσιες, επαληθευμένες από τις πλατφόρμες υποβολές χρηστών και αντιστοιχούν σε αναγνωρίσιμες καταχωρίσεις και ότι λόγω του τεράστιου όγκου θετικών σχολίων, δεν έχει κανένα εμπορικό ή λογικό κίνητρο να κατασκευάσει ή να εξωραΐσει κριτικές και ότι τυχόν τροποποιήσεις σε ονόματα ή εικόνες γίνονται αποκλειστικά για λόγους προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων των χρηστών, πρακτική η οποία γνωστοποιείται ρητά στην Πολιτική Κριτικών του και συνάδει με την τυπική πρακτική της αγοράς και ότι οι αλλαγές αυτές είναι τεχνικής φύσης και δεν αλλοιώνουν το περιεχόμενο, τον τόνο ή το συνολικό νόημα της κριτικής.

Σχετικά με τον ισχυρισμό που υπήρχε στην Ιστοσελίδα, ότι κατά την τελευταία ώρα έχουν προβεί σε αγορά υπηρεσίας 1103 καταναλωτές, ο Εμπορευόμενος ανέφερε στην απάντηση του ότι η εν λόγω πρακτική δεν συνιστά παραπλανητική εμπορική πρακτική κατά την έννοια του Άρθρου 6 του Νόμου. «.....»

Όσον αφορά το ότι η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές στην Ιστοσελίδα γινόταν πατώντας το πλήκτρο την «Add to my Program» (Προσθήκη στο πρόγραμμά μου), στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι το Άρθρο 19(2) δεν επιβάλλει την αποκλειστική χρήση της φράσης «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής», αλλά επιτρέπει οποιαδήποτε αντίστοιχη σαφής διατύπωση που υποδηλώνει την υποχρέωση πληρωμής. Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι η ένδειξη «Προσθήκη στο πρόγραμμά μου», στο συγκεκριμένο πλαίσιο όπου η τιμή είναι εμφανής και ο καταναλωτής έχει ήδη καταχωρίσει στοιχεία πληρωμής για την κύρια συνδρομή, καθιστά σαφές στον μέσο καταναλωτή ότι πρόκειται για δημιουργία υποχρέωσης πληρωμής και ότι δεν υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία ή συγκεκριμένες καταγγελίες που να δείχνουν ότι καταναλωτές παραπλανήθηκαν από

τη συγκεκριμένη διατύπωση και ότι «.....» στη ροή upsell υποδηλώνει ότι οι χρήστες αντιλαμβάνονται πλήρως τον εμπορικό χαρακτήρα της προσφοράς και τη δυνατότητα απόρριψής της. Επίσης, ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι πολλές μεγάλες πλατφόρμες χρησιμοποιούν συνοπτικές ετικέτες όπως «Αγορά», «Εγγραφή» ή «Αγορά τώρα» αντί της κυριολεκτικής νομοθετικής διατύπωσης, χωρίς να έχουν υποστεί κυρώσεις για τη συγκεκριμένη πρακτική. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης βελτίωσης των προϊόντων του και πριν από τη λήψη της επιστολής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, έχει ήδη τροποποιήσει την ετικέτα του κουμπιού σε «Αγορά τώρα», και ότι η αλλαγή αυτή ευθυγραμμίζεται με τις κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ και του Δικαστηρίου, καθιστώντας οποιαδήποτε προηγούμενη αμφιβολία καθαρά τεχνικής φύσεως και ουσιαστικά διορθωμένη.

Σχετικά με την Πρακτική Ζ, ο Εμπορευόμενος υποστήριξε ότι οι ενέργειές του δεν συνιστούν παράβαση του άρθρου 19(8) του Νόμου, καθώς η ερμηνεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αποσυνδέει τη διάταξη από το κείμενο, τη δομή και τον σκοπό της. Συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος ισχυρίστηκε ότι το άρθρο 19(8) αποτελεί έναν κανόνα που παρέχει μια δυνατότητα υπό όρους και όχι μια αυτόνομη υποχρέωση συλλογής παραίτησης σε όλες τις περιπτώσεις, καθώς ρυθμίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ένας έμπορος μπορεί να επικαλεστεί την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης μετά την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης και ότι ο Εμπορευόμενος δεν επιδιώκει να επικαλεστεί τη συγκεκριμένη εξαίρεση, η απουσία του μηχανισμού «αίτημα και επιβεβαίωση» στη ροή σας δεν αποτελεί έλλειψη, αλλά τη λογική συνέπεια της απόφασής του να μην βασιστεί στην εν λόγω διάταξη για να αρνηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης. Περαιτέρω, στην απάντησή του ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών γνωστοποιείται σαφώς μέσω των Συχνών Ερωτήσεων, των Όρων Χρήσης και της Πολιτικής Επιστροφής Χρημάτων, ενώ τα εσωτερικά του αρχεία δείχνουν ότι το ποσοστό επιβεβαίωσης των αιτήσεων υπαναχώρησης στην ΕΕ είναι σταθερά κοντά στο 100%, χωρίς καμία απόρριψη ταυτοποιημένου καταναλωτή. Ως εκ τούτου, ο Εμπορευόμενος θεωρεί ότι η ερμηνεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα δημιουργούσε στρεβλά κίνητρα, καθώς θα ανάγκαζε εμπόρους που τηρούν πλήρως

τα δικαιώματα υπαναχώρησης να ζητούν από τους καταναλωτές βεβαιώσεις παραίτησης από ένα δικαίωμα που δεν προτίθενται να περιορίσουν.

Στην απάντηση του Εμπορευόμενου, αναφέρθηκε επίσης ότι οι αναφερόμενες πρακτικές δεν υφίστανται πλέον, καθώς ο ίδιος προχώρησε οικειοθελώς σε διορθώσεις πριν από την παρέμβαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και ότι δεν έχει εντοπιστεί κανένα συγκεκριμένο περιστατικό βλάβης καταναλωτών, ενώ βάσει του Άρθρου 57(3), η φύση της βλάβης και τα διορθωτικά μέτρα είναι καθοριστικά για την επιβολή κυρώσεων. Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος δήλωσε ρητά την ετοιμότητά του να παρέχει πλήρη αποκατάσταση και επιστροφές χρημάτων σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία εντοπίσει μεμονωμένους καταναλωτές που υπέστησαν ζημία. Ανέφερε επίσης ότι η επιβολή προστίμων (έως 5% του κύκλου εργασιών) θα ήταν υπερβολική και δυσανάλογη και ότι ο ρυθμιστικός στόχος της προστασίας του καταναλωτή έχει ήδη επιτευχθεί μέσω των οικειοθελών βελτιώσεων και της συνεργασίας σας, και επομένως η υπόθεση πρέπει να κλείσει χωρίς κυρώσεις.

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 10 Ιουνίου 2026 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, με την επιστολή της ενημέρωσε τον Εμπορευόμενο ότι απορρίπτει τον ισχυρισμό του ότι η διαδικασία αγοράς συνάδει με την έντιμη πρακτική της αγοράς και συνεπώς δεν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, ως ανακριβή ή/και αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι ο τρόπος που έχει σχεδιαστεί η διαδικασία αγοράς, δεν συνάδει με την έντιμη πρακτική της αγοράς, αφού μετά την ολοκλήρωση της αγοράς ανοίγει ένα παράθυρο στο οποίο παρουσιάζεται προσφορά για να αγοράσουν οι καταναλωτές επιπλέον υπηρεσίες, και αυτό γινόταν μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού. Στην συνέχεια, εφόσον ο καταναλωτής δεν πατήσει το κουμπί «Add to my program» και προχωρήσει στο κλείσιμο του συγκεκριμένου παραθύρου, ανοίγει δεύτερο παράθυρο το οποίο είναι απλά ενημερωτικό, ενημερώνει δηλαδή τους καταναλωτές για τα οφέλη που θα αποκομίσουν με την αγορά επιπλέον υπηρεσίας, και τους καλεί να πατήσουν το

κουμπί «Got it», και εφόσον ο καταναλωτής πατήσει «Got it» ανοίγει εκ νέου παράθυρο προσφοράς, το οποίο οι καταναλωτές μπορούν να αγοράσουν και πάλι μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού το οποίο είναι στην ίδια θέση που προηγουμένως ήταν το κουμπί «Got it». Λαμβάνοντας υπόψη τον σχεδιασμό της πιο πάνω διαδικασίας στο σύνολο της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι έχει σχεδιαστεί με σκοπό να οδηγήσει τους καταναλωτές να πατήσουν εκ παραδρομής ή/και σύγχυσης ή/και απροσεξίας το κουμπί «Add to my Program», δημιουργώντας τους σύγχυση με τα συνεχόμενα παράθυρα που ανοίγουν, και τοποθετώντας το συγκεκριμένο κουμπί στην θέση που στο προηγούμενο παράθυρο υπήρχε το κουμπί «Got it». Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία ο σχεδιασμός, που τοποθετεί το κουμπί αγοράς στην θέση όπου προηγουμένως υπήρχε ένα κουμπί απλής επιβεβαίωσης ανάγνωσης («Got it»), εκμεταλλεύεται τη προδιάθεση των καταναλωτών για γρήγορη περιήγηση, και τέτοια μοτίβα στρεβλώνουν την ικανότητα λήψης τεκμηριωμένης απόφασης ακόμη και από τον «ευλόγως προσεκτικό» καταναλωτή, οδηγώντας τον, η πιθανόν να τον οδηγούν σε αποφάσεις εκ παραδρομής. Στην πιο πάνω διαπίστωση λήφθηκε υπόψη και το γεγονός ότι η αγορά επιπλέον υπηρεσίας γινόταν με το πάτημα ενός κουμπιού, χωρίς να δίνεται η ευκαιρία στους καταναλωτές να αναθεωρήσουν την επιλογή τους, ή να διορθώσουν μια επιλογή που μπορεί να έγινε εκ παραδρομής. Συνεπώς η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι η πιο πάνω πρακτική δεν συνάδει με το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς, αλλά ούτε και με τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου, και επίσης στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή, είναι δηλαδή μια εμπορική πρακτική που έχει ως σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Σχετικά με τα όσα αναφέρονται πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία παρέθεσε και το πιο κάτω σχετικό απόσπασμα από τις 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, στη σελίδα 101 (εφεξής «οι κατευθυντήριες γραμμές»):

«Το πρότυπο επαγγελματικής ευσυνειδησίας του άρθρου 5 της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στον τομέα του σχεδιασμού διεπαφών μπορεί να περιλαμβάνει αρχές που απορρέουν από διεθνή πρότυπα και κώδικες δεοντολογίας για τον δεοντολογικό σχεδιασμό. Ως γενική αρχή σύμφωνα με τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας του άρθρου 5 της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, οι εμπορευόμενοι θα πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίζουν ότι ο σχεδιασμός της διεπαφής τους δεν στρεβλώνει τις αποφάσεις συναλλαγής των καταναλωτών.

Οι πρακτικές χειραγώγησης μπορεί να περιλαμβάνουν την οπτική απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών ή τη διάταξή τους κατά τρόπο που να προωθείται μια συγκεκριμένη επιλογή (π.χ. ένα κουμπί ιδιαίτερα ορατό, ένα άλλο κρυφό· μια διαδρομή πολύ μεγάλη, μια άλλη συντομότερη), καθώς και τη χρήση ερωτήσεων παγίδων και διφορούμενης γλώσσας (π.χ. διπλή άρνηση) με σκοπό να προκληθεί σύγχυση στον καταναλωτή. Τέτοιου είδους πρακτικές είναι πιθανό να χαρακτηριστούν παραπλανητική πράξη βάσει του άρθρου 6 της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή παραπλανητική παράλειψη βάσει του άρθρου 7 της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, καθώς καθιστούν τις πληροφορίες ακατάληπτες ή διφορούμενες. Επιπλέον, η χρήση συναισθημάτων προκειμένου οι χρήστες να απομακρυνθούν από μια επιλογή [π.χ. με τη δημιουργία ενοχών στον καταναλωτή (confirmshaming)] θα μπορούσε να ισοδυναμεί με επιθετική πρακτική σύμφωνα με το άρθρο 8 της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές λόγω κατάχρησης επιρροής με σκοπό να διαταραχθεί η λήψη αποφάσεων από τον καταναλωτή.

Για παράδειγμα: Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγγελίας σε επιγραμμική αγορά, ο καταναλωτής καλείται αρκετές φορές να επιλέξει «ναι» και «όχι»: «Θέλετε να ενημερώνεστε για παρόμοιες προσφορές; Θέλετε να εγγραφείτε στο ενημερωτικό δελτίο; Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα στοιχεία σας για να εξατομικεύσουμε την προσφορά μας;» Στα μισά της ακολουθίας κλικ, η σειρά των κουμπιών «ναι» και «όχι» αντιστρέφεται σκοπίμως. Ο καταναλωτής έχει κάνει κλικ στο «όχι» αρκετές φορές, αλλά τώρα κάνει κλικ στο «ναι» και κατά λάθος εγγράφεται σε ενημερωτικό δελτίο.»

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι δεν πληρούνται τα σωρευτικά στοιχεία του ορισμού της «ουσιώδους στρέβλωσης» βάσει του Άρθρου 4 του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον πιο πάνω ισχυρισμό ως αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στο Άρθρο 5 του Νόμου αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν. Είναι συνεπώς ξεκάθαρο, ότι ο Νόμος δεν προϋποθέτει να έχει όντως στρεβλωθεί η οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, αλλά αρκεί απλά να υπάρχει ενδεχόμενο να στρεβλωθεί, κάτι που όπως εξηγείται πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι στην υπό εξέταση περίπτωση ισχύει.

Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η οθόνη προώθησης περιλάμβανε όλα τα ουσιώδη στοιχεία (φύση υπηρεσίας, τιμή, ενέργεια αποδοχής), η Εντεταλμένη Υπηρεσία τον απέρριψε ως αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι ο ισχυρισμός απορρίπτεται ως αβάσιμος αφού με βάση τον σχεδιασμό της σελίδας, ο καταναλωτής, έχοντας μόλις ολοκληρώσει την κύρια συναλλαγή, οδηγείται ή υπάρχει πιθανότητα να οδηγηθεί σε μια νέα δέσμευση παραλείποντας την ουσιώδη πληροφορία ότι δηλαδή στην προκειμένη περίπτωση η επιλογή του κουμπιού οδηγεί σε άμεση χρέωση των στοιχείων πληρωμής που καταχωρήθηκαν προηγουμένως, χωρίς στάδιο επιβεβαίωσης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι ακόμα και αν οι πληροφορίες παρέχονται σε κάποιο στάδιο της διαδικασίας, αυτό δεν απαλλάσσει τον Εμπορευόμενο από την νομική ευθύνη, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 7(2) του Νόμου, μια πρακτική θεωρείται παραπλανητική παράλειψη εάν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο. Επιπλέον, σύμφωνα με το Άρθρο 7(4) του Νόμου, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, οι πληροφορίες σχετικά με τις ρυθμίσεις πληρωμής εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο, θεωρούνται ουσιώδεις. Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον ισχυρισμό ότι στην υπό εξέταση περίπτωση θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι περιορισμοί του μέσου επικοινωνίας ως αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, εάν και το Άρθρο 7(3)

του Νόμου όντως αναφέρει ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι περιορισμοί χώρου/χρόνου, στην παρούσα περίπτωση ο περιορισμός δεν επιβάλλεται από το μέσο καθώς ο ψηφιακός χώρος επιτρέπει πλήρη πληροφόρηση, αλλά αποτελεί συνειδητή επιλογή σχεδιασμού της σελίδας του Εμπορευόμενου.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι οι προωθητικές εκπτώσεις είναι «γνήσιες» και αντιστοιχούν σε πραγματικές τιμές αναφοράς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον πιο πάνω ισχυρισμό, ως αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι με βάση τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της, στο πρώτο παράθυρο παρουσιάζεται συγκεκριμένη υπηρεσία (Personal Meal Plan και Individual Coach), η οποία παρουσιάζεται να είναι σε προσφορά από 99.95 Ευρώ σε 49.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες, ενώ στο τρίτο παράθυρο που ανοίγει λίγο μετά, η συγκεκριμένη υπηρεσία (Personal Meal Plan και Individual Coach), παρουσιάζεται να είναι σε πάλι σε προσφορά, αυτή την φορά όμως προσφέρεται από 59.95 Ευρώ σε 29.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες. Με βάση το πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι στην υπό εξέταση περίπτωση ο Εμπορευόμενος κάνει αναφορά σε προσφορά, παραθέτοντας επιχειρήματα για ύπαρξη πλεονεκτικής τιμής (π.χ. από 99.95 σε 49.95 Ευρώ και μετέπειτα από 59.95 σε 29.95 Ευρώ) χωρίς τεκμηρίωση ότι η αρχική τιμή εφαρμόστηκε ποτέ πραγματικά σε αριθμό καταναλωτών, συνιστά παραπλανητική πράξη βάσει του Άρθρου 6(2)(δ), καθώς εξαπατά τον καταναλωτή ως προς την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισήμανε ότι η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς.

Σε σχέση με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου για τον μέσο καταναλωτή για τον οποίο ανέφερε ότι είναι εύλογα καλά ενημερωμένος και εύλογα προσεκτικός και συνετός, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε 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). Στις

Κατευθυντήριες Γραμμές» στη σελίδα 33, κάτω από την ενότητα 2.5 «Μέσος καταναλωτής», αναφέρει μεταξύ άλλων:

- I. *«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».*

Όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, 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 το θεμιτό ή όχι χαρακτήρα μιας εμπορικής πρακτικής, την οποία αποδέχεται ως θεμιτή με καλή πίστη. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή σε σχέση με την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, και ούτως ή άλλως, τον οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η προώθηση συμπληρωματικών προϊόντων μετά την αγορά αποτελεί μια από τις πλέον κοινές και καθιερωμένες πρακτικές στο ψηφιακό εμπόριο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον πιο πάνω ισχυρισμό ως ανακριβή ή/και αβάσιμο η/και αναληθή. Συγκεκριμένα, είναι θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η διαδικασία αγοράς απέχει από την έντιμη πρακτική της αγοράς, αφού λαμβάνοντας υπόψη τον σχεδιασμό της πιο πάνω διαδικασίας στο σύνολο της, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι έχει σχεδιαστεί με σκοπό να οδηγήσει τους καταναλωτές να πατήσουν εκ παραδρομής ή/και σύγχυσης ή/και απροσεξίας το κουμπί «Add to my Program», δημιουργώντας τους σύγχυση με τα συνεχόμενα παράθυρα που ανοίγουν, και τοποθετώντας το συγκεκριμένο κουμπί στην θέση που στο προηγούμενο παράθυρο υπήρχε το κουμπί «Got it». Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι είναι άποψη της ότι ο σχεδιασμός, που τοποθετεί το κουμπί αγοράς στην θέση όπου προηγουμένως υπήρχε ένα κουμπί απλής επιβεβαίωσης ανάγνωσης («Got it»), εκμεταλλεύεται τη προδιάθεση των καταναλωτών για γρήγορη περιήγηση, και ότι τέτοια μοτίβα στρεβλώνουν την ικανότητα λήψης τεκμηριωμένης απόφασης ακόμη και από τον «ευλόγως προσεκτικό» καταναλωτή, οδηγώντας τον, ή πιθανόν να τον οδηγούν σε αποφάσεις εκ παραδρομής.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι οι κριτικές που εμφανίζονται στον Ιστότοπο προέρχονται από επαληθευμένες υποβολές χρηστών στο Apple App Store και στο Google Play, και ότι οι κριτικές που αποδίδονται στον Ιστότοπο στους χρήστες «Hyrum Keddington», «Chan Makuach» και «Chee-T’ah-Ah» προέρχονται από γνήσιες, επαληθευμένες από την πλατφόρμα υποβολές και αντιστοιχούν σε αναγνωρίσιμες καταχωρήσεις στα προαναφερθέντα καταστήματα εφαρμογών , η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον πιο πάνω ισχυρισμό σας ως αναληθή. Συγκεκριμένα, ο πιο πάνω ισχυρισμός κρίθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ως αναληθής, και αυτό προέκυψε από τα στοιχεία που έχει παραθέσει ο Εμπορευόμενος στο Παράρτημα της απάντησης του. Πιο συγκεκριμένα, ο Εμπορευόμενος έχει παραθέσει στιγμιότυπο οθόνης, στο οποίο διαφαίνεται μεταξύ άλλων ότι η κριτική του χρήστη «Chee-T’ah-Ah» έχει όντως κατατεθεί από χρήστη στο App Store της Apple. Σύμφωνα με το στιγμιότυπο οθόνης, ο συγκεκριμένος χρήστης έχει δώσει 4/5 αστέρια στην εφαρμογή, και η κριτική του αναγράφει τα εξής:

«Feeling healthier already, but the app is buggy

This is a really wonderful program that has helped me lose 5 pounds in a week, but I've been using it only for a week now, and the app has stopped keeping track of when I complete my workouts and now is not opening today's workout at all. A little frustrating»

Σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στην Ιστοσελίδα η κριτική του συγκεκριμένου χρήστη παρουσιαζόταν ως ο ίδιος να έχει δώσει 5/5 αστέρια, και το κείμενο της κριτικής του μεταφέρθηκε ως εξής:

«This is a really wonderful program that has helped me lose 5 pounds in a week»

Με βάση τα πιο πάνω, διαπιστώθηκε ότι από το αυθεντικό κείμενο της κριτικής του χρήστη «Chee-T'ah-Ah» όπως έχει κατατεθεί στο App Store της Apple, έχει αφαιρεθεί το κομμάτι στο οποίο παραθέτει κάποια αρνητικά στοιχεία που ο ίδιος έχει διαπιστώσει, και επίσης έχει αφαιρεθεί ο ισχυρισμός του χρήστη ότι είναι «λίγο εκνευριστικό», με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται ότι ο συγκεκριμένος χρήστης έκανε μια απόλυτα θετική κριτική, γεγονός που δεν αληθεύει. Επίσης η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι ενώ ο χρήστης έχει δώσει 4/5 αστέρια, στην Ιστοσελίδα εμφανίζεται ψευδώς ότι έχει δώσει 5/5 αστέρια.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημείωσε ότι με βάση το σημείο 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, η υποβολή ή η ανάθεση σε άλλο νομικό ή φυσικό πρόσωπο της υποβολής ψευδών αξιολογήσεων ή θετικών κριτικών καταναλωτών ή η διαστρέβλωση των αξιολογήσεων ή των θετικών κριτικών καταναλωτών με σκοπό την προώθηση προϊόντων αποτελεί εμπορική πρακτική που κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες.

«.....» Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισήμανε επίσης ότι η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της με ημερομηνία 16 Μαρτίου 2026, ζήτησε από τον Εμπορευόμενο όπως παραθέσει στοιχεία, τα οποία θα αποδεικνύουν την αλήθεια του ισχυρισμού που προβαλλόταν

στην Ιστοσελίδα, παραθέτοντας στοιχεία για τους καταναλωτές που προχώρησαν σε αγορά υπηρεσίας από την Ιστοσελίδα στις 15 και 16 Μαρτίου 2026, ενώ μέχρι και σήμερα δεν έχει λάβει οποιαδήποτε στοιχεία, και ως εκ τούτου θεωρεί τους πραγματικούς ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ως ανακριβείς.

Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι το Άρθρο 19(2) του Νόμου δεν επιβάλλει την αποκλειστική χρήση της φράσης «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής», αλλά επιτρέπει οποιαδήποτε αντίστοιχη σαφής διατύπωση που υποδηλώνει την υποχρέωση πληρωμής, και ότι ο μέσος καταναλωτής αντιλαμβάνεται την «Προσθήκη στο πρόγραμμά μου», (Add to my Program) ως να δημιουργεί υποχρέωση πληρωμής, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, απέρριψε τον πιο πάνω ισχυρισμό ως ανακριβή ή/και αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, επισήμανε ότι, κατά το σκεπτικό του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στην απόφαση Fuhmann-2 (C-249/21), μια διατύπωση είναι ακατάλληλη εάν στην καθομιλουμένη και στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή δεν συνδέεται κατ' ανάγκην και συστηματικώς με τη γένεση υποχρέωσης πληρωμής [σκέψη 33]. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι είναι θέση της ότι ο όρος «Προσθήκη» (Add) είναι ασαφής ως προς την οικονομική δέσμευση, και συνεπώς δεν μπορεί να θεωρηθεί σε καμία περίπτωση ανάλογη σαφής διατύπωση κατά την έννοια του Άρθρου 19(2) του Νόμου. Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η ένδειξη «Προσθήκη στο πρόγραμμά μου» καθίσταται σαφής λόγω του πλαισίου (εμφανής τιμή, προηγούμενη καταχώριση στοιχείων) η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι το δικαστήριο στην απόφαση Fuhmann-2 (C-249/21) ξεκαθάρισε ότι για να κριθεί αν μια διατύπωση είναι «ανάλογη» με τη σήμανση «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής», πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μόνον η σήμανση που φέρει το συγκεκριμένο πλήκτρο [σκέψη 34]. Το Δικαστήριο απέρριψε ρητά τη λήψη υπόψη των περιστάσεων της διαδικασίας παραγγελίας, τονίζοντας ότι ο καταναλωτής δεν πρέπει να υποχρεούται να συναγάγει την υποχρέωση πληρωμής από το ευρύτερο πλαίσιο, αλλά αυτή πρέπει να προκύπτει με απόλυτη βεβαιότητα από το ίδιο το κουμπί]. Συγκεκριμένα, στην σκέψη 30 της απόφασης Fuhmann-2 (C-249/21), το δικαστήριο εξηγεί ότι αν γινόταν δεκτό ότι, με το πάτημα ενός πλήκτρου ή ανάλογης λειτουργίας, ο καταναλωτής θα έπρεπε να συναγάγει από τις περιστάσεις της διαδικασίας αυτής ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει, ενώ η σήμανση που φέρει το συγκεκριμένο πλήκτρο ή η

συγκεκριμένη ανάλογη λειτουργία δεν του παρέχει τη δυνατότητα να προσδιορίσει τις προαναφερθείσες συνέπειες με απόλυτη βεβαιότητα, θα υπονομευόταν ο σκοπός της Οδηγίας 2011/83, ο οποίος συνίσταται στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την ενημέρωση. Επιπλέον, όπως ανέφερε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, οι 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 4.2.2 αναφέρουν ότι ενώ όροι όπως «αγοράστε τώρα» ή «πληρώστε τώρα» είναι αποδεκτοί, φράσεις όπως «εγγραφείτε» ή «επιβεβαιώστε» θεωρούνται λιγότερο πιθανό να είναι σύμφωνες με τον Νόμο. Σύμφωνα με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, η διατύπωση «Προσθήκη στο πρόγραμμά μου» (Add to my Program) είναι σημαντικά λιγότερο σαφής από τους όρους που η Επιτροπή ήδη θεωρεί προβληματικούς, καθώς αποκρύπτει πλήρως το μήνυμα της πληρωμής, παρουσιάζοντας την ενέργεια ως απλή παραμετροποίηση ενός ήδη υπάρχοντος προγράμματος, συνεπώς απορρίπτει τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι πρόκειται για ανάλογη σαφής διατύπωση κατά την έννοια του Άρθρου 19(2) του Νόμου.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι το άρθρο 19(8) αποτελεί έναν κανόνα που παρέχει μια δυνατότητα υπό όρους και όχι μια αυτόνομη υποχρέωση συλλογής παραίτησης σε όλες τις περιπτώσεις, η Εντεταλμένη Υπηρεσία τον απέρριψε ως αβάσιμο ή/και ανακριβή. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε ότι απορρίπτει ρητά αυτή την ερμηνεία, αφού η διατύπωση του Νόμου είναι επιτακτική: «ο εμπορευόμενος απαιτεί από τον καταναλωτή να υποβάλει αίτημα... και ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει...». Σύμφωνα με το πιο πάνω, δεν πρόκειται για προαιρετική ευχέρεια, αλλά για μια τυπική απαίτηση, η παράλειψη της οποίας συνιστά παράβαση των τυπικών κανόνων που διέπουν τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ανεξάρτητα από την πρόθεση του εμπόρου να περιορίσει ή όχι το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε επίσης τον ισχυρισμό ότι «.....» και ότι δεν υπάρχει ζημία, αφού ακόμα και εάν αυτός ευσταθεί δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, αφού το Άρθρο 57(1) ορίζει ότι η παράβαση διαπιστώνεται έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημία και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου. Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέρριψε τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η ερμηνεία

της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα δημιουργούσε στρεβλά κίνητρα, ως αβάσιμο, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ως αρμόδια αρχή για την εφαρμογή του Νόμου, έχει την ευθύνη να εφαρμόζει τις πρόνοιες του Νόμου. Η ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν εξαρτάται σε καμία περίπτωση από τυχόν επιπλέον ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν οι Εμπορευόμενοι για να συμμορφώνονται με αυτή. Το Άρθρο 19 γενικότερα ξεκαθαρίζει ποιες είναι οι τυπικές απαιτήσεις για εξ αποστάσεως συμβάσεις, και μια από αυτές τις απαιτήσεις είναι η απαίτηση του Άρθρου 19(8), απαίτηση με την οποία ο Εμπορευόμενος έχει την νομική ευθύνη να συμμορφώνεται.

Όσον αφορά τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ότι οι αναφερόμενες πρακτικές δεν υφίστανται πλέον, καθώς ο ίδιος προχώρησε οικειοθελώς σε διορθώσεις πριν από την παρέμβαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και ότι δεν έχει εντοπιστεί κανένα συγκεκριμένο περιστατικό βλάβης καταναλωτών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεώρησε ότι αυτοί αποτελούν παράγοντες οι οποίοι δύναται να ληφθούν υπόψη της, παρά ταύτα δεν επηρεάζουν την διαπίστωση ή όχι παράβασης του Νόμου.

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

Παράβαση Α

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Πρακτική Α είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2) (α) και (β), αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η πιο πάνω πρακτική είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, δεν συνάδει δηλαδή με το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς, αλλά ούτε και με τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου, και επίσης στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή, είναι δηλαδή μια εμπορική πρακτική που έχει ως σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Παράβαση Β

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Πρακτική Α είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 7, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η πιο πάνω πρακτική είναι παραπλανητική καθώς παραλείπεται η ουσιώδης πληροφορία ότι στην προκειμένη περίπτωση η επιλογή του κουμπιού «Add to my Program» οδηγεί σε άμεση χρέωση των στοιχείων πληρωμής που καταχωρήθηκαν προηγουμένως, χωρίς στάδιο επιβεβαίωσης, πληροφορία που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Στην πιο πάνω διαπίστωση λήφθηκε υπόψη και το Άρθρο 7(2) του Νόμου, με βάση το οποίο παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο. Επιπλέον, σύμφωνα με το Άρθρο 7(4) του Νόμου, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, οι πληροφορίες σχετικά με τις ρυθμίσεις πληρωμής εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο, θεωρούνται ουσιώδεις.

Παράβαση Γ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Πρακτική Β είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ), 6(1) και 6(2)(δ) του Νόμου και συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να κάνει αναφορά σε προσφορά, παραθέτοντας επιχειρήματα για ύπαρξη πλεονεκτικής τιμής (από 99.95 σε 49.95 Ευρώ και μετέπειτα από 59.95 σε 29.95 Ευρώ) χωρίς τεκμηρίωση ότι η αρχική τιμή εφαρμόστηκε πραγματικά σε αριθμό καταναλωτών, είναι παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία,

διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς.

Παράβαση Δ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Πρακτική Γ, είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(4) και το Παράρτημα Ι του Νόμου, αφού σημείο 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, η υποβολή ή η ανάθεση σε άλλο νομικό ή φυσικό πρόσωπο της υποβολής ψευδών αξιολογήσεων ή θετικών κριτικών καταναλωτών ή η διαστρέβλωση των αξιολογήσεων ή των θετικών κριτικών καταναλωτών με σκοπό την προώθηση προϊόντων αποτελεί εμπορική πρακτική που κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι ο Εμπορευόμενος έχει διαστρεβλώσει την κριτική του χρήστη «Chee-T'ah-Ah», με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται λανθασμένα στην Ιστοσελίδα ότι ο συγκεκριμένος χρήστης έκανε μια απόλυτα θετική κριτική.

Παράβαση Ε

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η Πρακτική Δ είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 6(1) του Νόμου, αφού ο ισχυρισμός ότι 1103 καταναλωτές έχουν αγοράσει υπηρεσία την τελευταία ώρα, δεν ήταν αληθής και συνεπώς η εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Παράβαση Ζ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε παράβαση του Άρθρου 19(2) του Νόμου, αφού η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές στην ιστοσελίδα γινόταν πατώντας το πλήκτρο την «Add to my Program» (Προσθήκη στο πρόγραμμά μου). Το γεγονός αυτό, υποδήλωνε ότι ο Εμπορευόμενος δεν είχε μεριμνήσει ώστε ο

καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής, και σε περίπτωση που η υποβολή παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση ενός πλήκτρου ή ανάλογη λειτουργία, εάν το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία 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.

Παράβαση Η

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε 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, 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 στην επιστολή της ζητούσε 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. αποστείλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του για το έτος 2025,
- iv. υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τα ανωτέρω.

7. Στις 30 Ιουνίου 2026 και 2 Ιουλίου 2026 ο Εμπορευόμενος, απέστειλε επιστολές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τις οποίες εκφράστηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω θέσεις του σε σχέση με τα όσα διερευνά η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

8. Ο Εμπορευόμενος υποστηρίζει ότι η διαδικασία πάσχει από έλλειψη διαφάνειας, καθώς η Υπηρεσία δεν του κοινοποίησε το περιεχόμενο, τον αριθμό και την προέλευση των καταγγελιών που αποτέλεσαν το έναυσμα για την έρευνα της Πρακτικής Α. Ο Εμπορευόμενος, επικαλείται το επίσης το Άρθρο 43 του Ν.158(Ι)/1999 και το Άρθρο 41 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε.

9. «.....»

Σχετικά με την Πρακτική Α, ο Εμπορευόμενος αμφισβητεί κατά πόσο η πρακτική αυτή είναι ικανή να «στρεβλώσει ουσιωδώς» την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, κατά την έννοια του Άρθρου 5 του Νόμου.

Επιπλέον, όσον αφορά την Πρακτική Α, παρά τη διαφωνία του περί παράβασης, ο Εμπορευόμενος δηλώνει ότι έχει προχωρήσει, ή προτίθεται να προχωρήσει, στις ακόλουθες βελτιώσεις για την ενίσχυση της διαφάνειας:

- κατάργηση διαδοχικών προσφορών: Πλέον, μετά την πρώτη άρνηση του χρήστη, δεν εμφανίζεται καμία άλλη πρόσθετη προσφορά (retention offer)
- σαφέστερη διάκριση οθονών: Διαχωρισμός μεταξύ καθαρά ενημερωτικών οθονών και οθονών αγοράς
- χρήση της ένδειξης «BUY NOW»: Αντικατάσταση ασαφών διατυπώσεων με τη φράση «BUY NOW» ή ισοδύναμα σαφής διατύπωση
- ενίσχυση γνωστοποιήσεων: Χρήση έντονης γραφής (bold) για την τιμή, τον τρόπο ανανέωσης και την αυτόματη επεξεργασία της πληρωμής, ώστε να καθίσταται άμεσα αντιληπτή η οικονομική φύση της συναλλαγής
- αναβάθμιση Διαδικασίας Ακύρωσης και Υπαναχώρησης: Από τον Ιούνιο του 2026, ο Εμπορευόμενος έθεσε σε λειτουργία δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης μέσω του κουμπιού «Withdraw from contract» εντός του λογαριασμού του χρήστη
- διαφάνεια στην οθόνη ολοκλήρωσης: Προσθήκη ευδιάκριτης δήλωσης συναίνεσης ακριβώς πάνω από τα κουμπιά πληρωμής, η οποία συνδέει την

ενέργεια πληρωμής με την αναγνώριση των όρων και του δικαιώματος υπαναχώρησης

- πολιτική Επιστροφής Χρημάτων: Τονίζει ότι παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα επιστροφής χρημάτων εντός της περιόδου υπαναχώρησης, ακόμη και για πρόσθετες υπηρεσίες, γεγονός που θεωρεί ότι αποδεικνύει ότι ο ίδιος εφαρμόζει στην πράξη και με συνέπεια το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών.

10. Σχετικά με την Παράβαση Β, ο Εμπορευόμενος ισχυρίζεται ότι τα διαθέσιμα στοιχεία δεν καταδεικνύουν ότι η παρουσίαση της πρόσθετης υπηρεσίας αμέσως μετά την αρχική αγορά είχε ως αποτέλεσμα σημαντικό αριθμό ακούσιων αγορών ή αγορών που πραγματοποιήθηκαν λόγω τυχαίας επιλογής του σχετικού κουμπιού. Περαιτέρω, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο η πρόσθετη υπηρεσία παρουσιαζόταν με σαφή ονομασία, εμφανή αναγραφή της τιμής και συγκεκριμένη περιγραφή του προσφερόμενου προϊόντος, και επιπλέον, ο καταναλωτής βρισκόταν ήδη εντός περιβάλλοντος αγοράς συνδρομητικών υπηρεσιών και είχε προηγουμένως καταχωρήσει τα στοιχεία πληρωμής του.

Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του, ανέφερε επίσης ότι ενεργώντας σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και της πλήρους διαφάνειας έναντι των καταναλωτών, έχει ήδη προβεί ή προτίθεται να προβεί σε βελτιώσεις της διεπαφής.

11. «.....»

Ο Εμπορευόμενος, αναγνωρίζει ότι η παρουσίαση πολλαπλών διαδοχικών προσφορών με διαφορετικές τιμές ενδέχεται να δημιουργήσει ερωτήματα ως προς τον τρόπο διαμόρφωσης των αναγραφόμενων εκπτώσεων, και αναφέρει ότι για τον λόγο αυτό, και ανεξαρτήτως της θέσης της ως προς την ύπαρξη οποιασδήποτε παράβασης των άρθρων 5 και 6 του Νόμου έχει ήδη καταργήσει όλες τις προσφορές διατήρησης (retention offers) που συνδέονταν με τη διαδικασία της πρόσθετης προσφοράς (upsell). Συγκεκριμένα, μετά την απόρριψη της αρχικής προσφοράς πρόσθετης αγοράς από τον χρήστη, δεν εμφανίζεται πλέον οποιαδήποτε νέα προσφορά, περιλαμβανομένης προσφοράς με υψηλότερο ποσοστό έκπτωσης, διασφαλίζοντας ότι δεν προβάλλονται διαδοχικές προσφορές διατήρησης μετά την πρώτη άρνηση του χρήστη.

Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, η πιο πάνω τροποποίηση αποσκοπεί στην περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας της διαδικασίας αγοράς και στην αποφυγή οποιασδήποτε εντύπωσης ότι οι αρχικά προβαλλόμενες εκπτώσεις δεν ανταποκρίνονται στην πραγματική εμπορική πολιτική του.

12. Σχετικά με την Παράβαση Δ, ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι διαφωνεί με τα γεγονότα ως καταγράφονται και από τα συμπεράσματα που εξήγαγε η Υπηρεσία. Όπως αναφέρει ο ίδιος, μέσω ανεξάρτητου συνεργάτη, έθεσε στη σελίδα του την κριτική του χρήστη πιστά ως είχε εξαρχής κατατεθεί και χωρίς καμία αλλοίωση. Παρόλα αυτά, μετά από έρευνα του Εμπορευόμενου, μέσω του ανεξάρτητου συνεργάτη, διεφάνη ότι ο εν λόγω χρήστης είχε αλλάξει/τροποποιήσει σε μεταγενέστερο χρόνο την κριτική του μετά την αναπαραγωγή της στη σελίδα της εταιρείας, προσθέτοντας το αρνητικό σχόλιο που αναφέρεται στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, και μειώνοντας την βαθμολογία από 5 σε 4 αστέρια.

Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, η κριτική του χρήστη εμφανιζόταν στην ιστοσελίδα κάτω από τον τίτλο «We helped people achieve their results...», και το μέρος της κριτικής που δεν μεταβλήθηκε από τον χρήστη επιβεβαιώνει τα επιτυχή αποτελέσματα που είχε. Επίσης, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η τροποποίηση της κριτικής αφορούσε, και η μείωση των αστεριών, βασιζόταν σε τεχνικό πρόβλημα της εφαρμογής που αντιμετώπισε, και δεν αλλοίωσε τη θέση του για τα αποτελέσματα που πέτυχε, και συνεπώς, υπό το πρίσμα των ιδιαίτερων περιστατικών ως ανωτέρω αναφέρονται, ο Εμπορευόμενος αρνείται κατηγορηματικά ότι υπέβαλε ψευδή αξιολόγηση ή διαστρέβλωση την όποια κριτική.

Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, αντίθετα, ο ίδιος διασφάλισε πως μετέφερε στην ιστοσελίδα του την κριτική πιστά όπως κατατέθηκε, και δεν είναι ορθό να κριθεί ότι παράβηκε το νόμο, όταν ο χρήστης εκ των υστέρων μετέβαλε την κριτική του, χωρίς να έρθει εις γνώση του Εμπορευόμενου η μεταγενέστερη τροποποίηση.

Ο Εμπορευόμενος ανέφερε ότι μεταφέρει πιστά τα σχόλια των χρηστών στα πλαίσια διαφάνειας προς τον καταναλωτή, και ο μεγάλος αριθμός θετικών σχολίων που επιβεβαιωμένα κατέχει, ενισχύει τη θέση ότι δεν είχε ανάγκη ή πρόθεση να αλλοιώσει κανένα σχόλιο ή κριτική. Σύμφωνα με τα όσα αναφέρει ο Εμπορευόμενος, λόγω του μεγάλου χρονικού από την υποβολή και τροποποίηση της εν λόγω κριτικής, δεν κατάφερε να βρει αποδεικτικά ότι η κριτική τροποποιήθηκε εκ των υστέρων.

Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, ανεξαρτήτως των ανωτέρω, και επειδή ο ίδιος λαμβάνει σοβαρά υπόψη τα σχόλια της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και επιθυμεί να προβαίνει συνεχώς σε αυτοβελτίωση, με απώτερο στόχο την υψηλότερη παροχή προστασίας των καταναλωτών, έχει αφαιρέσει το εν λόγω σχόλιο όπως ήταν στην αρχική μορφή του από την ιστοσελίδα της, έχει δώσει σαφείς οδηγίες και προειδοποίηση προς τον ανεξάρτητο συνεργάτη και δεσμεύεται να ξεκινήσει να ελέγχει περιοδικά τα σχόλια και κριτικές που αναπαράγει στην ιστοσελίδα της, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης ταύτιση με την τρέχουσα κατάσταση στα app stores.

13. Σχετικά με την Παράβαση Ε, ο Εμπορευόμενος επαναλαμβάνει την θέση του ότι οι πωλήσεις ανά ώρα που παρουσίαζε υποστηρίζονταν από τις μηνιαίες πωλήσεις του και παραθέτει πίνακα με τις μηνιαίες πωλήσεις και την αναγωγή ανά ώρα, καταλήγοντας ότι διαφωνεί με το εύρημα παράβασης.

Ο Εμπορευόμενος αναφέρει επίσης ότι στα πλαίσια σοβαρής εξέτασης των θέσεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, σε συνδυασμό με την συνεχή προσήλωση του για συμμόρφωση με την σχετική νομοθεσία και παροχή του υψηλότερου επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, αναγνωρίζει ότι θα ήταν καλύτερο όπως η σχετική αναγραφή διατυπωνόταν ως «μέσος όρος» και όχι ως πραγματικές πωλήσεις. Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος διαβεβαιώνει την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι σε καμία περίπτωση δεν είχε πρόθεση να παραπλανήσει τον οποιοδήποτε καταναλωτή, ούτε να παρουσιάσει μη υπαρκτά στοιχεία. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, προς αποφυγή πιθανότητας παραπλάνησης, προέβη σε διαγραφή του εν λόγω μηνύματος/σημείωσης και αναφέρει πως δεν έχει προς το παρόν πρόθεση επαναλειτουργίας παρόμοιου μηνύματος/σημείωσης, και επιπλέον δεσμεύεται πως σε περίπτωση που στο μέλλον αποφασίσει να παρουσιάσει παρόμοιο μήνυμα/σημείωση θα φροντίσει ώστε αυτό να παρουσιάζει τις πραγματικές πωλήσεις της συγκεκριμένης ώρας ή ότι το μήνυμα/σημείωση θα διαμορφωθεί ως πωλήσεις ανά μέσο όρο – δηλαδή: «υπάρχουν κατά μέσο όρο 1,100 πωλήσεις ανά ώρα».

14. Σχετικά με την Παράβαση Ζ, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος διευκρινίζει πως η επιλογή «Add to my Program» εμφανιζόταν σε πρόσθετες υπηρεσίες, οι οποίες εμφανίζονταν μετά την ολοκλήρωση της πρώτης/κύριας αγοράς προγράμματος. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, ξεκάθαρα εμφανιζόταν η τιμή στην ίδια οθόνη,

καθώς και πρόσθετη σημείωση ότι με την επιλογή «Add to my Program», τα στοιχεία χρέωσης που ο καταναλωτής είχε ήδη εισαγάγει στο σύστημα, θα χρεώνονταν με το πρόσθετο ποσό, ενώ υπήρχε σημείωση “one-click payment” αμέσως από κάτω. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, ως εκ τούτου διαφωνεί με τη θέση ότι δεν είχε μεριμνήσει ώστε ο καταναλωτής να ενημερωθεί ότι η εν λόγω επιλογή συνεπάγεται με χρέωση, και παρουσιάζει σχετικό στιγμιότυπο οθόνης.

Επιπλέον, όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, στο σύνολο της η εικόνα που παρουσιαζόταν δεν ήταν δυνατό να παραπλανήσει κάποιον καταναλωτή ώστε να προβεί σε αγορά που δεν επιθυμούσε. Ο Εμπορευόμενος αναφέρει επίσης ότι παρέχει περίοδο υπαναχώρησης 14-ημερών και στις πρόσθετες υπηρεσίες, ως εν προκειμένω, και ως εκ τούτου, ακόμη και αν υπήρχε θεωρητικά κάποια παραπλάνηση καταναλωτή, αυτή θα ήταν θεραπεύσιμη αφού θα μπορούσε να ζητήσει επιστροφή χρημάτων εντός της περιόδου υπαναχώρησης.

Επίσης σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, οι αποφάσεις Fuhrmann και Conny του ΔΕΕ αφορούσαν το κουμπί με το οποίο ολοκληρωνόταν η ίδια η σύμβαση και όχι μια χωριστή, προαιρετική, μεταγενέστερη αγορά πρόσθετης υπηρεσίας. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, δεν φαίνεται να έχει υπάρξει σχετική απόφαση του ΔΕΕ που να αφορά μεταγενέστερη αγορά πρόσθετης υπηρεσίας, και ως εκ τούτου θεωρεί ότι δεν είναι ξεκάθαρο πως τα όσα κρίθηκαν στις πιο πάνω αποφάσεις αφορούν και το παρόν ζήτημα. Ο Εμπορευόμενος θεωρεί ότι η παρούσα πιθανή παράβαση, η οποία εμπίπτει σε νομικό κενό, το οποίο δεν έχει ξεκαθαριστεί ως παράβαση από το ΔΕΕ, και αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από την υπηρεσία.

Επιπλέον, ο Εμπορευόμενος διαβεβαιώνει την Εντεταλμένη Υπηρεσία Υπηρεσία ότι δεν είχε σε καμία περίπτωση πρόθεση να εξαπατήσει ή παραπλανήσει οποιονδήποτε καταναλωτή, και στην προσπάθεια της να παρέχει συνεχώς υψηλότερο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, η εταιρεία έχει τροποποιήσει την επίμαχη επιλογή από «Add to my Program» σε «Buy Now» και δεσμεύεται να συνεχίσει αυτή την πρακτική.

15. Σχετικά με την Παράβαση Η, στην απάντηση του ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι θεωρεί πως η παράβαση αυτή δεν έχει τεθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία με ξεκάθαρο τρόπο, και δημιουργούνται αμφιβολίες σε σχέση με το τι ακριβώς αφορά. Ο Εμπορευόμενος θεωρεί πως καθίσταται ξεκάθαρο για τον καταναλωτή από τη

συνολική εικόνα κατά το χρόνο αγοράς πως η εκτέλεση υπηρεσιών αρχίζει άμεσα με το χρόνο αγοράς, ως είναι και η συνήθης πρακτική στα πλαίσια παροχής τέτοιων υπηρεσιών, και αυτό αναγκαστικά συμπίπτει εντός της προβλεπόμενης περιόδου υπαναχώρησης. Περαιτέρω, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, ο ίδιος στηρίχθηκε στο άρθρο 5 της Οδηγίας 2019/770 με βάση το οποίο είναι υποχρεωμένος να παρέχει τις διαδικτυακές υπηρεσίες χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, η άμεση παροχή της υπηρεσίας με τη σύναψη της σύμβασης συνιστά συμμόρφωση με την υποχρέωση αυτή και δεν αποτελεί εμπορική επιλογή, αλλά νομική απαίτηση.

Σύμφωνα επίσης με τον Εμπορευόμενο, εντός των “terms and conditions”, τα οποία ο καταναλωτής αποδέχεται με κάθε αγορά, ξεκάθαρα αναφέρονται τα εξής:

«If you are a resident of the European Union, you have the legal right to withdraw from a contract for the purchase of digital services within 14 days of your purchase, without providing any reason and without incurring any additional costs. If you have received access to a free trial, the withdrawal period will expire 14 days from the start of your free trial, rather than from the date of payment.»

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο μέχρι σε περίπτωση που η σύμβαση εκτελεστεί πλήρως πριν τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης, ο Εμπορευόμενος επιτρέπει και εγκρίνει αιτήματα για υπαναχώρηση και επιστροφή χρημάτων εφόσον υποβληθούν εντός της περιόδου υπαναχώρησης (14 ημερών) από την ημέρα που ξεκίνησε να εκτελεί την σύμβαση. Δηλαδή, στην περίπτωση όπου ο καταναλωτής αγοράσει πρόγραμμα 7 ημερών, ο Εμπορευόμενος εγκρίνει αιτήματα για υπαναχώρηση και επιστρέφει τα χρήματα μέχρι και 7 ημέρες μετά την ημερομηνία κατά την οποία ξεκίνησε να εκτελεί την σύμβαση.

Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του «.....», και παραθέτει επίσης «.....».

Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, με δεδομένη την εν λόγω πρακτική, καμία πρόσθετη αναγνώριση από τον καταναλωτή δεν ήταν απαραίτητη, καθώς ο Εμπορευόμενος αποδέχεται αιτήματα για υπαναχώρηση ακόμη και μετά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον είναι εντός της περιόδου υπαναχώρησης που ορίζει ο νόμος.

Σύμφωνα με τον Εμπορευτόμενο, στα πλαίσια σοβαρής εξέτασης των θέσεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και της προσήλωσης του για παροχή της υψηλότερης προστασίας των καταναλωτών, αποφάσισε να τροποποιήσει την πρακτική του, και εισήγαγε σχετικές σημειώσεις στην επιφάνεια αγοράς, έτσι ώστε ξεκάθαρα να αναφέρεται ότι με την αγορά ο καταναλωτής ρητώς αιτείται όπως η υπηρεσία παρασχεθεί ή ξεκινήσει να εκτελείτε αμέσως, και ρητώς αναγνωρίζει ότι σε περίπτωση που οι υπηρεσίες παρασχεθούν πλήρως τότε χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Σχετικά με την Παράβαση Η, ο Εμπορευτόμενος έχει αποστείλει και συμπληρωματική επιστολή ημερομηνίας 2 Ιουλίου 2026, στην οποία αναφέρει ότι προτίθεται να εισαγάγει μηχανισμό ρητής συγκατάθεσης, ο οποίος θα παρουσιάζεται στον καταναλωτή μετά την ολοκλήρωση της πληρωμής αλλά πριν του δοθεί πρόσβαση στις υπηρεσίες. Ο Εμπορευτόμενος στην απάντηση του, παραθέτει και τη διαδικασία που προτίθεται να θεσπίσει για να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο συμμόρφωσης με την εφαρμοστέα νομοθεσία.

16. Ο Εμπορευτόμενος στην απάντηση του, παραθέτει επίσης τις απόψεις του σχετικά με την τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου, και αναφέρει ότι θεωρεί ότι υπό τις περιστάσεις της παρούσας υπόθεσης δεν συντρέχουν λόγοι που να δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου.

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρει ο Εμπορευτόμενος, ο ίδιος διατηρεί αμφιβολίες ως προς το κατά πόσο οι επίμαχες πρακτικές συνιστούν παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 (Ν.112(Ι)/2021) ούτε των αντίστοιχων διατάξεων του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθόσον δεν έχει αποδειχθεί ότι υπήρξε ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ούτε ότι οι καταναλωτές οδηγήθηκαν σε αποφάσεις συναλλαγής, τις οποίες διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν, ή τουλάχιστον ότι αυτές οι όποιες παραβιάσεις είναι απλώς τυπικές, και όχι ουσιαστικές, οι οποίες είτε ήδη διορθώθηκαν είτε θα διορθωθούν ως ανωτέρω. Ο Εμπορευτόμενος αναφέρει επίσης ότι ακόμη και εάν η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξακολουθεί να διατηρεί τις διαπιστώσεις της, η επιβολή διοικητικού προστίμου δεν θα συνάδει με τις αρχές της αναλογικότητας, της χρηστής διοίκησης και της επιείκειας που διέπουν την άσκηση της διοικητικής εξουσίας.

Όπως αναφέρει ο Εμπορευόμενος, ειδικότερα, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ακόλουθες ελαφρυντικές περιστάσεις:

(α) Ο Εμπορευόμενος ανταποκρίθηκε σε όλα τα αιτήματα της Υπηρεσίας, υπέβαλε εμπρόθεσμα τις θέσεις του, προσκόμισε στοιχεία και παρείχε κάθε πληροφορία που του ζητήθηκε, επιδεικνύοντας πλήρη συνεργασία και διαφάνεια καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης.

(β) Οι επίμαχες λειτουργίες σχεδιάστηκαν στο πλαίσιο συνήθων πρακτικών του ηλεκτρονικού εμπορίου και της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών και σε καμία περίπτωση δεν είχαν ως σκοπό την παραπλάνηση ή εκμετάλλευση των καταναλωτών.

(γ) Μέχρι σήμερα δεν έχει τεκμηριωθεί συγκεκριμένη οικονομική ζημία ευρείας έκτασης ούτε έχει προσδιοριστεί σημαντικός αριθμός καταναλωτών που να υπέστη πραγματική βλάβη λόγω των επίμαχων πρακτικών.

(δ) Ο Εμπορευόμενος ανεξαρτήτως της διαφωνίας του ως προς τη στοιχειοθέτηση των παραβάσεων, έχει ήδη προβεί και συνεχίζει να προβαίνει σε σειρά βελτιώσεων των σχετικών διεπαφών και διαδικασιών, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας και της προστασίας των καταναλωτών.

(ε) Ο Εμπορευόμενος δεν έχει ιστορικό παράβασης της καταναλωτικής νομοθεσίας στην Κυπριακή Δημοκρατία ούτε προκύπτει επαναλαμβανόμενη ή συστηματική παραβατική συμπεριφορά.

(στ) Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας οποιοδήποτε διοικητικό μέτρο πρέπει να είναι κατάλληλο, αναγκαίο και να μην υπερβαίνει το μέτρο που απαιτείται για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού.

Περαιτέρω, ο Εμπορευόμενος αναφέρει ότι υπό τις περιστάσεις της παρούσας υπόθεσης, ο σκοπός της προστασίας των καταναλωτών έχει ήδη εξυπηρετηθεί σε ουσιαστικό βαθμό μέσω (i) της πλήρους συνεργασίας του Εμπορευόμενου (ii) της παροχής όλων των ζητηθέντων πληροφοριών, (iii) της εθελοντικής αναθεώρησης των σχετικών διεπαφών και εμπορικών πρακτικών, και (iv) της ανάληψης πρόσθετων δεσμεύσεων συμμόρφωσης. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η επιβολή διοικητικού προστίμου θα είχε κυρίως τιμωρητικό χαρακτήρα, χωρίς να είναι αναγκαίο για την επίτευξη των σκοπών του Νόμου και χωρίς να προσφέρει πρόσθετη προστασία στους καταναλωτές.

«.....»

«.....». Ο Εμπορευόμενος καλεί την Εντεταλμένη Υπηρεσία να συνεκτιμήσει τις ιδιαίτερες περιστάσεις της υπόθεσης, την καλή πίστη και τη συνεργατική στάση του, καθώς και τις ήδη εφαρμοσθείσες και προγραμματιζόμενες ενέργειες συμμόρφωσης και, ως εκ τούτου, να περατώσει την παρούσα διαδικασία χωρίς την επιβολή διοικητικού προστίμου ή, επικουρικώς, να περιοριστεί στη λήψη των ηπιότερων δυνατών διοικητικών μέτρων που κρίνονται αναγκαία και αναλογικά υπό τις περιστάσεις.

Δ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

17. Σχετικά με τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου ότι η παράλειψη γνωστοποίησης του περιεχομένου και της προέλευσης των καταγγελιών εμποδίζει την ουσιαστική άσκηση του δικαιώματος ακρόασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τον ισχυρισμό αυτό ως αναληθή. Με αφορμή τις καταγγελίες, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη σε έλεγχο της διαδικασίας αγοράς και παραθέτει στις επιστολές της επακριβώς τι έχει διαπιστώσει και τι διερευνά με βάση τα δικά της ευρήματα. Συνεπώς, εφόσον ο Εμπορευόμενος δεν καλείται να τοποθετηθεί επί συγκεκριμένης καταγγελίας αλλά επί των ευρημάτων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, τα οποία επεξηγούνται πλήρως, δεν υφίσταται στην προκειμένη περίπτωση ουσιαστικός λόγος παροχής περαιτέρω στοιχείων.

18. Όσον αφορά τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου για την Πρακτική Α, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι ακόμα και αν αυτοί ευσταθούν, δεν επηρεάζουν την διαπίστωση παράβασης. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι σύμφωνα με το Άρθρο 5 του Νόμου, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν. Συνεπώς ο Νόμος δεν προϋποθέτει να έχει όντως στρεβλωθεί η οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, αλλά αρκεί απλά να υπάρχει ενδεχόμενο να στρεβλωθεί, κάτι που όπως εξηγείται πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι στην υπό εξέταση περίπτωση ισχύει.

Σχετικά με το κατά πόσο η πρακτική αυτή είναι ικανή να «στρεβλώσει ουσιωδώς» την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, κατά την έννοια του Άρθρου 5 του Νόμου, στην υπό εξέταση περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξετάσει το κατά πόσο η εν λόγω εμπορική πρακτική και η συνολική της παρουσίαση οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, που είναι το κριτήριο που καθορίζει εάν μια εμπορική πρακτική στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς» την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή.

Στο σημείο 2.4 του έγγραφου *«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»* (στο εξής «οι Κατευθυντήριες Γραμμές»), αναγράφονται επακριβώς τα εξής:

«Συνεπώς, βάσει του άρθρου 5 παράγραφος 2, το στοιχείο που καθορίζει εάν μια εμπορική πρακτική «στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς» την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή είναι το αν η εν λόγω εμπορική πρακτική οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον καταναλωτή να «λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε».

Πρόκειται για την ίδια αξιολόγηση που πρέπει να διενεργείται με βάση τα άρθρα 6, 7 και 8. Συνάγεται ότι, παρά το γεγονός ότι η διατύπωση του άρθρου 5 παράγραφος 2 διαφέρει από τη διατύπωση των άλλων παραπάνω άρθρων, η απαίτηση που σχετίζεται με την ουσιώδη στρέβλωση της συμπεριφοράς του καταναλωτή είναι η ίδια.»

Ως εκ των ανωτέρω, είναι θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η διαδικασία αγοράς όπως περιγράφεται πιο πάνω ως Πρακτική Α, έχει σχεδιαστεί με σκοπό να οδηγήσει τους καταναλωτές να πατήσουν εκ παραδρομής ή/και σύγχυσης ή/και απροσεξίας το κουμπί «Add to my Program», δημιουργώντας τους σύγχυση με τα συνεχόμενα παράθυρα που ανοίγουν, και τοποθετώντας το συγκεκριμένο κουμπί στην θέση που στο προηγούμενο παράθυρο υπήρχε το κουμπί «Got it». Είναι δηλαδή άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο σχεδιασμός, που τοποθετεί το κουμπί αγοράς στην θέση όπου προηγουμένως υπήρχε ένα κουμπί απλής επιβεβαίωσης ανάγνωσης («Got it»), εκμεταλλεύεται τη προδιάθεση των καταναλωτών για γρήγορη περιήγηση.

Τέτοια μοτίβα στρεβλώνουν την ικανότητα λήψης τεκμηριωμένης απόφασης ακόμη και από τον «ευλόγως προσεκτικό» καταναλωτή, οδηγώντας τον, ή ενδεχομένως να τον οδηγούν να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει, ή προτίθεται να προχωρήσει, σε βελτιώσεις για την ενίσχυση της διαφάνειας δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της η διαδικασία αγοράς που περιγράφεται ως Πρακτική Α, δεν ήταν συμμορφούμενη με τις πρόνοιες του Νόμου και η πρόθεση του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

19. Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Β, ότι η πρόσθετη υπηρεσία παρουσιαζόταν με σαφή ονομασία, εμφανή αναγραφή της τιμής και συγκεκριμένη περιγραφή του προσφερόμενου προϊόντος, αυτός απορρίπτεται ως αβάσιμος αφού με βάση τον σχεδιασμό της σελίδας, ο καταναλωτής, έχοντας μόλις ολοκληρώσει την κύρια συναλλαγή, οδηγείται ή υπάρχει πιθανότητα να οδηγηθεί σε μια νέα δέσμευση παραλείποντας την ουσιώδη πληροφορία ότι δηλαδή στην προκειμένη περίπτωση η επιλογή του κουμπιού οδηγεί σε άμεση χρέωση των στοιχείων πληρωμής που καταχωρήθηκαν προηγουμένως, χωρίς στάδιο επιβεβαίωσης. Σημειώνεται ότι ακόμα και αν οι πληροφορίες παρέχονται σε κάποιο στάδιο της διαδικασίας, αυτό δεν απαλλάσσει τον Εμπορευόμενο από την νομική ευθύνη, αφού σύμφωνα με το Άρθρο 7(2) του Νόμου, μια πρακτική θεωρείται παραπλανητική παράλειψη εάν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο. Επιπλέον, σύμφωνα με το Άρθρο 7(4) του Νόμου, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, οι πληροφορίες σχετικά με τις ρυθμίσεις πληρωμής εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο, θεωρούνται ουσιώδεις.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει, ή προτίθεται να προχωρήσει, σε βελτιώσεις της διεπαφής δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας της η διαδικασία αγοράς που περιγράφεται ως Πρακτική Α, δεν ήταν συμμορφούμενη με τις πρόνοιες του Νόμου

και η πρόθεση του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

20. Όσον αφορά τον ισχυρισμό του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Γ, ότι η ύπαρξη διαδοχικών προσφορών σε διαφορετικές τιμές δεν συνεπάγεται, αφ' εαυτής, ότι οι προηγούμενες τιμές ήταν εικονικές ή ότι δεν εφαρμόστηκαν στην πράξη, η Εντεταλμένη Υπηρεσία τον απορρίπτει ως αβάσιμο ή/και αναληθή. Συγκεκριμένα, με βάση τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά την διαδικασία που περιγράφεται ως Πρακτική Α, στο πρώτο παράθυρο παρουσιάζεται συγκεκριμένη υπηρεσία (Personal Meal Plan και Individual Coach), η οποία παρουσιάζεται να είναι σε προσφορά από 99.95 Ευρώ σε 49.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες, ενώ στο τρίτο παράθυρο που ανοίγει λίγο μετά, η συγκεκριμένη υπηρεσία (Personal Meal Plan και Individual Coach), παρουσιάζεται να είναι και πάλι σε προσφορά, αυτή την φορά όμως προσφέρεται από 59.95 Ευρώ σε 29.95 Ευρώ για τις πρώτες τέσσερις εβδομάδες. Με βάση το πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι στην υπό εξέταση περίπτωση ο Εμπορευόμενος κάνει αναφορά σε προσφορά, παραθέτοντας επιχειρήματα για ύπαρξη πλεονεκτικής τιμής (π.χ. από 99.95 σε 49.95 Ευρώ και μετέπειτα από 59.95 σε 29.95 Ευρώ) χωρίς τεκμηρίωση ότι η αρχική τιμή εφαρμόστηκε ποτέ πραγματικά σε αριθμό καταναλωτών, συνιστά παραπλανητική πράξη βάσει του Άρθρου 6(2)(δ), καθώς εξαπατά τον καταναλωτή ως προς την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής. Η Υπηρεσία επισημαίνει ότι η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προχωρήσει, σε αλλαγές οι οποίες σύμφωνα με τον ίδιο αποσκοπούν στην περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας της διαδικασίας αγοράς και στην αποφυγή οποιασδήποτε εντύπωσης ότι οι αρχικά προβαλλόμενες εκπτώσεις δεν ανταποκρίνονται στην πραγματική εμπορική πολιτική του, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας υπήρξε παράβαση. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι η πρόθεση

του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

21. Σχετικά με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Δ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία υπογραμμίζει ότι ο Εμπορευόμενος φέρει την αποκλειστική νομική ευθύνη για τη διασφάλιση της ακρίβειας και της αυθεντικότητας των αξιολογήσεων που επιλέγει να αναπαράγει στην Ιστοσελίδα του, καθώς η επίκληση τεχνικών σφαλμάτων από τρίτους συνεργάτες ή μεταγενέστερων τροποποιήσεων από τους ίδιους τους χρήστες δεν τον απαλλάσσει από την υποχρέωση να μην διαστρεβλώνει τις αξιολογήσεις ή τις θετικές κριτικές καταναλωτών με σκοπό την προώθηση προϊόντων.

Η διαπίστωση ότι το από το αυθεντικό κείμενο της κριτικής του χρήστη «Chee-T'ah-Ah» παραλείπονται οι αρνητικές αναφορές και το γεγονός ότι η βαθμολογία μετατράπηκε από 4/5 σε 5/5 αστέρια, στοιχειοθετεί αντικειμενικά τη διαστρέβλωση της κριτικής, πρακτική η οποία κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες βάσει του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου. Ως εκ τούτου, η ευθύνη για την ορθή και πιστή παρουσίαση των εμπειριών των καταναλωτών παραμένει ακέραια στον Εμπορευόμενο, ο οποίος οφείλει να εφαρμόζει αποτελεσματικά συστήματα ελέγχου ώστε να μην παραποιείται και να διαστρεβλώνεται η οποιαδήποτε αξιολόγηση.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, σημειώνει ότι η αφαίρεση του εν λόγω σχόλιου όπως ήταν στην αρχική μορφή του από την ιστοσελίδα, το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει δώσει σαφείς οδηγίες και προειδοποίηση προς τον ανεξάρτητο συνεργάτη και δεσμεύεται να ξεκινήσει να ελέγχει περιοδικά τα σχόλια και κριτικές που αναπαράγει στην ιστοσελίδα του, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης ταύτιση με την τρέχουσα κατάσταση στα app stores, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας υπήρξε παράβαση. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι η πρόθεση του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

22. Σχετικά με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Ε, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι απορρίπτει τον πιο πάνω ισχυρισμό ως ανακριβή η/και αβάσιμο η/και αναληθή. Συγκεκριμένα, ακόμα και εάν ευσταθεί ο ισχυρισμός σας ότι οι πωλήσεις ανά ώρα που παρουσίαζε υποστηρίζονταν από τις μηνιαίες πωλήσεις, αυτό δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, αφού ο

ισχυρισμός ότι 1103 καταναλωτές έχουν αγοράσει υπηρεσία την τελευταία ώρα ήταν πολύ συγκεκριμένος και ο Εμπορευόμενος είχε την νομική υποχρέωση να βεβαιωθεί ότι ήταν αληθής ανά πάσα στιγμή και οφείλει να αποδεικνύει την ακρίβεια των συγκεκριμένων πραγματικών ισχυρισμών του τη στιγμή που αυτοί προβάλλονται. Η χρήση ενός στατικού ή περιοδικά ενημερωμένου αριθμού που προκύπτει από έναν γενικό μέσο όρο προηγούμενων μηνών δεν τεκμηριώνει την αλήθεια της δήλωσης ότι «κατά την τελευταία ώρα» πραγματοποιήθηκαν οι συγκεκριμένες αγορές.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς. Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην επιστολή της με ημερομηνία 16 Μαρτίου 2026, ζήτησε από τον Εμπορευόμενο όπως παραθέσει στοιχεία τα οποία θα αποδεικνύουν την αλήθεια του ισχυρισμού που προβαλλόταν στην Ιστοσελίδα, παραθέτοντας στοιχεία για τους καταναλωτές που προχώρησαν σε αγορά υπηρεσίας από την Ιστοσελίδα στις 15 και 16 Μαρτίου 2026, ενώ μέχρι και σήμερα δεν έχει λάβει οποιαδήποτε στοιχεία, και ως εκ τούτου θεωρεί τους πραγματικούς ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου ως ανακριβή.

23. Σχετικά με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Ζ, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει το δικαστήριο στην απόφαση Fuhmann-2 (C-249/21) ξεκαθάρισε ότι για να κριθεί αν μια διατύπωση είναι «ανάλογη» με τη σήμανση «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής», πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μόνον η σήμανση που φέρει το συγκεκριμένο πλήκτρο [σκέψη 34]. Το Δικαστήριο απέρριψε ρητά τη λήψη υπόψη των περιστάσεων της διαδικασίας παραγγελίας, τονίζοντας ότι ο καταναλωτής δεν πρέπει να υποχρεούται να συναγάγει την υποχρέωση πληρωμής από το ευρύτερο πλαίσιο, αλλά αυτή πρέπει να προκύπτει με απόλυτη βεβαιότητα από το ίδιο το κουμπί]. Συγκεκριμένα, στην σκέψη 30 της απόφασης Fuhmann-2 (C-249/21), το δικαστήριο εξηγεί ότι αν γινόταν δεκτό ότι, με το πάτημα ενός πλήκτρου ή ανάλογης λειτουργίας, ο καταναλωτής θα έπρεπε να συναγάγει από τις περιστάσεις της διαδικασίας αυτής ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει, ενώ η σήμανση που φέρει το συγκεκριμένο πλήκτρο ή η

συγκεκριμένη ανάλογη λειτουργία δεν του παρέχει τη δυνατότητα να προσδιορίσει τις προαναφερθείσες συνέπειες με απόλυτη βεβαιότητα, θα υπονομευόταν ο σκοπός της Οδηγίας 2011/83, ο οποίος συνίσταται στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την ενημέρωση.

Επιπλέον, όσον αφορά τη θέση του Εμπορευόμενου ότι υπάρχει «νομικό κενό» επειδή η νομολογία αφορά την κύρια σύμβαση και όχι μεταγενέστερες επιπλέον πωλήσεις, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τον ισχυρισμό αυτό ως νομικά αβάσιμο. Το Άρθρο 19(2) του Νόμου εφαρμόζεται σε κάθε εξ αποστάσεως σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικό μέσο και επιβάλλει υποχρέωση πληρωμής. Είναι θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι κάθε πρόσθετη υπηρεσία που χρεώνεται ξεχωριστά αποτελεί μια αυτοτελή συμβατική δέσμευση, και ως εκ τούτου, ο Εμπορευόμενος οφείλει να συμμορφώνεται με τις τυπικές απαιτήσεις σήμανσης για κάθε τέτοια συναλλαγή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, σημειώνει ότι η τροποποίηση της επιλογής από «Add to my Program» σε «Buy Now», δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας υπήρξε παράβαση. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι η πρόθεση του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

24. Σχετικά με τους ισχυρισμούς του Εμπορευόμενου για την Παράβαση Η, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι η διατύπωση του Νόμου είναι επιτακτική: «ο εμπορευόμενος απαιτεί από τον καταναλωτή να υποβάλει αίτημα... και ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει...». Είναι θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ότι δεν πρόκειται για προαιρετική ευχέρεια, αλλά για μια τυπική απαίτηση, η παράλειψη της οποίας συνιστά παράβαση των τυπικών κανόνων που διέπουν τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ανεξάρτητα από την πρόθεση του εμπόρου να περιορίσει ή όχι το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ότι αποδέχεται αιτήματα για υπαναχώρηση ακόμη και μετά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον είναι εντός της περιόδου υπαναχώρησης που ορίζει ο νόμος, δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης, ακόμα και αν ευσταθεί. Συγκεκριμένα, το Άρθρο 57(1) ορίζει ότι η παράβαση διαπιστώνεται έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέρει ότι ο ισχυρισμός του Εμπορευόμενου ότι η άμεση παροχή της υπηρεσίας συνιστά συμμόρφωση με την υποχρέωση που έχει κάτω από την οδηγία 219/770 και δεν αποτελεί εμπορική επιλογή είναι νομικά αβάσιμος. Η νομική υποχρέωση παροχής της υπηρεσίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση δεν απαλλάσσει τον έμπορο από την υποχρέωση να ζητήσει τη συγκατάθεση του καταναλωτή για την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Σχετικά με τα όσα αναφέρει ο Εμπορευόμενος στην συμπληρωματική επιστολή του ημερομηνίας 2 Ιουλίου 2026, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι η τροποποίηση της πρακτικής, δεν αναιρεί το γεγονός ότι κατά την στιγμή της έρευνας υπήρξε παράβαση. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επαναλαμβάνει ότι η πρόθεση του Εμπορευόμενου λαμβάνεται υπόψη, παρά ταύτα δεν επηρεάζει την διαπίστωση παράβασης.

25. Σχετικά με τις απόψεις του Εμπορευόμενου σχετικά με την τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου, και συγκεκριμένα τους ισχυρισμούς του ότι υπό τις περιστάσεις της παρούσας υπόθεσης δεν συντρέχουν λόγοι που να δικαιολογούν την επιβολή διοικητικού προστίμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία τονίζει ότι κατά τη διεξαγωγή της έρευνας της, λαμβάνει πάντα 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.

Τα όσα παραθέτει ο Εμπορευόμενος, τα οποία θεωρεί ότι πρέπει να ληφθούν υπόψη ως ελαφρυντικές περιστάσεις, λαμβάνονται υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρά ταύτα, επαναλαμβάνεται ότι δεν επηρεάζουν την διαπίστωση παράβασης.

26. Όσον αφορά τον κύκλο εργασιών του Εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι ο Εμπορευόμενος παρέθεσε τον κύκλο εργασιών του για την επίμαχη υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση για το έτος 2025. Ως εκ τούτου απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στους νομικούς συμβούλους του Εμπορευόμενου στις 30 Ιουλίου 2026, ζητώντας να αποσταλούν έγγραφα στα οποία θα φαίνεται ο συνολικός κύκλος εργασιών της εταιρείας για όλες τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία ανεξαρτήτως γεωγραφικού περιορισμού. Ο Εμπορευόμενος με ηλεκτρονικό του μήνυμα ημερομηνίας 6 Αυγούστου 2026, παρέθεσε τον κύκλο εργασιών του, και

ανέφερε ότι θεωρεί ότι η απαίτηση για παροχή παγκόσμιου συνολικού κύκλου εργασιών από όλες τις δραστηριότητες του υπερβαίνει το αναγκαίο μέτρο για τον σκοπό της διαδικασίας. Σύμφωνα με τον Εμπορευόμενο, η υπό εξέταση διαδικασία αφορά συγκεκριμένη υπηρεσία, και συγκεκριμένες καταναλωτικές πρακτικές υπό το πρίσμα του Ευρωπαϊκού δικαίου και εντός του γεωγραφικού πλαισίου της Κύπρου, και ως εκ τούτου ο κύκλος εργασιών άσχετων δραστηριοτήτων δεν παρουσιάζει αναγκαίο και άμεσο σύνδεσμο με τη φύση, σοβαρότητα ή διάρκεια των όποιων αποδιδόμενων παραβάσεων. Σύμφωνα με τα όσα ανέφερε ο Εμπορευόμενος, η χρήση τέτοιων στοιχείων χωρίς ειδική αιτιολόγηση πιθανόν να προσκρούει στην αρχή της αναλογικότητας, όπως αυτή εφαρμόζεται στο δίκαιο της Ένωσης. Ο Εμπορευόμενος στην απάντηση του ισχυρίστηκε επίσης ότι με δεδομένο ότι ο Νόμος δεν αναφέρει το οτιδήποτε για παγκόσμιο κύκλο εργασιών, θεωρεί ότι πρόνοιες του θα πρέπει να ερμηνευθούν υπό το πρίσμα της σχετικής πρόνοιας του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 η οποία αναφέρει ποσοστό επί του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα οικεία κράτη μέλη.

Ε. ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

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

Παράβαση Α

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η Πρακτική Α είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2) (α) και (β), αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η πιο πάνω πρακτική είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, δεν συνάδει δηλαδή με το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς, αλλά ούτε και με τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου, και επίσης στρεβλώνει ουσιωδώς η ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή, είναι δηλαδή μια εμπορική πρακτική που έχει ως σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Παράβαση Β

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η Πρακτική Α είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 7, αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η πιο πάνω πρακτική είναι παραπλανητική καθώς παραλείπεται η ουσιώδης πληροφορία ότι στην προκειμένη περίπτωση η επιλογή του κουμπιού «Add to my Program» οδηγεί σε άμεση χρέωση των στοιχείων πληρωμής που καταχωρήθηκαν προηγουμένως, χωρίς στάδιο επιβεβαίωσης, πληροφορία που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε. Στην πιο πάνω διαπίστωση λήφθηκε υπόψη και το Άρθρο 7(2) του Νόμου, με βάση το οποίο παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος παρέχει τις ουσιώδεις πληροφορίες κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο. Επιπλέον, σύμφωνα με το Άρθρο 7(4) του Νόμου, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, οι πληροφορίες σχετικά με τις ρυθμίσεις πληρωμής εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο, θεωρούνται ουσιώδεις.

Παράβαση Γ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η Πρακτική Β είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ), 6(1) και 6(2)(δ) του Νόμου και συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ότι η εμπορική πρακτική του Εμπορευόμενου να κάνει αναφορά σε προσφορά, παραθέτοντας επιχειρήματα για ύπαρξη πλεονεκτικής τιμής (από 99.95 σε 49.95 Ευρώ και μετέπειτα από 59.95 σε 29.95 Ευρώ) χωρίς τεκμηρίωση ότι η αρχική τιμή εφαρμόστηκε πραγματικά σε αριθμό καταναλωτών, είναι παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία,

διαφορετικά, δε θα ελάμβανε. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 54(1)(ε) του Νόμου, με βάση το οποίο ο εμπορευόμενος οφείλει να προσκομίσει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ακρίβεια των πραγματικών του ισχυρισμών, ενώ σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, εφόσον τα στοιχεία θεωρηθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί θεωρούνται ανακριβείς.

Παράβαση Δ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η Πρακτική Γ, είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(4) και το Παράρτημα Ι του Νόμου, αφού σημείο 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου, η υποβολή ή η ανάθεση σε άλλο νομικό ή φυσικό πρόσωπο της υποβολής ψευδών αξιολογήσεων ή θετικών κριτικών καταναλωτών ή η διαστρέβλωση των αξιολογήσεων ή των θετικών κριτικών καταναλωτών με σκοπό την προώθηση προϊόντων αποτελεί εμπορική πρακτική που κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες. Στην υπό εξέταση περίπτωση, διαπιστώθηκε ότι από το αυθεντικό κείμενο της κριτικής του χρήστη «Chee-T'ah-Ah» παραλείπονται οι αρνητικές αναφορές και το γεγονός ότι η βαθμολογία μετατράπηκε από 4/5 σε 5/5 αστέρια, στοιχειοθετεί αντικειμενικά τη διαστρέβλωση της κριτικής, πρακτική η οποία κρίνεται αθέμιτη υπό οποιεσδήποτε συνθήκες βάσει του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου.

Παράβαση Ε

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι η Πρακτική Δ είναι αθέμιτη κατά παράβαση του Άρθρου 5(1) του Νόμου. Η πιο πάνω διαπίστωση γίνεται σε συνδυασμό με το Άρθρο 5(2)(γ) και 6(1) του Νόμου, αφού ο ισχυρισμός ότι 1103 καταναλωτές έχουν αγοράσει υπηρεσία την τελευταία ώρα, δεν ήταν αληθής και συνεπώς η εμπορική πρακτική ήταν παραπλανητική αφού περιλάμβανε εσφαλμένες πληροφορίες και ήταν επομένως αναληθής ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, και ούτως ή άλλως, οδηγούσε ή υπήρχε ενδεχόμενο να οδηγήσει τον καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

Παράβαση Ζ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παράβαση του Άρθρου 19(2) του Νόμου, αφού η ολοκλήρωση της αγοράς συνδρομής από καταναλωτές στην ιστοσελίδα γινόταν πατώντας το πλήκτρο την «Add to my Program» (Προσθήκη στο πρόγραμμά μου). Το γεγονός αυτό, υποδήλωνε ότι ο Εμπορευόμενος δεν είχε μεριμνήσει ώστε ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής, και σε περίπτωση που η υποβολή παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση ενός πλήκτρου ή ανάλογη λειτουργία, εάν το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία 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.

Παράβαση Η

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία 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, δεν απαιτείται από τον καταναλωτή να καταθέσει αίτημα και επίσης δεν ζητείται από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από εσάς, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ

28. 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 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 σε τουλάχιστο τέσσερις μήνες, αφού έχει προωθηθεί καταγγελία στην Εντεταλμένη Υπηρεσία η οποία αφορούσε την ιστοσελίδα τον Νοέμβριο του 2025, ενώ οι παραβάσεις συνεχιζόταν τουλάχιστον μέχρι τον Μάρτιο του 2026.

Ως ελαφρυντικοί παράγοντες λαμβάνονται υπόψη τα πιο κάτω:

- το γεγονός ότι στον Εμπορευόμενο δεν επιβλήθηκε προηγουμένως οποιαδήποτε άλλη κύρωση για παράβαση του Νόμου.
- το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος ανταποκρίθηκε στα αιτήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, υποβάλλοντας τις θέσεις του, και προσκομίζοντας στοιχεία, επιδεικνύοντας συνεργασία καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης.
- το γεγονός ότι ο Εμπορευόμενος έχει προβεί και προτίθεται να προβεί σε σειρά βελτιώσεων των σχετικών διεπαφών και διαδικασιών, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας και της προστασίας των καταναλωτών.

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

29. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, επιβάλλει στον Εμπορευόμενο AMOAPPS LIMITED, για παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021, διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους εκατό χιλιάδων ευρώ (€100.000). Πιο κάτω παρατίθεται ανάλυση για το ύψος του διοικητικού προστίμου που έχει επιβληθεί για κάθε παράβαση του Νόμου ξεχωριστά:

1. Για την Παράβαση Α επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).
2. Για την Παράβαση Β επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000).
3. Για την Παράβαση Γ επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).
4. Για την Παράβαση Δ επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).
5. Για την Παράβαση Ε επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).
6. Για την Παράβαση Ζ επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).
7. Για την Παράβαση Η επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€15.000).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 18 Αυγούστου 2026

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

Η Απόφαση υπόκειται σε Ιεραρχική Προσφυγή ενώπιον του Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας δυνάμει του άρθρου 59 του Ν. 112(Ι)/2021 (ασκήθηκε στις 18 Σεπτεμβρίου 2026). Η απόφαση του Υπουργού θα δημοσιευθεί.