



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/24
Τηλ: + 357 22867232
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: gmavroyiannis@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
43/2015

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/24

**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 Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **MTN Cyprus Ltd.**

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007 (στο εξής «ο Νόμος»).

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 εμπορική πρακτική της εταιρείας **MTN Cyprus Ltd** (στο εξής «η εταιρεία»).

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 Εντεταλμένη Υπηρεσία, στα πλαίσια εφαρμογής του Νόμου, διερεύνησε παράπονα καταναλωτών το οποία αφορούσαν εμπορική πρακτική που φέρεται να ακολούθησε η εταιρεία.

Συγκεκριμένα, οι παραπονούμενοι ανέφεραν ότι δέχτηκαν πίεση με επανειλημμένα τηλεφωνήματα, από λειτουργούς της εταιρείας, με τα οποία τους προτεινόταν να μεταφέρουν τη συνδρομή κινητής τηλεφωνίας που κατέχουν, από τον πάροχό τους στην MTN, παρά το γεγονός ότι ανέφεραν από το πρώτο τηλεφώνημα που έλαβαν ότι δεν ενδιαφέρονται να πράξουν κάτι τέτοιο.

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα παράπονα που διατύπωσε ο κάθε παραπονούμενος ξεχωριστά:

A/A	Παραπονούμενος	Ημερομηνία Υποβολής Παραπόνου	Ισχυρισμοί Παραπονούμενου
1.	N.X	21/01/2014	Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι η σύζυγός του δέχτηκε τέσσερα τηλεφωνήματα από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας, ενώ, όπως ισχυρίζεται, η σύζυγός του ανέφερε από το πρώτο τηλεφώνημα ότι δεν ενδιαφέρεται.
2.	Γ. Χ.	23/04/2014	Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι τον πήραν αρκετές φορές τηλέφωνο από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να του τηλεφωνούν.
3.	Ι. Π.	23/04/2014	Η παραπονούμενη ανέφερε ότι την παίρνουν συνεχώς τηλέφωνο από την MTN για MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να της τηλεφωνούν.
4.	Π. Μ.	23/04/2014	Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι τον πήραν αρκετές φορές τηλέφωνο από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να του

			τηλεφωνούν. Ανέφερε συγκεκριμένα ότι έλαβε ένα τηλεφώνημα στις 8/2/2014 και τρία τηλεφωνήματα, δύο μέρες μετά, στις 10/02/2014.
5.	B. Σ.	24/04/2014	Η παραπονούμενη ανέφερε ότι δεν είναι συνδρομητής της MTN και ανέφερε ότι την ενοχλούν επανελημμένα από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Η παραπονούμενη τους ανέφερε ότι δεν ενδιαφέρεται και ισχυρίζεται ότι συνεχίζουν να την ενοχλούν.
6.	A. K.	16/05/2014	Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι δεν είναι συνδρομητής της MTN και δέχεται συνεχώς τηλεφωνήματα από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να του τηλεφωνούν.
7.	X. M.	21/05/2014	Ο κύριος έκανε παράπονο ότι τον παίρνουν συνεχώς τηλέφωνο από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να του τηλεφωνούν. Ανέφερε συγκεκριμένα ότι έλαβε 4 τηλεφωνήματα σε διάρκεια 3 μηνών, από 02/2014 μέχρι 05/2014.
8.	Σ. Ζ.	22/05/2014	Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι δέχτηκε τρία τηλεφωνήματα σε μια ημέρα από την MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας, ενώ, όπως ισχυρίζεται, ανέφερε από το πρώτο τηλεφώνημα ότι δεν ενδιαφέρεται.
9.	X. A.	22/05/2014	Η παραπονούμενη ανέφερε ότι την παίρνουν συνεχώς τηλέφωνο από την MTN για MTN για προώθηση των υπηρεσιών της εταιρείας. Ισχυρίζεται ότι παρά το ότι ανέφερε στους λειτουργούς της εταιρείας ότι δεν ενδιαφέρεται και ενοχλείται από τα τηλεφωνήματα, συνεχίζουν να της τηλεφωνούν.

Τα πιο πάνω παράπονα δημιούργησαν εύλογη υποψία για παράβαση του άρθρου 4(4) σε συνδυασμό με το σημείο 26 του Παραρτήματος Ι του Νόμου.

Με βάση την πιο πάνω εύλογη υποψία, στάλθηκε στις 03 Ιουνίου 2014 επιστολή προς την εταιρεία, με την οποία της ζητήθηκε να εκφράσει τις απόψεις της.

Με την εν λόγω επιστολή, ζητήθηκε επίσης από την εταιρεία να απαντήσει στα ακόλουθα ερωτήματα:

1. Πότε άρχισε και πότε τελείωσε, εάν τελείωσε, η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική.
2. Πόσοι καταναλωτές προσεγγίστηκαν με αυτή την μέθοδο.
3. Πόσοι καταναλωτές έλαβαν τηλεφώνημα από λειτουργό της εταιρείας για το εν λόγω θέμα πέραν της μια φορές.
4. Πόσοι καταναλωτές μετάφεραν την συνδρομή της κινητής τους τηλεφωνίας στην εταιρεία ως αποτέλεσμα αυτής της εμπορικής πρακτικής.

Λόγω του ότι δεν λήφθηκε απάντηση, στάλθηκε δεύτερη επιστολή, ως υπενθύμιση, στις 11 Ιουλίου 2014.

Στις 18 Ιουλίου 2014 λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία με την οποία ζητούσε παράταση χρόνου, μέχρι τις 07 Αυγούστου 2014, προκειμένου να απαντήσει.

Στις 04 Αυγούστου 2014 λήφθηκε νέα επιστολή από την εταιρεία με την οποία ζητήθηκε νέα παράταση χρόνου, μέχρι τις 05 Σεπτεμβρίου 2014, προκειμένου να απαντήσει.

Στις 09 Σεπτεμβρίου 2014, λήφθηκε απάντηση από την εταιρεία, στην οποία μεταξύ άλλων, διατυπώνονταν οι εξής απόψεις:

1. Η πρακτική της προώθησης υπηρεσιών μέσω τηλεφωνημάτων σε καταναλωτές, χρησιμοποιείται από εταιρείες τηλεπικοινωνιών σε όλο τον κόσμο και είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε περιόδους ειδικών προσφορών.
2. Η MTN χρησιμοποιεί την πρακτική προώθησης υπηρεσιών μέσω τηλεφωνημάτων προκειμένου να ενημερώσει τους υφιστάμενους πελάτες της για νέες υπηρεσίες και προϊόντα.
3. Η MTN χρησιμοποιεί διάφορους τρόπους προώθησης των υπηρεσιών της. Επομένως, η εταιρεία δεν είναι σε θέση να απαντήσει στο ερώτημα πόσοι καταναλωτές μετάφεραν την συνδρομή της κινητής τους τηλεφωνίας στην εταιρεία ως αποτέλεσμα αυτής της εμπορικής πρακτικής.
4. Δεν είναι πολιτική της εταιρείας να χρησιμοποιεί επιθετικές εμπορικές πρακτικές και θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να είναι βέβαιη ότι συμμορφώνεται πλήρως με τις πρόνοιες του Νόμου.

Σε σχέση με την άποψη, με αριθμό 1 πιο πάνω, της εταιρείας, θέση της Εντεταλμένη Υπηρεσίας είναι ότι τα παράπονα και η έρευνα που ακολούθησε, δεν αφορούσαν την πρακτική προώθησης υπηρεσιών μέσω τηλεφωνημάτων σε καταναλωτές, αλλά την συνεχή και ανεπιθύμητη άγρα καταναλωτών μέσω τηλεφωνημάτων προκειμένου να υπάρξει συμβατική υποχρέωση.

Επίσης σε σχέση με την άποψη, με αριθμό 2 πιο πάνω, της εταιρείας, θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι τα παράπονα που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία υποβλήθηκαν από καταναλωτές οι οποίοι δεν είναι υφιστάμενοι πελάτες της εταιρείας.

Η εταιρεία, δεν απάντησε στα ακόλουθα ερωτήματα τα οποία της είχαν υποβληθεί γραπτώς από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσω της επιστολής με ημερομηνία 03 Ιουνίου 2014:

1. Πότε άρχισε και πότε τελείωσε, εάν τελείωσε, η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική από την εταιρεία.
2. Πόσοι καταναλωτές προσεγγίστηκαν με αυτή την μέθοδο.
3. Πόσοι καταναλωτές έλαβαν τηλεφώνημα από λειτουργό της εταιρείας για το εν λόγω θέμα πέραν της μια φοράς.

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώθηκε παράβαση του άρθρου 4(4) σε συνδυασμό με το σημείο 26 του Παραρτήματος Ι του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 αφού σύμφωνα με το εν λόγω σημείο η συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιότυπου (φαξ), ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης, θεωρείται επιθετική εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου κρίνεται ως αθέμιτη.

Η πιο πάνω παράβαση και η διαπίστωση ότι η εμπορική πρακτική της εταιρείας δεν περιορίστηκε σε απλή προώθηση υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου αλλά έφτασε στο σημείο να γίνει συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα μέσω τηλεφώνου, εξάγεται από το ότι όλοι οι παραπονούμενοι ανέφεραν ότι δέχτηκαν πίεση με επανειλημμένα τηλεφωνήματα, από λειτουργούς της εταιρείας, με τα οποία τους προτεινόταν να μεταφέρουν τη συνδρομή κινητής τηλεφωνίας, που κατέχουν, στην εταιρεία, παρά

το γεγονός ότι ανέφεραν από το πρώτο τηλεφώνημα που έλαβαν ότι δεν ενδιαφέρονται να πράξουν κάτι τέτοιο.

Επίσης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία καταλήγει στην πιο πάνω διαπίστωση, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα παράπονα λήφθηκαν από διάφορους καταναλωτές, οι οποίοι δεν γνωρίζονται μεταξύ τους και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους, κάτι που δείχνει ότι δεν επρόκειτο για μια μεμονωμένη περίπτωση αλλά για γενικότερη εμπορική πρακτική της εταιρείας.

Με βάση τα πιο πάνω επιδόθηκε στην εταιρεία επιστολή με ημερομηνία 29 Δεκεμβρίου 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 στο μέλλον.

Επίσης με την εν λόγω επιστολή, η εταιρεία κλήθηκε και όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Εντεταλμένη Υπηρεσία, βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007.

Στις 06 Φεβρουαρίου 2015, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία στην οποία διατυπώθηκαν μεταξύ άλλων οι πιο κάτω απόψεις:

1. Η εταιρεία δεν μπορεί να δώσει στοιχεία όσο αφορά το πότε άρχισε, πότε τερματίστηκε και πόσοι καταναλωτές προσεγγίστηκαν από την επιθετική εμπορική πρακτική, αφού θεωρεί ότι δεν υπήρξε καν επιθετική εμπορική πρακτική.
2. Η εταιρεία δεν αποκλείει το ενδεχόμενο κατά την πρακτική των τηλεπωλήσεων να προσεγγίστηκαν άτομα πέραν της μίας φορές, αλλά αυτό δεν αποδεικνύει επιθετική εμπορική πρακτική.
3. Οι καταναλωτές οι οποίοι υπέβαλαν παράπονο, είναι πολύ λίγοι σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των καταναλωτών οι οποίοι προσεγγίστηκαν.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις 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, **επιβάλλεται στην εταιρεία MTN Cyprus Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους €15.000,00 (δεκαπέντε χιλιάδες ευρώ.)**

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της με ημερομηνία 09 Σεπτεμβρίου 2014 και 06 Φεβρουαρίου 2015.
2. Ο μικρός, σχετικά, αριθμός παραπόνων που υποβλήθηκαν.
3. Ότι η παράβαση αφορούσε υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών οι οποίες είναι ευρείας χρήσης από το καταναλωτικό κοινό.
4. Ότι, όπως προκύπτει από τα παράπονα που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική φαίνεται να διήρκεσε τουλάχιστο πέντε μήνες.
5. Ότι, όπως προκύπτει από τα παράπονα που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική φαίνεται να ήταν σε Παγκύπρια έκταση και να προσεγγίστηκε μεγάλη μάζα καταναλωτών.
6. Ότι η παράβαση συμπεριλαμβάνεται στο Παράρτημα Ι του Νόμου («μαύρη λίστα»).
7. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
8. 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 22 Ιουλίου 2015.

.....

Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής Υπηρεσίας
Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών.