



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μάρθα Πετράκη
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: m.petraki@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 22 Σεπτεμβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :34202

Προς
τον Πρόεδρο της
Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Καθηγητή κ. Δημήτριο Τσαμάκη
Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

Θέμα: Αναθεώρηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.
Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής
Πληροφόρησης (Υ.Π.Π.).

Κύριε Πρόεδρε,

Με το υπ' αρ. πρωτ. 33983/ 21.09.2017 έγγραφό μας, σας αποστείλαμε τις προτάσεις και τις παρατηρήσεις της Αρχής μας σε σχέση με την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας.

Θεωρούμε, όμως, επιβεβλημένο να υπογραμμίσουμε δύο θέματα τα οποία είναι μείζονος σημασίας σε σχέση με τους κανόνες δικαίου που διέπουν την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών με βάση την εμπειρία μας και τον ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό αναφορών που δεχόμαστε στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Ειδικότερα, με βάση τα στατιστικά στοιχεία της Αρχής μας μέχρι 15-09-2017 είχαν κατατεθεί 2181 αναφορές στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, αριθμός αυξημένος κατά 55,6% σε σχέση με τις 1402 αναφορές που είχαν κατατεθεί το αντίστοιχο χρονικό διάστημα του 2016. Το ποσοστό επίλυσης των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή είναι εξαιρετικά υψηλό, αφού για το 2016 έφθασε το 93,4%, εκ των οποίων το 85,1% επιλύθηκαν υπέρ καταναλωτή και το 8,3% επιλύθηκαν υπέρ προμηθευτή, ενώ μόλις το 6,6 % δεν επιλύθηκαν.

- Πρώτο θέμα:

Η ραγδαία αύξηση των καταγγελιών καταναλωτών, ειδικά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, καταδεικνύει την ανάγκη για την άμεση έκδοση του αναθεωρημένου Κανονισμού Γενικών Αδειών, που θα ξεκαθαρίσει και θα αποσαφηνίσει πολλά θέματα. Η Αρχή μας έχει αποστείλει τις προτάσεις και τις παρατηρήσεις της κατά τη διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης αλλά και πολύ πριν από αυτή, με τα με αρ. πρωτ. 20007/1-7-2016 και 8857/10.3.2017 έγγρατά μας. Στα περισσότερα ζητήματα που αφορούν στον Κανονισμό Γενικών Αδειών έχουμε κοινές θέσεις, όπως καταγράφηκε κατά τη συνάντησή μας στις 25.7.2017, στην οποία συμμετείχαν και τα αρμόδια στελέχη των δύο Αρχών.

- Δεύτερο θέμα:

Το δεύτερο θέμα αφορά στον κλάδο των πολυμεσικών υπηρεσιών, όπου, το τελευταίο διάστημα, εμφανίσθηκαν νέες μορφές επιθετικών εμπορικών πρακτικών, οι οποίες συνδυάζονται με τη χρήση των έξυπνων κινητών (smartphones) και οδηγούν τους καταναλωτές, μέσα από διαρκώς εξελισσόμενες και δυναμικές εφαρμογές, στην εγγραφή τους, χωρίς τη βούλησή τους, ως συνδρομητών. Το αποτέλεσμα είναι ανεπιθύμητες χρεώσεις που επιβαρύνουν περαιτέρω τους λογαριασμούς κινητής τηλεφωνίας. Πιο συγκεκριμένα, με βάση την ανωτέρω πρακτική, την οποία, όπως διαπιστώσαμε, εφαρμόζουν εδώ και μερικούς μήνες ήδη, δύο εταιρείες πολυμεσικής πληροφόρησης, οι χρήστες “έξυπνου κινητού” που χρησιμοποιούν το 3G δίκτυο ορισμένου παρόχου [δηλαδή τα δεδομένα τους (data), όχι μέσω ασύρματης πρόσβασης (Wi-Fi)] εγγράφονται σε υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης οι οποίες είναι υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, χωρίς να καταχωρούν οι ίδιοι με θετική τους ενέργεια τον αριθμό της κινητής τους σύνδεσης σε ορισμένο για τον σκοπό αυτό πεδίο ιστοσελίδας παροχής Υ.Π.Π.. Η ιστοσελίδα παροχής της Υ.Π.Π. εμφανίζεται στην οθόνη της συσκευής του κινητού τηλεφώνου ως αναδυόμενο παράθυρο (pop-up window ή ως display banner), “γνωρίζοντας” προφανώς ήδη τον αριθμό της κινητής σύνδεσης. Η εγγραφή και, άρα, η χρέωση για την υπηρεσία γίνεται με την άσκηση πίεσης σε εικονίδιο με την ένδειξη “ΕΙΜΑΙ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 18”, ή “έναρξη”, ή “OK”, ή “ΕΙΣΟΔΟΣ” ή άλλες παρόμοιες ενδείξεις και, στη συνέχεια, αφού επιλεγεί το σχετικό κουτάκι (checkbox), με το οποίο δηλώνεται η αποδοχή από τον χρήστη των συναλλακτικών όρων (Γ.Ο.Σ.), μεταξύ των οποίων και το ποσό της χρέωσης για την παροχή της συνδρομητικής υπηρεσίας, με την άσκηση πίεσης σε εικονίδιο με την ένδειξη “επιβεβαίωση”, ή “OK”, ή “ΕΙΣΟΔΟΣ”, κ.λ.π.. **Χαρακτηριστικό της εν λόγω πρακτικής είναι ότι ο πάροχος της Υ.Π.Π. δεν αποστέλλει σύντομο μήνυμα με κωδικό (PIN), τον οποίο ο χρήστης θα πρέπει να εισαγάγει στην ιστοσελίδα της Υ.Π.Π. σε κατάλληλο για τον σκοπό αυτό πεδίο, προκειμένου να ολοκληρωθεί η εγγραφή του στην υπηρεσία και, άρα, να εκκινήσουν οι χρεώσεις των εισερχομένων συνήθως μηνυμάτων, τα οποία ο χρήστης δεν χρειάζεται καν να “ανοίξει” για να χρεωθεί.** Λόγω μάλιστα της οθόνης αφής στα “έξυπνα” κινητά, είναι εξαιρετικά ευχερές η εγγραφή να λάβει χώρα τυχαία ή εκ παραδρομής, χωρίς δηλαδή τη συνειδητή ενεργοποίηση της υπηρεσίας από τον κάτοχο της συσκευής, επειδή, όπως προαναφέρθηκε, δεν απαιτείται η εισαγωγή PIN.

Αυτός ο κίνδυνος της ακούσιας (τυχαίας ή εκ παραδρομής) ενεργοποίησης είναι αυξημένος, όταν η ιστοσελίδα της συνδρομητικής υπηρεσίας εμφανίζεται αιφνιδιαστικά στην οθόνη της συσκευής του κινητού τηλεφώνου κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο ως αναδυόμενο παράθυρο (pop-up window) και κορυφώνεται αν συνυπολογιστεί το γεγονός ότι κατά το αρχικό στάδιο δεν απαιτείται από την εφαρμογή η εισαγωγή με θετική ενέργεια από τον χρήστη του αριθμού της κινητής του σύνδεσης στην ιστοσελίδα της. Έτσι, ο άπειρος χρήστης, προσπαθώντας να “εξαφανίσει” το αναδυόμενο παράθυρο από την οθόνη του, προχωρεί σε επαναλαμβανόμενες ενέργειες που ενέχουν τον κίνδυνο να δοθεί, για τεχνικούς λόγους, εντολή διαφορετικού περιεχομένου από αυτό του “κλεισίματος” του παραθύρου. Συνεπεία αυτής της πρακτικής, ο καταναλωτής περιέρχεται σε εξαιρετικά δυσχερή θέση, δυσανάλογη με τα τεχνικά μέσα απόδειξης που ο μέσος χρήστης μπορεί να διαθέτει, αφού η πολυπλοκότητα των ψηφιακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για τη διαδικτυακή (online) σύναψη τέτοιων συμβάσεων δεν του επιτρέπει να έχει πρόσβαση σε εκείνα τα στοιχεία που μπορούν να αποδείξουν την ενεργητική (ή μη) σύμπραξη του στην εγγραφή. **Επισημαίνεται ότι οι χρεώσεις αυτές εμφανίζονται αυτόματα στον λογαριασμό παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λαμβάνει, χωρίς άλλη σχετική από πλευράς του εξουσιοδότηση**

προς τον πάροχο των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χρησιμοποιεί. Η χρέωση των μηνυμάτων αυτών γίνεται συνήθως σε εβδομαδιαία βάση με ανώτατο ποσό ανά υπηρεσία τα 20 ευρώ το μήνα χωρίς Φ.Π.Α..

Μετά από ενδελεχή εξέταση των σχετικών αναφορών που δέχθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”, προχώρησε σε Συστάσεις προς τις εταιρείες που εφαρμόζουν την ως άνω πρακτική, επισημαίνοντας ότι οι χρεώσεις είναι παράνομες, διότι προσκρούουν τόσο στον Κώδικα Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικών Πληροφόρησης (ιδίως άρθρο 8 παρ. 8 (β)), όσο και στον ν. 2251/1994 (άρθρα 9 παρ. 5, 9ζ παρ. 1 και 9η (γ)) για την “Προστασία των καταναλωτών”.

Η πρώτη από τις ανωτέρω Συστάσεις έγινε ήδη δεκτή από τον υπό κρίση πάροχο Υ.Π.Π., ο οποίος μας ενημέρωσε για την απόσυρση των σχετικών υπηρεσιών από την αγορά, καθώς και από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο που εμπλέκετο. Οι Συστάσεις έχουν κοινοποιηθεί από την Αρχή μας και στην Ε.Ε.Τ.Τ. για τις κατά την κρίση της περαιτέρω ενέργειες, δεδομένου ότι το θέμα αφορά εξαιρετικά μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Από τις απαντήσεις των εταιρειών Υ.Π.Π. αναδείχθηκαν και πτυχές του θέματος που εγείρουν ζητήματα για τον ρόλο και των παρόχων κινητής τηλεφωνίας με τους οποίους συνεργάζονται οι πάροχοι Υ.Π.Π. στη σχετική διαδικασία. Όπως προκύπτει, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας συμμετέχουν ενεργά στην ενεργοποίηση των Υ.Π.Π., εγκρίνοντας και πιστοποιώντας εξατομικευμένα τις Υ.Π.Π.¹ που παρέχονται στον καταναλωτή, λαμβάνοντας το οικονομικό αντάλλαγμα που ορίζεται στη σύμβασή τους με τους παρόχους Υ.Π.Π., γεγονός που θα μπορούσε να δικαιολογήσει τη συνευθύνη τους. Άλλωστε, αυτοί είναι οι αντισυμβαλλόμενοι των καταναλωτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσω του λογαριασμού των οποίων χρεώνεται το αντίτιμο για την παροχή της Υ.Π.Π. στον καταναλωτή.

Από τα ανωτέρω, προκύπτει η ανάγκη άμεσης ανάληψης πρωτοβουλιών προς την κατεύθυνση της τροποποίησης και συμπλήρωσης του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ώστε να ρυθμιστούν τα ζητήματα που αναδείχθηκαν ανωτέρω και να προστατευθούν αποτελεσματικά τα δικαιώματα των καταναλωτών, όπως απαιτεί η νομοθεσία.

Κύριε Πρόεδρε,

Με τη βεβαιότητα ότι η Ε.Ε.Τ.Τ. θα προχωρήσει άμεσα στις απαραίτητες ενέργειες για την αντιμετώπιση των θεμάτων αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω συνεργασία.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

¹ Μέσω εισαγωγής της διεύθυνσης της Υ.Π.Π. ως “πιστοποιημένης”, προκειμένου να ενεργοποιείται αποκλειστικά για τη διεύθυνση αυτή η λειτουργία της ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΚΙΝΗΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ –MSISDN FORWARDING- προς τον πάροχο της υπηρεσίας.