



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/14
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
07/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/14

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων
προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2007. Ν.103(Ι)/2007**

Έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **A.G.I Teleconnect Services Ltd.**

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007.

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθορίζονται στο Μέρος V, άρθρα 9 μέχρι και 14 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφορικά με αθέμιτη εμπορική πρακτική της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd.

Η αξιολόγηση των γεγονότων που συνθέτουν την παρούσα υπόθεση αποτελεί το ουσιαστικό υπόβαθρο της εξέτασης. Ως εκ τούτου, η παράθεση των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων και δεδομένων καθίσταται αναγκαία και επιτακτική και προς τούτο

παρατίθενται συνοπτικά τα ουσιώδη γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν. 103(Ι)/2007, διερεύνησε παράπονα από καταναλωτές, τα οποία αφορούσαν την εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd.

Συγκεκριμένα στο διάστημα μεταξύ 08 και 14 Νοεμβρίου 2013, λήφθηκαν τέσσερα παράπονα από τέσσερις καταναλωτές τα οποία αφορούσαν εμπορική πρακτική που φέρεται να ακολουθεί η εν λόγω εταιρεία.

Ο πρώτος παραπονούμενος ισχυρίζεται, ότι λάμβανε επανειλημμένα, χωρίς ο ίδιος να δώσει την συγκατάθεσή του για κάτι τέτοιο, γραπτά μηνύματα στο κινητό του τηλέφωνο με τα οποία καλείτο να τηλεφωνήσει σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών χωρίς να αναφέρεται πουθενά το κόστος που συνεπάγεται η κλήση. Όπως ανέφερε ο ίδιος, στο τελευταίο μήνυμα που έλαβε, αναγραφόταν ότι ήταν από κοπέλα 24 χρονών και τον καλούσε να τηλεφωνήσει στο 90080069 και να βάλει τον κωδικό 4977, ενώ του δινόταν η επιλογή NOSMS στον αριθμό 80040641.

Ο δεύτερος παραπονούμενος ισχυρίζεται, ότι λάμβανε επανειλημμένα, χωρίς ο ίδιος να δώσει την συγκατάθεσή του για κάτι τέτοιο, γραπτά μηνύματα στο κινητό του τηλέφωνο με τα οποία καλείτο να τηλεφωνήσει σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών χωρίς να αναφέρεται πουθενά το κόστος που συνεπάγεται η κλήση. Όπως ανέφερε ο ίδιος, στο τελευταίο μήνυμα που έλαβε, αναγραφόταν το εξής: «*EIMAI ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ 22Χ ΠΟΛΥ ΟΜΟΡΦΗ, ΤΟΛΜΗΡΗ. ΤΗΛ/ΣΕ 90080088 ΚΑΙ ΒΑΛΕ ΚΩΔ 3031 ΒΑΡΕΘΗΚΑ ΜΕ ΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΖΗΤΩ ΠΑΡΕΑ ΚΑΙ ΣΕΞ ΜΕ ΩΡΙΜΟ ΑΝΤΡΑ ΜΕΧΡΙ 55Χ. NOSMS 80040641*».

Ο τρίτος παραπονούμενος ισχυρίζεται, ότι λάμβανε επανειλημμένα, χωρίς ο ίδιος να δώσει την συγκατάθεσή του για κάτι τέτοιο, γραπτά μηνύματα στο κινητό του τηλέφωνο με τα οποία καλείτο να τηλεφωνήσει σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών χωρίς να αναφέρεται πουθενά το κόστος που συνεπάγεται η κλήση. Όπως ανέφερε ο ίδιος, στο τελευταίο μήνυμα που έλαβε, αναγραφόταν το εξής: «*ΤΗΛ/ΣΕ 90080069 ΚΑΙ ΒΑΛΕ ΚΩΔ 2228-ΝΕΑΡΗ ΚΥΠΡΙΑ,ΩΡΑΙΑ,ΠΟΛΥ SEXY, ΖΗΤΑ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΑΝΤΡΑ*

ΜΕΧΡΙ 55Χ ΚΑΙ ΚΩΔ 2225-ΟΥΚΡΑΝΗ 32Χ ΠΑΝΕΜΟΡΦΗ ΖΗΤΑ ΣΧΕΣΗ ΜΕ SEX NOSMS 80040641».

Ο τέταρτος παραπονούμενος ισχυρίζεται, ότι έλαβε γραπτό μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο με το οποίο καλείτο να τηλεφωνήσει σε αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών χωρίς να αναφέρεται πουθενά το κόστος που συνεπάγεται η κλήση. Όπως ανέφερε ο ίδιος, στο μήνυμα που έλαβε, αναγραφόταν το εξής: «ΑΠΟ ΜΙΚΡΗ ΜΟΥ ΑΡΕΣΕ ΝΑ ΠΑΙΖΩ ΜΕ ΤΑ ΑΓΟΡΙΑ..ΤΗΛ ΣΤΟ 90944470 ΝΑ ΓΝΩΡΙΣΤΟΥΜΕ ΚΑΙ ΟΧΙ ΜΟΝΟ...ΕΙΜΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΜΕΣΟ ΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΟΥ ΣΕΞ.ΣΕ ΠΕΡΙΜΕΝΩ. NOSMS 80040641».

Από έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην επίσημη ιστοσελίδα του ΓΕΡΗΕΤ, διαπιστώθηκε ότι οι αριθμοί υπερτιμημένης χρέωσης, 90080069, 90080088 και 90944470 είναι εκχωρημένοι στην εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd. **Παράρτημα Ι**

Με βάση τα πιο πάνω δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για κατ' αρχήν παράβαση του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς του Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.

Συγκεκριμένα:

1. Η παράλειψη αναφοράς, στα εν λόγω διαφημιστικά γραπτά μηνύματα, του κόστους που συνεπάγεται η κλήση σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης πιθανόν να αποτελούσε παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.
2. Η συνεχής αποστολή τέτοιων διαφημιστικών γραπτών μηνυμάτων σε παραλήπτες οι οποίοι δεν έδωσαν την συγκατάθεση τους για κάτι τέτοιο πιθανόν να αποτελούσε παράβαση του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.

Με βάση τα πιο πάνω στις 18 Νοεμβρίου 2013 στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία με την οποία της ζητήθηκε να δώσει τις απόψεις της για τα πιο πάνω. **Παράρτημα ΙΙ**

Επίσης με την εν λόγω επιστολή, ζητήθηκε από την εταιρεία να απαντήσει στα πιο κάτω ερωτήματα:

1. Πότε άρχισε η εταιρεία να αποστέλλει τα εν λόγω γραπτά μηνύματα και πιθανό και άλλα παρόμοια, χωρίς αναφορά στην τιμή χρέωσης που συνεπάγεται η κλήση στον αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης.

2. Πόσα τέτοια γραπτά μηνύματα έλαβε ο κάθε παραλήπτης από την ημέρα έναρξης της αποστολής τους μέχρι σήμερα.
3. Πόσοι καταναλωτές οι οποίοι έλαβαν τέτοια γραπτά μηνύματα τηλεφώνησαν στον αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης και πόσος ήταν ο συνολικός χρόνος που διήρκησαν οι κλήσεις τους.
4. Ποιά είναι η χρέωση για την κλήση στον κάθε αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης.

Στις 19 Νοεμβρίου 2013 λήφθηκε ηλεκτρονικό μήνυμα από την κυρία Έλενα Ευσταθίου, διευθύντρια της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd, με το οποίο ζήτησε όπως αποσταλούν στην εταιρεία τα τηλέφωνα των παραπονούμενων **(Παράρτημα III)**. Όπως ανέφερε στο ηλεκτρονικό μήνυμα, ο λόγος για τον οποίο ζητήθηκαν οι συγκεκριμένοι τηλεφωνικοί αριθμοί είναι κατά κύριο λόγο για να διαγραφούν και να μην λάβουν ξανά οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα και για να μπορέσει επίσης η εταιρεία να διερευνήσει τον κάθε αριθμό ξεχωριστά και να δώσει τις απόψεις της.

Επίσης με το εν λόγω ηλεκτρονικό μήνυμα η κ. Ευσταθίου απάντησε στα 4 ερωτήματα που είχαν τεθεί στην εταιρεία μέσω της επιστολής με ημερομηνία 18 Νοεμβρίου 2013.

Παράρτημα II

Συγκεκριμένα:

1. Όσο αφορά το ερώτημα πότε άρχισε η εταιρεία να αποστέλλει τα εν λόγω γραπτά μηνύματα και πιθανό και άλλα παρόμοια, χωρίς αναφορά στην τιμή χρέωσης που συνεπάγεται η κλήση στον αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης, απάντησε: «Είναι αδύνατον να απαντηθεί σε γενική μορφή η συγκεκριμένη ερώτηση καθώς είναι αδύνατον να γίνει μαζικός συσχετισμός μεταξύ των ατόμων που έλαβαν διαφημιστικό μήνυμα και των ατόμων που κάλεσαν στον αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης αμέσως μετά την λήψη του διαφημιστικού μηνύματος. Όμως, όπως έχουμε αναφέρει και στο παρελθόν, για να λάβει οποιοσδήποτε διαφημιστικό μήνυμα για οποιαδήποτε υπηρεσία, πρέπει πρώτα να έχει καλέσει ο ίδιος στην συγκεκριμένη ή παρόμοια υπηρεσία για την οποία έλαβε το διαφημιστικό μήνυμα. Ο πελάτης που θα καλέσει σε οποιονδήποτε αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης θα ακούσει δωρεάν την χρέωση και μετά θα συνδεθεί με την υπηρεσία. Με βάση τα πιο πάνω, η μη αποστολή από μέρους σας των τηλεφωνικών αριθμών

των παραπονούμενων για τους οποίους αναφέρεστε στην επιστολή σας, καθιστά αδύνατη την αποστολή αναλυτικών στοιχείων.»

2. Όσο αφορά το ερώτημα πόσα τέτοια γραπτά μηνύματα έλαβε ο κάθε παραλήπτης από την ημέρα έναρξης της αποστολής τους μέχρι σήμερα, απάντησε: «Είναι αδύνατον να γίνει σε γενική μορφή η πιο πάνω διερεύνηση για κάθε παραλήπτη ξεχωριστά. Διερεύνηση μπορεί να γίνει όταν και εφόσον έχουμε στην κατοχή μας τηλεφωνικό αριθμό. Ο τηλεφωνικός αριθμός θα καταχωρηθεί σε διαφορετικές βάσεις δεδομένων από τα οποία θα λάβουμε τα ανάλογα αποτελέσματα. Με βάση τα πιο πάνω, η μη αποστολή από μέρους σας των τηλεφωνικών αριθμών των παραπονούμενων για τους οποίους αναφέρεστε στην επιστολή σας, καθιστά αδύνατη την αποστολή αναλυτικών στοιχείων.»

3. Όσο αφορά το ερώτημα πόσοι καταναλωτές οι οποίοι έλαβαν τέτοια γραπτά μηνύματα τηλεφώνησαν στον αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης και πόσος ήταν ο συνολικός χρόνος που διήρκησαν οι κλήσεις τους, απάντησε: «Παρακαλώ βλέπε την απάντηση της ερώτησης υπ' αριθμό 1.»

4. Όσο αφορά το ερώτημα ποιά είναι η χρέωση για την κλήση στον κάθε αριθμό υπερτιμημένης χρέωσης, απάντησε: «Με βάση την επιστολή σας και τους αριθμούς που εμφανίζονται στα μηνύματα που έλαβαν οι παραπονούμενοι οι χρεώσεις είναι ανά αριθμό οι ακόλουθες:

90080069 - €12,10 ανά κλήση από σταθερό και €12,34 ανά κλήση από κινητό (συμπεριλαμβανομένου το ΦΠΑ)

90080088 - €12,10 ανά κλήση από σταθερό και €12,34 ανά κλήση από κινητό (συμπεριλαμβανομένου το ΦΠΑ)

90944470 - €8,06 ανά κλήση από σταθερό και €8,31 ανά κλήση από κινητό (συμπεριλαμβανομένου το ΦΠΑ).»

Στο ίδιο ηλεκτρονικό μήνυμα η κ. Ευσταθίου επισύναψε επίσης, πρόσφατη ηλεκτρονική αλληλογραφία που είχε η εταιρεία με το Γραφείο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και συγκεκριμένα με τον κύριο Μιχάλη Κιτρομηλίδη για το ίδιο θέμα.

Στις 21 Νοεμβρίου 2013 λήφθηκε νέο παράπονο από καταναλώτρια, η οποία ανέφερε ότι λαμβάνει στο κινητό της τηλέφωνο 15-20 διαφημιστικά μηνύματα την ημέρα, από

υπηρεσία γνωριμιών, τα οποία την παροτρύνουν να τηλεφωνήσει στους αριθμούς 90080050, 90080080, 90080088 και 90080069. Το παράπονο της καταναλώτριας εστιάζεται στο γεγονός ότι ποτέ δεν έδωσε την συγκατάθεσή της για να λαμβάνει τέτοια μηνύματα.

Όταν ερωτήθηκε, για σκοπούς έρευνας, αν στα μηνύματα αναφερόταν η χρέωση που συνεπάγεται η κλήση στους αριθμούς 90080050, 90080080, 90080088 και 90080069, απάντησε αρνητικά.

Στις 25 Νοεμβρίου 2013, κοινοποιήθηκε, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην εταιρεία, ο αριθμός του κινητού τηλεφώνου των παραπονούμενων, που είχαν δώσει τη συγκατάθεσή τους για κάτι τέτοιο. **(Παράρτημα IV)**

Στις 28 Νοεμβρίου 2013 λήφθηκε απάντηση, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με τις απόψεις της εταιρείας, οι οποίες ήταν οι ακόλουθες. **(Παράρτημα V)**

1. *«Η εταιρεία μας έχει προχωρήσει σε ριζικές αλλαγές στον τρόπο διαφήμισης και προώθησης των υπηρεσιών της για να εξαλείψει πλήρως το θέμα των παραπόνων.*
2. *«Η εταιρεία μας δραστηριοποιείται στο χώρο της τηλεπληροφόρησης από το 1993. Το πελατολόγιο της έχει αποκτηθεί με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους και είναι γι' αυτήν ένα τεράστιο περιουσιακό στοιχείο το οποίο είναι αδύνατον να διαγραφεί και να ξαναδημιουργηθεί. Όλοι σχεδόν οι αριθμοί υπερτιμημένης χρέωσης διαφημίζονται σε διάφορα ΜΜΕ καθιστώντας σχεδόν αδύνατο να γνωρίζουμε από πού προήλθε όλο μας το πελατολόγιο. Γι' αυτό τον λόγο στη συνάντηση που είχαμε στο Γραφείο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συμφωνήσαμε από κοινού όπως ανανεωθεί η βάση πελατών αποστέλλοντας το ακόλουθο μήνυμα:*

‘Επειδή είστε στο αρχείο μας με την δική σας συγκατάθεση αν θέλετε να διαγραφείτε τηλ/στε στο 80040781. Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεση σας θα ανανεωθεί αυτόματα.’

Η ενέργεια μας αυτή προχωρά με επιτυχία καθώς άτομα τα οποία δεν επιθυμούσαν να λαμβάνουν διαφημιστικά μηνύματα κάλεσαν στον δωρεάν αριθμό και διαγράφηκαν αυτόματα.»

3. «Παράλληλα τοποθετήσαμε ηχογραφημένο μήνυμα σε όλες τις υπηρεσίες μας όπου ενημερώνουμε τους πελάτες ότι μπορούν να μην λαμβάνουν διαφημιστικά μηνύματα και παρόλα αυτά να συνεχίζουν να απολαμβάνουν τις υπηρεσίες μας. Συγκεκριμένα όταν ο πελάτης καλέσει για πρώτη φορά οποιαδήποτε υπηρεσία τηλεπληροφόρησης ακούει αρχικά το ακόλουθο μήνυμα.

‘Πριν σας συνδέσουμε με την Υπηρεσία μας παρακαλώ ακούστε το πιο κάτω μήνυμα «Οι υπηρεσίες της e- umbrella corporation, Teleconnect και Gravity Solutions ή οποιασδήποτε άλλης θυγατρικής μας εταιρείας προσφέρονται μόνο σε ενήλικα άτομα και προϋποθέτουν ανεπιφύλακτα την ρητή σας συγκατάθεση για την αποστολή στο κινητό σας τηλέφωνο δωρεάν διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω sms και φωνητικών κλήσεων. Αν συμφωνείτε με τα πιο πάνω πληκτρολογήστε το 1 αν όχι πληκτρολογήστε το 2 και θα σας διαγράψουμε από το αρχείο μας.’»

4. «Παραπονούμενοι που έλαβαν ενημερωτικό μήνυμα ότι το τηλέφωνο τους είναι καταχωρημένο στο αρχείο μας.

- Παραπονούμενος: 99XXXXXX

Στις 16/6/13 ο παραπονούμενος απέστειλε μήνυμα σε υπηρεσία τηλεγνωριμιών η οποία είναι υπηρεσία υπερτιμημένης χρέωσης. Ο παραπονούμενος αποστέλλοντας μήνυμα στην υπηρεσία τηλεγνωριμιών στις 16/6/13 καταγράφηκε στα συστήματα μας ως πελάτης και ως εκ τούτου άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα που αφορούσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε όλα τα μηνύματα που λάμβανε ο παραπονούμενος του δινόταν το δικαίωμα να διαγραφεί δωρεάν και αυτόματα για τη μη λήψη των εν λόγω διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 10/10/13 ο παραπονούμενος έλαβε διαφημιστικό μήνυμα το οποίο ανέφερε το ακόλουθο μήνυμα:

‘Επειδή είστε στο αρχείο μας με την δική σας συγκατάθεση αν θέλετε να διαγραφείτε τηλ/στε στο 80040781. Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεση σας θα ανανεωθεί αυτόματα.’

Ο παραπονούμενος δεν κάλεσε τον πιο πάνω αναφερόμενο δωρεάν αριθμό δίνοντας έτσι τη συγκατάθεση του για τη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 20/11/13 κάλεσε σε αριθμό αυτόματης διαγραφής για μη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων, το οποίο αναγραφόταν στα διαφημιστικά μηνύματα που λάμβανε, και από τότε δεν έχει λάβει οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα.

Το συνολικό ποσό χρέωσης του παραπονούμενου για τις υπηρεσίες που έχει λάβει είναι €6,04.

- Παραπονούμενος: 99XXXXXX

Στις 22/6/13 ο παραπονούμενος απέστειλε μήνυμα σε υπηρεσία τηλεγνωριμιών η οποία είναι υπηρεσία υπερτιμημένης χρέωσης. Ο παραπονούμενος αποστέλλοντας μήνυμα στην υπηρεσία τηλεγνωριμιών στις 22/6/13 καταγράφηκε στα συστήματα μας ως πελάτης και ως εκ τούτου άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα που αφορούσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε όλα τα μηνύματα που λάμβανε ο παραπονούμενος του δινόταν το δικαίωμα να διαγραφεί δωρεάν και αυτόματα για τη μη λήψη των εν λόγω διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 10/10/13 ο παραπονούμενος έλαβε διαφημιστικό μήνυμα το οποίο ανέφερε το ακόλουθο μήνυμα:

‘Επειδή είστε στο αρχείο μας με την δική σας συγκατάθεση αν θέλετε να διαγραφείτε τηλ/στε στο 80040781. Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεση σας θα ανανεωθεί αυτόματα.’

Ο παραπονούμενος δεν κάλεσε τον πιο πάνω αναφερόμενο δωρεάν αριθμό δίνοντας έτσι τη συγκατάθεση του για τη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 24/11/13 κάλεσε σε αριθμό αυτόματης διαγραφής για μη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων, το οποίο αναγραφόταν στα διαφημιστικά μηνύματα που λάμβανε, και εκ τότε δεν έχει λάβει οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα.

Το συνολικό ποσό χρέωσης του παραπονούμενου για τις υπηρεσίες που έχει λάβει είναι €24,16.

- Παραπονούμενος: 99XXXXXX

Στις 16/8/13 ο παραπονούμενος κάλεσε σε υπηρεσία τηλεγνωριμιών η οποία είναι υπηρεσία υπερτιμημένης χρέωσης. Ο παραπονούμενος δεν είχε λάβει από την εταιρεία μας οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα που να αφορά υπηρεσίες τηλεγνωριμιών πριν τις 16/8/13 καταλήγοντας έτσι στο συμπέρασμα ότι κάλεσε στην συγκεκριμένη υπηρεσία τηλεγνωριμιών με εντελώς δική του πρωτοβουλία. Ο παραπονούμενος καλώντας στην υπηρεσία τηλεγνωριμιών στις 16/8/13 καταγράφηκε στα συστήματα μας ως πελάτης και ως εκ τούτου άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα που αφορούσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε όλα τα μηνύματα που λάμβανε ο παραπονούμενος του δινόταν το δικαίωμα να διαγραφεί δωρεάν και αυτόματα για τη μη λήψη των εν λόγω

διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 28/10/13 ο παραπονούμενος έλαβε διαφημιστικό μήνυμα το οποίο ανέφερε το ακόλουθο μήνυμα:

‘Επειδή είστε στο αρχείο μας με την δική σας συγκατάθεση αν θέλετε να διαγραφείτε τηλ/στε στο 80040781. Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεση σας θα ανανεωθεί αυτόματα.’

Ο παραπονούμενος δεν κάλεσε τον πιο πάνω αναφερόμενο δωρεάν αριθμό δίνοντας έτσι τη συγκατάθεση του για τη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 25/11/13 καταχωρήσαμε το τηλέφωνο του στην λίστα για μη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων, αμέσως μετά την λήψη του πιο κάτω email σας.

Το συνολικό ποσό χρέωσης του παραπονούμενου για τις υπηρεσίες που έχει λάβει είναι €1,02.»

5. «Παραπονούμενοι που κάλεσαν σε υπηρεσίες υπερτιμημένης χρέωσης και άκουσαν το εισαγωγικό ενημερωτικό μήνυμα

- Παραπονούμενος: 99XXXXXX

Στις 19/10/13 ο παραπονούμενος κάλεσε σε υπηρεσία τηλεγνωριμιών η οποία είναι υπηρεσία υπερτιμημένης χρέωσης. Ο παραπονούμενος δεν είχε λάβει από την εταιρεία μας οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα που να αφορά υπηρεσίες τηλεγνωριμιών πριν τις 19/10/13 καταλήγοντας έτσι στο συμπέρασμα ότι κάλεσε στην συγκεκριμένη υπηρεσία τηλεγνωριμιών με εντελώς δική του πρωτοβουλία. Ο παραπονούμενος καλώντας στην υπηρεσία τηλεγνωριμιών στις 19/10/13 καταγράφηκε στα συστήματά μας ως πελάτης και ως εκ τούτου άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα που αφορούσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε όλα τα μηνύματα που λάμβανε ο παραπονούμενος του δινόταν το δικαίωμα να διαγραφεί δωρεάν και αυτόματα για τη μη λήψη των εν λόγω διαφημιστικών μηνυμάτων.

Στις 19/10/13 ο παραπονούμενος καλώντας την υπηρεσία τηλεγνωριμιών άκουσε το ακόλουθο ηχογραφημένο μήνυμα:

‘Πριν σας συνδέσουμε με την Υπηρεσία μας παρακαλώ ακούστε το πιο κάτω μήνυμα «Οι υπηρεσίες της e- umbrella corporation, Teleconnect και Gravity Solutions ή οποιασδήποτε άλλης θυγατρικής μας εταιρείας προσφέρονται μόνο σε ενήλικα άτομα και προϋποθέτουν ανεπιφύλακτα την ρητή σας συγκατάθεση για την αποστολή στο κινητό σας τηλέφωνο

δωρεάν διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω sms και φωνητικών κλήσεων. Αν συμφωνείτε με τα πιο πάνω πληκτρολογήστε το 1 αν όχι πληκτρολογήστε το 2 και θα σας διαγράψουμε από το αρχείο μας.'

Ο παραπονούμενος επέλεξε το 1 δίνοντας με αυτό τον τρόπο την ρητή του συγκατάθεση για αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων στο κινητό του.

Στις 25/10/13 ο παραπονούμενος ξανακάλεσε την ίδια υπηρεσία τηλεγνωριμιών. Στις 24/11/13 ο παραπονούμενος κάλεσε τον δωρεάν αριθμό αυτόματης διαγραφής για μη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων και από τότε δεν έχει λάβει οποιοδήποτε μήνυμα.

Το συνολικό ποσό χρέωσης του παραπονούμενου για τις υπηρεσίες που έχει λάβει είναι €24,68.

6. «Παραπονούμενοι που κάλεσαν σε υπηρεσίες υπερτιμημένης χρέωσης που διαφημίζονται στις χρυσές ευκαιρίες

- Παραπονούμενος: 99XXXXXX

Στις 30/9/13 ο παραπονούμενος κάλεσε σε υπηρεσία τηλεγνωριμιών (επισυνάπτεται η διαφήμιση) η οποία είναι υπηρεσία υπερτιμημένης χρέωσης. Ο παραπονούμενος δεν είχε λάβει από την εταιρεία μας οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα που να αφορά υπηρεσίες τηλεγνωριμιών πριν τις 30/9/13 καταλήγοντας έτσι στο συμπέρασμα ότι κάλεσε στην συγκεκριμένη υπηρεσία τηλεγνωριμιών με εντελώς δική του πρωτοβουλία. Ο παραπονούμενος καλώντας στην υπηρεσία τηλεγνωριμιών στις 30/9/13 καταγράφηκε στα συστήματά μας ως πελάτης και ως εκ τούτου άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα που αφορούσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε όλα τα μηνύματα που λάμβανε ο παραπονούμενος του δινόταν το δικαίωμα να διαγραφεί δωρεάν και αυτόματα για τη μη λήψη των εν λόγω διαφημιστικών μηνυμάτων. Στις 17/10/13 ο παραπονούμενος κάλεσε τον δωρεάν αριθμό αυτόματης διαγραφής για μη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων και από τότε δεν έχει λάβει οποιοδήποτε διαφημιστικό μήνυμα.

Το συνολικό ποσό χρέωσης του παραπονούμενου για τις υπηρεσίες που έχει λάβει είναι €0,62.»

Στο μεταξύ, λήφθηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία 11 νέα παράπονα από καταναλωτές, που αφορούν την ίδια υπόθεση. Τα παράπονα των καταναλωτών

εστιάζονται στο γεγονός ότι δέχονταν συνεχώς ανεπιθύμητα διαφημιστικά μηνύματα με τα οποία προσκαλούνταν να τηλεφωνήσουν σε γραμμές υπερτιμημένης χρέωσης, για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών χωρίς να αναφέρεται το κόστος που συνεπάγεται η κλήση.

Με βάση τα πιο πάνω, και λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις και τις θέσεις της εταιρείας για το εν λόγω θέμα, διαπιστώθηκαν οι πιο κάτω παραβάσεις του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από την εταιρεία σας, A.G.I Teleconnect Services Ltd:

- 1. Η παράλειψη αναφοράς, στα εν λόγω διαφημιστικά γραπτά μηνύματα, του κόστους που συνεπάγεται η κλήση σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης αποτελεί παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.*

Στο εδάφιο 1 του άρθρου 6 αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες 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.

Επίσης στο εδάφιο 2 του άρθρου 6 αναφέρεται ότι παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο 1, λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

Επίσης, σύμφωνα με το εδάφιο 4, σημείο γ, του άρθρου 6, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρείται ουσιώδης πληροφορία, εάν δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο περιεχόμενο, η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων.

2. Η συνεχής αποστολή τέτοιων διαφημιστικών γραπτών μηνυμάτων σε παραλήπτες οι οποίοι δεν έδωσαν την συγκατάθεση τους για κάτι τέτοιο αποτελεί παράβαση του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου Ν 103(Ι)/2007.

Συγκεκριμένα στο εν λόγω σημείο αναφέρεται ότι η συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιότυπου (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται, δυνάμει του περί Συμβάσεων Νόμου, για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης θεωρείται επιθετική εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου κρίνεται ως αθέμιτη.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία κατέληξε στην πιο πάνω διαπίστωση λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα, σύμφωνα με τα όσα διατύπωσε στις απόψεις της η εταιρεία για το θέμα, με το ηλεκτρονικό της μήνυμα στις 28 Νοεμβρίου 2013 (Παράρτημα V):

- Το αν κάποιος καταναλωτής έχει χρησιμοποιήσει στο παρελθόν μια υπηρεσία της εταιρείας, αυτό από μόνο του δε σημαίνει ότι επιθυμεί να λαμβάνει επί μόνιμης βάσης διαφημιστικά μηνύματα.
- Δεδομένου του γεγονότος ότι κάποιοι αριθμοί κινητής τηλεφωνίας, μετά από παρέλευση κάποιου χρόνου πιθανόν να αλλάξουν κάτοχο, η αποστολή τέτοιων διαφημιστικών μηνυμάτων πιθανόν να έχουν παραλήπτες άτομα τα οποία ουδέποτε έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες της εν λόγω εταιρείας.
- Το μήνυμα που έχει αποστείλει η εταιρεία, («Επειδή είστε στο αρχείο μας με την δική σας συγκατάθεση αν θέλετε να διαγραφείτε τηλ/στε στο 80040781. Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεσή σας θα ανανεωθεί αυτόματα») με το οποίο δίνει την ευκαιρία σε κάποια άτομα να διαγραφούν από το αρχείο της εταιρείας μπορεί να θεωρηθεί ως διορθωτική ενέργεια. Παρ' όλα αυτά η φράση, στο εν λόγω μήνυμα, «Σε αντίθετη περίπτωση η συγκατάθεσή σας θα ανανεωθεί αυτόματα» δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι έγινε μέσα στο πλαίσιο της επαγγελματικής ευσυνειδησίας καθώς ακόμη και καταναλωτές οι οποίοι χρησιμοποίησαν υπηρεσίες της εταιρείας στο παρελθόν δεν έδωσαν με κάποιο τρόπο την συγκατάθεσή τους να λαβαίνουν διαφημιστικά μηνύματα σε μόνιμη και συνεχή βάση.

- Το ηχογραφημένο μήνυμα που έχει προσθέσει, σε μεταγενέστερο στάδιο, η εταιρεία στην τηλεφωνική γραμμή τηλεγνωριμιών, («Πριν σας συνδέσουμε με την Υπηρεσία μας παρακαλώ ακούστε το πιο κάτω μήνυμα «Οι υπηρεσίες της e-umbrella corporation, Teleconnect και Gravity Solutions ή οποιασδήποτε άλλης θυγατρικής μας εταιρείας προσφέρονται μόνο σε ενήλικα άτομα και προϋποθέτουν ανεπιφύλακτα την ρητή σας συγκατάθεση για την αποστολή στο κινητό σας τηλέφωνο δωρεάν διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω sms και φωνητικών κλήσεων. Αν συμφωνείτε με τα πιο πάνω πληκτρολογήστε το 1 αν όχι πληκτρολογήστε το 2 και θα σας διαγράψουμε από το αρχείο μας») θεωρήται ως διορθωτική ενέργεια. Το εν λόγω μήνυμα όμως πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι κάποιος καταναλωτής το ακούει αφού πρώτα τηλεφωνήσει σε γραμμή υπερτιμημένης χρέωσης της εταιρείας. Δεν πρέπει να παραβλεφθεί το γεγονός, ότι για να τηλεφωνήσει κάποιος, πρέπει να είχε ήδη έλαβε συνεχή και ανεπιθύμητα μηνύματα.
- Σε σχέση με την παραπονούμενη με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX ισχύουν τα ακόλουθα: Η εν λόγω παραπονούμενη είχε υποβάλει παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 17 Ιουνίου 2013, ότι στις 16 Ιουνίου 2013 είχε λάβει μήνυμα στο κινητό της τηλέφωνο από τον αριθμό 7222 στο οποίο αναγραφόταν «Hi pos eisai?» Όταν απάντησε στο μήνυμα για να δει ποιος της έστειλε μήνυμα χρεώθηκε με 6,04 ευρώ η κάρτα So easy που χρησιμοποιεί. Μηνύματα παρόμοιου περιεχομένου είχαν σταλεί εκείνους τους μήνες σε πολλούς καταναλωτές, δεκατέσσερις από τους οποίους υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, από την εταιρεία Gravity Solutions Ltd, της οποίας διευθύντρια εταιρεία είναι η εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd, σύμφωνα με τα πιστοποιητικά σύστασης της εν λόγω εταιρείας που τηρούνται στο Γραφείο του Εφόρου Εταιρειών. Η υπόθεση της εταιρείας Gravity Solutions Ltd διερευνήθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία και σχετικά με αυτή εκδόθηκε Απόφαση με αριθμό 05/2014.

Επομένως, η παραπονούμενη φαίνεται ότι παραπλανήθηκε να αποστείλει μήνυμα σε υπηρεσία της εταιρείας Gravity Solutions Ltd και για αυτό μπήκε στο αρχείο της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd και άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα.

Η αποστολή γραπτού μηνύματος στην εταιρεία, κάτω από οποιοσδήποτε περιστάσεις, και ειδικότερα με αυτόν τον τρόπο, σε καμία περίπτωση δεν δικαιολογεί την άποψη της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd ότι το άτομο είναι στο αρχείο της εταιρείας με την δική του συγκατάθεση και ότι αν δεν τηλεφωνήσει στο 80040781 η συγκατάθεση του θα ανανεωθεί αυτόματα για να λαμβάνει σε συνεχή βάση διαφημιστικά μηνύματα.

- Σε σχέση με τον παραπονούμενο με αριθμό τηλεφώνου 99XXXXXX, αν και ο συγκεκριμένος καταναλωτής δεν υπέβαλε παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία για το ότι έλαβε μηνύματα που τον παραπλάνησαν να απαντήσει με μήνυμα προς την εταιρεία Gravity Solutions Ltd, όπως την πιο πάνω περίπτωση, εντούτοις η περίπτωσή του παρουσιάζει πολλές ομοιότητες με αυτήν. Επίσης η ημερομηνία για την οποία η εταιρεία αναφέρει ότι ο παραπονούμενος απέστειλε μήνυμα, εμπίπτει εντός της χρονικής περιόδου όπου λήφθηκαν πολλά παράπονα για τα μηνύματα που έστειλε η εταιρεία Gravity Solutions Ltd και πολλοί καταναλωτές ενθαρρύνθηκαν να απαντήσουν.

- Σε σχέση με τον κάτοχο του αριθμού τηλεφώνου 99XXXXXX, ισχύουν τα ακόλουθα:

Ο συγκεκριμένος αριθμός τηλεφώνου ανήκει στον κύριο Μάριο Δρουσιώτη, μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ο οποίος στα πλαίσια της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, για την εταιρεία Gravity Solutions Ltd, είχε καλέσει τον αριθμό υπηρεσιών της εταιρείας. Με αυτό τον τρόπο μπήκε στο αρχείο και στο αρχείο της εταιρείας A.G.I Teleconnect Services Ltd και άρχισε να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα.

Η κλήση προς τον αριθμό υπηρεσιών της εταιρείας, σε καμία περίπτωση δεν δικαιολογεί την άποψη της εταιρείας ότι το άτομο είναι στο αρχείο της εταιρείας με τη δική του συγκατάθεση και ότι αν δεν τηλεφωνήσει στο 80040781 η συγκατάθεση του θα ανανεωθεί αυτόματα για να λαμβάνει σε συνεχή βάση διαφημιστικά μηνύματα.

- Σε σχέση με τον κάτοχο του αριθμού τηλεφώνου 99XXXXXX, η συγκεκριμένη παραπονούμενη ισχυρίζεται ότι ουδέποτε κάλεσε κάποια υπηρεσία της εταιρείας.

Πέραν του πιο πάνω όμως, ανέφερε ότι λάμβανε στο κινητό της τηλέφωνο 15-20 διαφημιστικά μηνύματα την ημέρα, τα οποία την παρότρυναν να τηλεφωνήσει στους αριθμούς 90080050, 90080080, 90080088 και 90080069 χωρίς να αναφέρουν την χρέωση που συνεπάγεται η κλήση.

- Σε σχέση με τον κάτοχο του αριθμού τηλεφώνου 99XXXXXX ισχύουν τα ακόλουθα: Στην έντυπη διαφήμιση, που επισυνάπτει η εταιρεία στο ηλεκτρονικό της μήνυμα με ημερομηνία 28 Νοεμβρίου 2013, και την οποία η εταιρεία σας ισχυρίζεται ότι είδε ο παραπονούμενος και κάλεσε στην γραμμή υπηρεσιών της εταιρείας πουθενά δε φαίνεται ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται ότι με τη χρήση της υπηρεσίας δίνει τη συγκατάθεσή του να περιληφθεί στο αρχείο της εταιρείας και να λαμβάνει επί μόνιμης βάσης διαφημιστικά μηνύματα. Επίσης η ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής τηλεφώνησε στη γραμμή υπηρεσιών της εταιρείας, όπως ισχυρίζεται η εταιρεία, ήταν πριν να προστεθεί από την εταιρεία το ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο δίνει την επιλογή στον καταναλωτή να δώσει την συγκατάθεσή του για να λαμβάνει διαφημιστικά μηνύματα εάν το επιθυμεί.

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

Διευθυντές

1. Αντρέας Γεωργίου Ινιάτης.

Γραμματέας

2. Έλενα Ευσταθίου.

Με βάση τα πιο πάνω, επιδόθηκε, στις 25 Φεβρουαρίου 2014, στην εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd επιστολή με ημερομηνία 21 Φεβρουαρίου 2014, στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον. Επίσης η εταιρεία κλήθηκε όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανία και Τουρισμού βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(I)/2007. **Παράρτημα VII**

Για τον σκοπό αυτό, στις 17 Μαρτίου 2014 επισκέφτηκε τα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, εκ μέρους της εταιρείας, ο κύριος Λ.Κ. και η κυρία Έλενα Ευσταθίου.

Κατά την συνάντηση, ο κύριος Λ.Κ. και η κυρία Έλενα Ευσταθίου ανέφεραν τις θέσεις της εταιρείας για το υπό διερεύνηση ζήτημα, τις οποίες και παρέδωσαν επίσης γραπτώς, με επιστολή με ημερομηνία 17 Μαρτίου 2014. **Παράρτημα VIII**

Επισυνάπτονται ως **Παράρτημα IX** τα πρακτικά που κρατήθηκαν κατά τη συνάντηση στις 17 Μαρτίου 2014.

Με βάση όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 6 εδάφια 1, 2 και 4(γ) και του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του εν λόγω Νόμου από την A.G.I Teleconnect Services Ltd, καθώς:

- 1. Η παράλειψη αναφοράς, στα εν λόγω διαφημιστικά γραπτά μηνύματα, του κόστους που συνεπάγεται η κλήση σε αριθμούς υπερτιμημένης χρέωσης αποτελεί παράβαση του άρθρου 6 του Νόμου Ν. 103(Ι)/2007.*

Στο εδάφιο 1 του άρθρου 6 αναφέρεται ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες 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.

Επίσης στο εδάφιο 2 του άρθρου 6 αναφέρεται ότι παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο 1, λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται

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

Επίσης, σύμφωνα με το εδάφιο 4, σημείο γ, του άρθρου 6, στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρείται ουσιώδης πληροφορία, εάν δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο περιεχόμενο, η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων.

2. Η συνεχής αποστολή τέτοιων διαφημιστικών γραπτών μηνυμάτων σε παραλήπτες οι οποίοι δεν έδωσαν την συγκατάθεση τους για κάτι τέτοιο αποτελεί παράβαση του σημείου 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου Ν 103(Ι)/2007.

Συγκεκριμένα στο εν λόγω σημείο αναφέρεται ότι η συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιότυπου (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται, δυνάμει του περί Συμβάσεων Νόμου, για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης θεωρείται επιθετική εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου κρίνεται ως αθέμιτη.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επιβάλλει στην εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€10.000 (δέκα χιλιάδες ευρώ)**.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία A.G.I Teleconnect Services Ltd δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις του Νόμου.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στα ηλεκτρονικά της μηνύματα με ημερομηνίες 19 Νοεμβρίου 2013 και 28 Νοεμβρίου 2013 και στην επιστολή της με ημερομηνία 17 Μαρτίου 2014.
3. Τα όσα ανέφερε η εταιρεία στη συνάντηση που είχε με την Εντεταλμένη Υπηρεσία στις 17 Μαρτίου 2014.
4. Ο αριθμός των καταναλωτών που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, ο οποίος ήταν συνολικά δεκαέξι (16) καταναλωτές.

5. Το γεγονός ότι οι διαπιστωθείσες παραβάσεις αφορούν άγνωστο αριθμό καταναλωτών και όχι μόνο αυτούς που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, καθώς και ότι εύλογα μπορεί να θεωρηθεί, ότι ο πραγματικός αριθμός των καταναλωτών που ζημιώθηκαν είναι κατά πολύ μεγαλύτερος του αριθμού των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία.
6. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 30 Ιουνίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.