



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
08/2014

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 **Cyta**.

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 Cyta.

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, διενήργησε έρευνα σε σχέση με την υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης της Cyta, Cytavision, μετά από παράπονα που έλαβε από καταναλωτές.

Συγκεκριμένα, το παράπονο εστιάζεται στο γεγονός ότι τα τηλεοπτικά κανάλια Novacinema και Novasports, που εκπέμπουν μέσω της Cytavision, δεν προβάλλουν όλο το τηλεοπτικό περιεχόμενο το οποίο διαφημίζουν ότι θα προβάλλουν, ενώ, όπως ανέφεραν οι παραπονούμενοι, για κάτι τέτοιο δεν είχαν ενημερωθεί κατά την υπογραφή του συμβολαίου με την Cyta για την εν λόγω υπηρεσία, ούτε κάτι τέτοιο αναφερόταν στου όρους του συμβολαίου.

Ενώ δηλαδή τα κανάλια Novacinema και Novasports προβάλλουν διαφήμιση ανά τακτά χρονικά διαστήματα εντός της εβδομάδας ότι κάποια συγκεκριμένη ημέρα και ώρα θα προβάλλουν κάποιο συγκεκριμένο πρόγραμμα, όταν φτάσει η ημέρα και ώρα προβολής, στην οθόνη της τηλεόρασης εμφανίζεται ένα γραπτό μήνυμα το οποίο ενημερώνει τον θεατή ότι δεν είναι δυνατή η θέαση του συγκεκριμένου καναλιού.

Μετά από έρευνα στην επίσημη ιστοσελίδα της Cyta, www.cyta.com.cy, διαπιστώθηκε ότι στον σύνδεσμο www.cyta.com.cy/tv-channel-categories, όπου γίνεται περιγραφή των τηλεοπτικών καναλιών που προβάλλει η Cytavision, στην περιγραφή των καναλιών Novacinema και Novasports, μεταξύ άλλων, αναγράφεται το εξής: «Προβάλλεται το περιεχόμενο για το οποίο η εταιρεία Forthnet/Nova έχει τα δικαιώματα για προβολή στην Κύπρο». **Παράρτημα Ι**

Στις 02 Αυγούστου 2013, υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με το Τμήμα Παραγγελιών και Ενημέρωσης της Cyta, στην τηλεφωνική γραμμή 132, για περαιτέρω πληροφορίες σε σχέση με το πιο πάνω θέμα. Η τηλεφωνήτρια, μετά από σχετική ερώτηση η οποία της είχε υποβληθεί, ανέφερε ότι όντως αυτό που ανέφερε ο παραπονούμενος σε σχέση με τα κανάλια Novacinema και Novasports είναι κάτι που ισχύει. Ανέφερε ότι ο λόγος είναι επειδή η Cytavision δεν έχει δικαίωμα προβολής κάποιων προγραμμάτων στην Κύπρο μέσω των εν λόγω καναλιών.

Στις 08 Αυγούστου 2013, διενεργήθηκε έλεγχος στο τηλεοπτικό πρόγραμμα προβολής της Cytavision, τόσο στο περιοδικό «Cytavision magazine» όσο και στην ιστοσελίδα της Cyta. Από την έρευνα δεν διαπιστώθηκε να υπάρχει οποιαδήποτε αναφορά στα κανάλια Novacinema και Novasports ότι συγκεκριμένο τηλεοπτικό περιεχόμενο δεν πρόκειται να προβληθεί.

Με βάση τα πιο πάνω προέκυψαν εύλογες υποψίες ότι πιθανόν να υπάρχει παράβαση του άρθρου 6 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007 από την Cyta καθώς εάν, ο καταναλωτής ενημερωνόταν ότι τα τηλεοπτικά κανάλια Novacinema και Novasports, που εκπέμπουν μέσω της Cytavision, δεν προβάλλουν όλο το τηλεοπτικό περιεχόμενο το οποίο διαφημίζουν ότι θα προβάλλουν, πιθανόν να μη προχωρούσε σε υπογραφή συμβολαίου συνδρομής ή πιθανόν να απέκλειε τα εν λόγω τηλεοπτικά κανάλια από το συνδρομητικό πακέτο της Cytavision που θα επέλεγε, με αποτέλεσμα να μείωνε το κόστος της μηνιαίας συνδρομής.

Με βάση τα πιο πάνω στις 09 Αυγούστου 2013 στάλθηκε επιστολή με την οποία ζητήθηκε από την Cyta όπως εκφράσει τις απόψεις της. **Παράρτημα II**

Στις 11 Σεπτεμβρίου 2013, λήφθηκε επιστολή από την Cyta με ημερομηνία 09 Σεπτεμβρίου 2013 (**Παράρτημα III**) στην οποία διατύπωσε τις πιο κάτω απόψεις:

1. *«Το περιεχόμενο που προβάλλεται από την υπηρεσία Cytavision είναι το εκάστοτε διαθέσιμο με βάση τις συμφωνίες που συνάπτει η Cyta με τους κατόχους δικαιωμάτων. Συγκεκριμένα για τις περιπτώσεις των καναλιών Novacinema, η Cyta έχει συνάψει συμφωνία για προβολή ταινιών για τις οποίες έχουν εξασφαλιστεί τα απαιτούμενα δικαιώματα προβολής για την επικράτεια της Κύπρου από την Forthnet Media Holdings SA.»*
2. *«Το περιεχόμενο που προβάλλεται στη Cytavision εμπίπτει στη διακριτική ευχέρεια της Cyta και συνδέεται με τα εκάστοτε συμβόλαια παραχώρησης δικαιωμάτων. Ως εκ τούτου, στους Ειδικούς Όρους της Υπηρεσίας Cytavision που υπογράφουν οι πελάτες της Υπηρεσίας, αναφέρεται ρητά ότι: «Το περιεχόμενο που θα λαμβάνει ο συνδρομητής θα είναι μόνο εκείνο το οποίο διαθέτει ή μεταδίδει η Cyta κατά το χρόνο παροχής της Υπηρεσίας.»*

3. *«Το τηλεοπτικό πρόγραμμα των καναλιών Novacinema 1,2,3,4 και Novasports 1,2,3,4,6,7 αποστέλλεται στη Cyta από την εταιρεία Forthnet και περιλαμβάνει το περιεχόμενο για το οποίο η εταιρεία κατέχει τα τηλεοπτικά δικαιώματα για την επικράτεια της Κύπρου.*

Το πρόγραμμα αναρτάται αυτούσιο όπως λαμβάνεται από την εταιρεία τόσο στο περιοδικό όσο και στην ιστοσελίδα. Όπως αναφέρεται και στο περιοδικό Cytavision Magazine, «Η Cytavision δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν αλλαγές στο πρόγραμμα των καναλιών που περιλαμβάνονται στον οδηγό» μιας και στο περιοδικό αναρτώνται τα προγράμματα όπως ισχύουν κατά την ημέρα εκτύπωσής του. Κάτι αντίστοιχο ισχύει και στην καταχώρηση του προγράμματος στην ιστοσελίδα. Ο πιο έγκυρος οδηγός προγράμματος είναι ο Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων που διατίθεται στην πλατφόρμα και ο οποίος ενημερώνεται αυτόματα από το ίδιο το κανάλι τη στιγμή που πραγματοποιείται κάποια αλλαγή».

Σε σχέση με τα πιο πάνω τίθεται θέμα παραπλάνησης του καταναλωτή κατά την τηλεοπτική διαφήμιση προβολής συγκεκριμένου τηλεοπτικού περιεχομένου για το οποίο η Cytavision δεν έχει το δικαίωμα προβολής.

Οι τηλεοπτικές διαφημίσεις προβολής συγκεκριμένου τηλεοπτικού περιεχομένου δεν απευθύνονται μόνο σε υφιστάμενους συνδρομητές της υπηρεσίας οι οποίοι έχουν ήδη πάρει απόφαση συναλλαγής, να εγγραφούν δηλαδή ως συνδρομητές στην υπηρεσία Cytavision, αλλά και σε καταναλωτές οι οποίοι πιθανόν να παρακολουθήσουν τέτοιες διαφημίσεις ενώ βρίσκονται σε δημόσιο χώρο η ενώ βρίσκονται σε σπίτι υφιστάμενου συνδρομητή.

Αυτό πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα, κάποιος καταναλωτής ο οποίος δεν είναι συνδρομητής της υπηρεσίας Cytavision, να υποκινηθεί να εγγραφεί ως συνδρομητής, θεωρώντας ότι η Cytavision έχει το δικαίωμα προβολής συγκεκριμένων τηλεοπτικών προγραμμάτων, ταινιών ή αθλητικών διοργανώσεων αφού είχε παρακολουθήσει σχετική τηλεοπτική διαφήμιση, ειδικότερα αφού δεν υπάρχει οποιαδήποτε συγκεκριμένη αναφορά είτε στο συμβόλαιο που υπογράφει ο καταναλωτής, είτε στην ιστοσελίδα της εταιρείας, ότι τα κανάλια Novacinema και Novasports δυνατό να διαφημίζουν συγκεκριμένο τηλεοπτικό περιεχόμενο για το οποίο η Cytavision δεν

διαθέτει τα δικαιώματα προβολής και ως εκ τούτου αυτά δεν πρόκειται να προβληθούν.

Στις 21 Φεβρουαρίου 2014, στάλθηκε επιστολή προς την Cyta, με την οποία κλήθηκε όπως σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον. **Παράρτημα IV**

Επιπρόσθετα, η Cyta κλήθηκε όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραφτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό σας) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Στις 28 Μαρτίου 2014, λήφθηκε απάντηση από την Cyta (**Παράρτημα V**) στην οποία αναφέρονταν τα εξής:

1. *«Το πρόγραμμα των καναλιών Nona αναρτάται αυτούσιο όπως λαμβάνεται από την εταιρεία Nona.»*
2. *«Η διαφήμιση που προβάλλεται από τα κανάλια Novacinema και Novasports προβάλλεται επίσης αυτούσια όπως ετοιμάζεται από την Novacinema και Novasports Ελλάδος και όπως προβάλλεται στην Ελλάδα, χωρίς καμία επέμβαση από πλευράς Cyta – Cytavision.»*
3. *«Δεν υπήρχε οποιαδήποτε πρόθεση απόκρυψης οποιασδήποτε πληροφορίας ή παραπλάνησης του κοινού με οποιονδήποτε τρόπο.»*
4. *«Η Cyta προς άρση κάθε τυχόν ασάφειας, έχει τροποποιήσει από τις 27/03/2014 την αναφορά που γίνεται στην ιστοσελίδα της Cyta για τα κανάλια Novacinema και Novasports ως εξής: **«Προβάλλεται το περιεχόμενο το οποίο η εταιρεία Forthnet/Nona έχει τα δικαιώματα για προβολή στην Κύπρο και δυνατό να μη προβάλλονται κάποια προγράμματα όπως διαφημίζονται»».***

Στην επιστολή της επίσης η Cyta, παρέθεσε συνδέσμους οι οποίοι παραπέμπουν στην ιστοσελίδα της Cyta και στους οποίους φαίνεται η τροποποίηση στο λεκτικό κείμενο όπως αναφέρεται πιο πάνω στο σημείο 4. Επίσης η Cyta επισύναψε και εκτυπώσεις από την ιστοσελίδα της στις οποίες φαίνεται η εν λόγω τροποποίηση στο λεκτικό κείμενο.

Με βάση όλα τα πιο πάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 5 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν 103(Ι)/2007, από την Cyta, σε σχέση με την προβολή τηλεοπτικών διαφημίσεων από την Cytavision για προγράμματα για τα οποία δεν διαθέτει τα τηλεοπτικά δικαιώματα.

Η διαπίστωση για παράβαση του άρθρου 5 εστιάζεται στο γεγονός ότι οι συγκεκριμένες διαφημίσεις περιλαμβάνουν εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθείς, αφού διαφημίζουν ότι κάποιο τηλεοπτικό πρόγραμμα πρόκειται να προβληθεί ενώ κάτι τέτοιο δεν αληθεύει. Επίσης, αυτό οδηγεί ή υπάρχει το ενδεχόμενο να οδηγήσει τον καταναλωτή να πάρει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

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 Cyta Διοικητικό Προστίμο ύψους **€10.000 (δέκα χιλιάδες ευρώ)**.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η Cyta δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παρόμοιες παραβάσεις του Νόμου.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της με ημερομηνία 07 Ιανουαρίου 2014 και 28 Μαρτίου 2014.
3. 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.