

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ID	A-085
Αίτηση Ελέγχου από	Καταναλωτή
Θέμα	Πρωθυτική Ενέργεια Cyta
MME	Website
Ημερομηνία Απόφασης	Τετάρτη 14 Φεβρουαρίου 2024

Θέμα Αίτησης Ελέγχου:

«Ενδιαφερόμουν για προπαραγγελία του samsung galaxy s24 και παρατήρησα ότι στην ιστοσελίδα της Cyta γράφει το ακόλουθο: "Preorder it now to benefit with an additional discount €50 and X2 capacity at no extra charge". Αυτό που γράφει εδώ ουσιαστικά σου λέει ότι σου δίνει 50 ευρώ έκπτωση και διπλάσια χωρητικότητα δωρεάν. Στην πραγματικότητα όμως σου δίνει μόνο την διπλάσια χωρητικότητα. Αν διαβάσετε στους όρους, θα δείτε ότι δεν υπάρχει καμία αναφορά στην έκπτωση. ... Η σελίδα στην οποία αναφέρομαι είναι η εξής:
<https://www.cyta.com.cy/cyta-devices/id/m761/en?ProductSN=1237&InstanceSN=3135>, αλλά νομίζω ότι μέχρι σήμερα θα λειτουργεί, καθώς είναι η τελευταία μέρα για προπαραγγελία.
Γι' αυτό έχω κρατήσει κάποια στιγμιότυπα, τα οποία αν θέλετε μπορώ να σας στείλω.»

Επιπλέον, ο παραπονούμενος προώθησε στον ΦΕΔ κάποια screenshots από το website της Cyta.

Τοποθέτηση Διαφημιζόμενου:

Η εταιρεία έστειλε γραπτό υπόμνημα στο οποίο αναφέρονταν τα εξής:

«Αναφερόμαστε στο ηλεκτρονικό σας μήνυμα ημερομηνίας 5/2/2024 για το πιο πάνω θέμα και σε συνέχεια του αιτήματός μας ημερομηνίας 9/2/2024 για υποβολή Γραπτού Υπομνήματος, σας πληροφορούμε τα εξής:

1. Περιγραφή Παραπόνου



ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Το ανώνυμο παράπονο που μας υποβάλατε αναφέρει τα εξής:

«Ενδιαφερόμουν για προπαραγγελία του samsung galaxy s24 και παρατήρησα ότι στην ιστοσελίδα της Cyta γράφει το ακόλουθο: "Preorder it now to benefit with an additional discount **€50** and X2 capacity at no extra charge". Αυτό που γράφει εδώ ουσιαστικά σου λέει ότι σου δίνει **50 ευρώ** έκπτωση και διπλάσια χωρητικότητα δωρεάν. Στην πραγματικότητα όμως σου δίνει μόνο την διπλάσια χωρητικότητα. Αν διαβάσετε στους όρους, θα δείτε ότι δεν υπάρχει καμία αναφορά στην έκπτωση. Η σελίδα στην οποία αναφέρομαι είναι η εξής: <https://www.cyta.com.cy/cyta-devices/id/m761/en?ProductSN=1237&InstanceSN=3135>, αλλά νομίζω ότι μέχρι σήμερα θα λειτουργεί, καθώς είναι η τελευταία μέρα για προπαραγγελία. Γι' αυτό έχω κρατήσει κάποια στιγμιότυπα, τα οποία αν θέλετε μπορώ να σας στείλω.»

Ο παραπονούμενος υπέβαλε ενώπιόν σας ως Τεκμήρια κάποια αντίγραφα από οθόνες της Cyta στην αγγλική γλώσσα (screenshots Cyta 1-7.jpg) τα οποία θα σχολιάσουμε λεπτομερώς πιο κάτω και απαριθμούμε στο παρόν Υπόμνημα ως "**Τεκμήρια 1 έως 7**".

Συνοπτικά ο παραπονούμενος αναφέρεται στη διαδικασία προπαραγγελίας του Samsung Galaxy S24 στην ιστοσελίδα της Cyta για την περίοδο (18/1/2024 - 30/1/2024) μέσα στα πλαίσια σχετικής προωθητικής ενέργειας. Ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι η Cyta δεν παρείχε την έκπτωση αλλά μόνο την διπλάσια χωρητικότητα.

2. Περιγραφή Προωθητικής Ενέργειας Cyta-Samsung για την περίοδο 18/1/2024 - 30/1/2024

Την περίοδο της πιο πάνω προωθητικής ενέργειας, οι πελάτες είχαν τη δυνατότητα προπαραγγελίας κινητής συσκευής της σειράς Samsung Galaxy S24 με διπλάσια χωρητικότητα συσκευής, δηλαδή με έκπτωση στις τιμές των συσκευών με την διπλάσια χωρητικότητα, από €50 - €250. Για παράδειγμα ο πελάτης μπορούσε να προπαραγγείλει το S24 256 GB στην τιμή του S24 128 GB και να επωφεληθεί €50 έκπτωσης στην τιμή του. Σε όλες τις οθόνες η τιμή που αναγραφόταν ήταν η **τελική τιμή συσκευής** που θα πλήρωνε ο πελάτης.

3. Σχολιασμός Τεκμηρίων 1 έως 7

- (α) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 1** αντίγραφο οθόνης από την ιστοσελίδα της Cyta (το **Τεκμήριο 1** επισυνάπτεται).

Η εν λόγω οθόνη, περιέγραφε το πακέτο κινητής τηλεφωνίας freedom family που επέλεξε ο καταναλωτής και του παρουσίαζε τη συσκευή Samsung Galaxy S24 Ultra 512 GB και την τελική τιμή της.

Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ("Προωθητικές Ενέργειες") του ΦΕΔ.

- (β) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 2** αντίγραφο οθόνης από την ιστοσελίδα της Cyta (το **Τεκμήριο 2** επισυνάπτεται).

Η εν λόγω οθόνη, παρουσίαζε τη δυνατότητα αγοράς του S24 Ultra 512 GB χωρίς σχέδιο κινητής στην τελική τιμή των **€1.499**. Η τιμή αυτή όπως παρουσιάζεται στην οθόνη αυτή είναι η **τελική τιμή** της συσκευής **με την**

έκπτωση όπως αυτή διαφημίστηκε, δηλαδή η τιμή αυτή περιλάμβανε την έκπτωση των **€120** της προπαραγγελίας.

Επισυνάπτουμε προς απόδειξη της έκπτωσης που επωφελείτο ο πελάτης, την σημερινή οθόνη της Cyta την οποία επισυνάπτουμε ως **Τεκμήριο Cyta 2A**. Σε αυτή την σημερινή οθόνη φαίνεται η αντίστοιχη σημερινή τιμή της συσκευής αυξημένη κατά €120. Σήμερα ανέρχεται στα **€1.619**. Η σελίδα είναι live – <https://www.cyta.com.cy/cyta-devices/samsung-galaxy-s24-ultra-?productsn=1239&instancesn=3152&familysn=1&psn=&hsn=&pt=O&plan=>

Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ('Πρωθυποτικές Ενέργειες') του ΦΕΔ.

- (γ) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 3** αντίγραφο οθόνης Cyta (το **Τεκμήριο 3** επισυνάπτεται).
Η εν λόγω οθόνη επεξηγεί την προσφορά που σας αναφέρουμε στην παράγραφο 2 πιο πάνω και περιγράφει τη χωρητικότητα που θα επωφελούντο οι πελάτες που θα προχωρούσαν με προπαραγγελία κινητής συσκευής Samsung Galaxy S24 μέχρι τις 30/1/2024 (και εφόσον η αγορά θα ολοκληρωνόταν μέχρι τις 29/2/2024). Επεξηγούσε περαιτέρω ότι οι πελάτες αυτοί μπορούν να λάβουν συσκευή με μεγαλύτερη χωρητικότητα και χωρίς έξτρα χρέωση.
Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ('Πρωθυποτικές Ενέργειες') του ΦΕΔ.
- (δ) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 4** αντίγραφο οθόνης Cyta (το **Τεκμήριο 4** επισυνάπτεται).
Η εν λόγω οθόνη, είναι η οθόνη που παρουσιαζόταν στους πελάτες για την προπαραγγελία συσκευής Samsung Galaxy S24 Ultra και επεξηγούσε ότι με την προπαραγγελία χωρητικότητας 512GB/1TB οι πελάτες θα επωφελούνταν από έκπτωση **€120/€250** και διπλάσια χωρητικότητα χωρίς επιπλέον χρέωση.
Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ('Πρωθυποτικές Ενέργειες') του ΦΕΔ.
- (ε) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 5** αντίγραφο οθόνης Cyta (το **Τεκμήριο 5** επισυνάπτεται).
Η εν λόγω οθόνη, περιγράφει όσα σας αναφέρονται αναφορικά με το **Τεκμήριο 3** στην παράγραφο 3(γ) πιο πάνω αλλά για διαφορετική συσκευή για την οποία όπως φαίνεται ενδιαφέρθηκε ο πελάτης.
Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ('Πρωθυποτικές Ενέργειες') του ΦΕΔ.
- (στ) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 6** αντίγραφο οθόνης Cyta (το **Τεκμήριο 6** επισυνάπτεται).
Η εν λόγω οθόνη, παρουσίαζε την δυνατότητα προπαραγγελίας του Galaxy S24 256 GB στην τιμή των **€949**. Η τιμή αυτή όπως παρουσιάζεται στην οθόνη είναι η **τελική τιμή** της συσκευής **με την έκπτωση** όπως αυτή διαφημίστηκε, δηλαδή η τιμή αυτή περιλάμβανε την έκπτωση των **€50** που ίσχυε ως έκπτωση προπαραγγελίας.
Επισυνάπτουμε προς απόδειξη της έκπτωσης που εφαρμόστηκε στη συσκευή, την σημερινή οθόνη της Cyta την οποία επισυνάπτουμε ως **Τεκμήριο Cyta 6A**. Σε αυτή την σημερινή οθόνη φαίνεται η αντίστοιχη

υφιστάμενη τιμή της συσκευής η οποία είναι αυξημένη κατά €50 και ανέρχεται σε **€999**. Η σελίδα είναι live - <https://www.cyta.com.cy/cyta-devices/samsung-galaxy-s24-?productsn=1237&instancesn=3135&familysn=1&psn=&hsn=&pt=0&plan=>

Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ("Πρωθυτικές Ενέργειες") του ΦΕΔ.

(ζ) Ο παραπονούμενος έχει υποβάλει ως **Τεκμήριο 7** αντίγραφο οθόνης Cyta (το **Τεκμήριο 7** επισυνάπτεται).

Η εν λόγω οθόνη, είναι η οθόνη που παρουσιαζόταν στους πελάτες για την προπαραγγελία συσκευής Samsung Galaxy S24, η οποία επεξηγούσε ότι με την προπαραγγελία θα επωφελούνταν από έκπτωση **€50** και διπλάσια χωρητικότητα χωρίς επιπλέον χρέωση. Είναι όμοια με την οθόνη που επεξηγούμε στην παράγραφο 3(δ) πιο πάνω.

Κατά την άποψή μας η περιγραφή στην οθόνη αυτή δεν παραβιάζει οποιοδήποτε άρθρο του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας και του Παραρτήματος ("Πρωθυτικές Ενέργειες") του ΦΕΔ.

Σημειώνεται ότι η υπό κρίση επικοινωνία σταμάτησε στις 30/1/2024.

4. Τελικές Θέσεις Cyta

Με βάση τα πιο πάνω, είμαστε της άποψης ότι η εν λόγω διαφημιστική εκστρατεία της Cyta, δεν παραβιάζει τον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας του ΦΕΔ.

Όλο το πληροφοριακό υλικό της εκστρατείας, παρουσίαζε προς τους καταναλωτές όλες τις χρήσιμες πληροφορίες που χρειαζόντουσαν ώστε να μπορέσουν να επιλέξουν τη συσκευή που επιθυμούσαν με διάφανο τρόπο, χωρίς κίνδυνο παραπλάνησης και χωρίς κίνδυνο κατάχρησης της εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

Το πληροφοριακό υλικό παρουσίαζε με σαφήνεια τους όρους της προσφοράς και την **πραγματική συνολική τιμή** της εκάστοτε συσκευής για την οποία θα υπέβαλλε παραγγελία ο πελάτης, ώστε να του είναι κατανοητό το ακριβές πληρωτέο ποσό.

Δεν έχουμε λάβει οποιαδήποτε άλλο παράπονο για την εν λόγω προωθητική ενέργεια.

Ως εκ τούτου είμαστε της άποψης ότι το εν λόγω παράπονο δεν ευσταθεί.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για πρόσθετες διευκρινήσεις.»

Απόφαση:

- i. Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε προσεκτικά το παράπονο και τη γραπτή τοποθέτηση της εταιρείας.
- ii. Στην τοποθέτηση της Cyta καταγράφεται σαφώς ότι «Σε όλες τις οθόνες η τιμή που αναγραφόταν ήταν η **τελική τιμή συσκευής** που θα πλήρωνε ο πελάτης.» Η Επιτροπή εκτιμά ότι εξαιτίας αυτής της προσέγγισης προέκυψε το παράπονο του καταναλωτή, αφού είθισται στα online shops όταν υπάρχει έκπτωση να υπάρχει αναφορά τόσο στην αρχική τιμή όσο και στην τιμή έκπτωσης.
- iii. Η Επιτροπή θεωρεί πιθανό ένας καταναλωτής να θεωρήσει ότι υπάρχει θέμα με την τιμή έκπτωσης όταν δεν βλέπει ξεκάθαρα στο website παραγγελίας την αρχική τιμή και την τιμή έκπτωσης, είτε έστω μία διευκρινιστική αναφορά ότι η τιμή που βλέπει είναι η τελική τιμή με την έκπτωση. Στο πλαίσιο αυτό, επισημαίνει στη Cyta σε μελλοντική ενέργεια να προσθέσει σχετική αναφορά στα σημεία όπου παρουσιάζεται η τιμή ώστε να είναι σαφές στον καταναλωτή ότι η έκπτωση έχει περαστεί.
- iv. Ως έχει, η Επιτροπή θεωρεί ότι η εν λόγω παρουσίαση της προωθητικής ενέργειας παραβιάζει το άρθρο 3 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. δ). Αίτηση επανελέγχου στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή γίνεται γραπτώς με αναφορά στην αρχική προσφυγή και τη σχετική απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής προς τους εμπλεκόμενους.

Με δεδομένο ότι η άσκηση αίτησης επανελέγχου από τη Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα όσον αφορά στην απόφαση της Πρωτοβάθμιας, η Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν θα επιλαμβάνεται αιτήσεων επανελέγχου εάν δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με την απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής από το μέρος που αιτείται τον επανέλεγχο.