



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 23 Σεπτεμβρίου 2009

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Καταγγελίες σχετικά με την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω αποστολής και λήψης SMS σε σύντομους πενταμήφιους αριθμούς της σειράς 54XXX

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έχει γίνει αποδέκτης σημαντικού αριθμού προφορικών και γραπτών καταγγελιών από καταναλωτές σχετικά με την συνεχή όχληση, αδυναμία επικοινωνίας, αυθαίρετη αποστολή και χρέωση τους κατά την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω γραπτών μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας, ιδιαίτερα δε όσων αφορούν σε παροχή υπηρεσιών με καταβολή συνδρομής και εγγραφής μέσω διαδικτύου. Παράλληλα, ο Προϊστάμενος του Τμήματος Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Διεύθυνσης Ασφάλειας Αττικής, κ. Εμμανουήλ Σφακιανάκης, ενημέρωσε εγγράφως τον Πρόεδρο της Αρχής, κ. Ευάγγελο Ζερβέα, σχετικά με την υποβολή μεγάλου αριθμού καταγγελιών για παράνομη χρέωση καταναλωτών μέσω μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας.

Κατά το στάδιο διερεύνησης των ανωτέρω καταγγελιών και λαμβάνοντας υπόψη, το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ιδίως άρθρα 4, 8 και 9 ν. 2251/1994, αρθρ. 13 του ν. 2472/1997 και αρθρ. 11 του ν. 3471/2006, Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές), το περιεχόμενο της από 13 Ιουλίου 2009 σχετικής σύστασης της Ε.Ε.Τ.Τ. προς τους καταναλωτές, τα υπό κρίση πραγματικά περιστατικά και τις έγγραφες απαντήσεις των εμπλεκόμενων μερών, κρίνεται αναγκαίο, με σκοπό τη διασφάλιση της τήρησης της νομοθεσίας, της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της ταχείας ικανοποίησης των αξιώσεων των καταναλωτών, να προβούμε σε σύσταση σχετικά με την τήρηση των παρακάτω υποχρεώσεων:

Στους Παρόχους των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης υπενθυμίζεται η υποχρέωση τους:

- να μην πραγματοποιούν συνεχή και ανεπιθύμητη εμπορική προώθηση των προϊόντων τους, διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση ότι υπάρχει ρητή συγκατάθεση ή μη ύπαρξη άρσης της συγκατάθεσης από τον καταναλωτή.

- να διασφαλίζουν την σαφή, ευκρινή και κατανοητή πληροφόρηση του καταναλωτή, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την εκτέλεση της σύμβασης, για τα κύρια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και ιδιαίτερα για τη διαδικασία ενεργοποίησης και λειτουργίας καθώς και του τιμήματος αυτών.
- να διασφαλίζουν ότι η αποδοχή της πρότασης για την παροχή των υπηρεσιών προέρχεται από τον αποδέκτη των υπηρεσιών.
- να ενημερώνουν πλήρως και με σαφήνεια τους καταναλωτές, μέσω γραπτών μηνυμάτων, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την παροχή των υπηρεσιών, σχετικά με την ύπαρξη και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών και να διασφαλίζουν την αποτελεσματική άσκηση αυτού.
- να εξασφαλίσουν κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκές προσωπικό για την απρόσκοπτη και ταχεία ενημέρωση των καταναλωτών από εκπρόσωπο του Παρόχου.
- να παρέχουν κάθε στοιχείο στους Παρόχους Δικτύου και στους καταναλωτές σχετικά με την διερεύνηση των καταγγελιών των καταναλωτών, ιδιαίτερα σχετικά με την απόδειξη της ύπαρξης παραγγελίας των υπηρεσιών από τον καταναλωτή και της τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης.

Στους Παρόχους Δικτύου Εκκίνησης της Κλήσης υπενθυμίζεται η υποχρέωση τους:

- σε περίπτωση καταγγελίας καταναλωτή, πέραν της ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την ταυτότητα του Παρόχου ΥΠΠ, την προώθηση της καταγγελίας στον αρμόδιο Πάροχο ΥΠΠ και την έρευνα σχετικά με την καταγραφή των σχετικών κλήσεων, να προχωρούν σε ενδελεχή και ουσιαστική εξέταση του συνόλου των καταγγελομένων και σε παροχή ολοκληρωμένης απάντησης στον καταγγέλοντα – καταναλωτή.

Σε περίπτωση δε κατά την οποία είτε διαπιστώνεται παραβίαση της κείμενης νομοθεσίας είτε ο Πάροχος ΥΠΠ δεν παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την νομιμότητα της χρέωσης, να προβαίνουν στη μη χρέωση των κλήσεων ή την επιστροφή των καταβληθέντων χρηματικών ποσών.