



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Βησσαρίων Παπαγιάννης
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: v.papagiannis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 15 Μαΐου 2018
Αριθ. Πρωτ. :21292

ΠΡΟΣ:

1. XXXXXXXX

.....
.....

2. κ. ΔΛ

.....
.....

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα (άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 19.12.2017 αναφοράς του κ. ΔΛ (αριθ. πρωτ. εισερχομένου 47937/19.12.2017) και ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

1. Στην αναφορά του ο κ. ΔΛ διαμαρτύρεται κατά της εταιρίας XXXXXXXX επειδή σε ταξίδι που έκανε στην Ολλανδία μέσω Τουρκίας, κατά την παραμονή του στο αεροδρόμιο της Κωνσταντινούπολης, χρεώθηκε με ποσό ύψους 561,58 ευρώ, εκ των οποίων τα 518,45¹ λόγω υπερβάλλουσας κατανάλωσης όγκου δεδομένων 39MB μέσω περιαγωγής. Η εταιρία δεν ενεργοποίησε την φραγή όταν η κατανάλωση έφτασε σε ένα προκαθορισμένο όριο δεδομένων, το οποίο σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 531/2012 είναι 50 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ) για μηνιαία περίοδο τιμολόγησης. Στη συνέχεια, επειδή δεν υπήρξε επίλυση της διαφοράς από την εταιρία, ο κ. ΔΛ μετέφερε τις συνδέσεις του σε έτερο πάροχο, με αποτέλεσμα να χρεωθεί επιπλέον αναπόσβεστα ποσά επιδότησης για τις συνδέσεις αυτές.

2. Η Αρχή διαβίβασε την αναφορά του κ. ΔΛ προς την εταιρία XXXXXXXX με το υπ' αριθ. πρωτ. 48796/22.12.2017 έγγραφό της και η τελευταία απάντησε με την υπ' αριθ.πρωτ. 2967/18.01.2018 επιστολή της. Η εταιρία αναφέρει ότι η υπηρεσία ενημέρωσης και φραγής με το ενσωματωμένο όριο των 62 ευρώ ανά μήνα τιμολόγησης είχε απενεργοποιηθεί λόγω ενεργοποίησης της υπηρεσίας, η οποία δεν είναι συμβατή με την υπηρεσία ενημέρωσης και φραγής

Μετά από σχετικό αίτημα της Αρχής προς την εταιρία για επανεξέταση της υπόθεσης, η εταιρία

1 Η κίνηση περιαγωγής στον λογαριασμό έκδοσης 6.2.2016 χρεώθηκε 348,42 ευρώ (προ φόρων)



απάντησε στις 23 Φεβρουαρίου 2018, ότι ο Κανονισμός (ΕΕ) 531/2012 αρθ. 2 εδ. δ,ε,στ είναι μη εφαρμοστέος, καθώς η καταγραφείσα κίνηση περιαγωγής έχει γίνει σε χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, η εταιρία διατύπωσε πρόταση για πίστωση ποσού ύψους 251,56 ευρώ (που αντιστοιχεί στο 50% της συνολικής χρέωσης που προήλθε από την επίμαχη κίνηση δεδομένων μέσω περιαγωγής), υπό την προϋπόθεση της εξόφλησης της υπολειπόμενης οφειλής ύψους 351 ευρώ από τον κ. ΔΛ.

3. Την 15η Μαρτίου 2018 πραγματοποιήθηκε συνάντηση στα γραφεία της Αρχής, στην οποία δεν παρέστη ο κ. ΔΛ, όπως είχε ήδη ενημερώσει την Αρχή από τις 6 Μαρτίου 2018, δεδομένου ότι είναι κάτοικος Θεσσαλονίκης.

Η εκπρόσωπος της εταιρίας XXXXXXXX προσήλθε στη συνάντηση και η υπόθεση συζητήθηκε. Η εταιρία δια της εκπροσώπου της, ενημέρωσε την Αρχή επιπροσθέτως ότι:

- κατά την είσοδό του στο έδαφος της Τουρκίας ο κ. ΔΛ έλαβε διαδοχικά sms μηνύματα με τα οποία ενημερώθηκε για την υψηλή χρέωση της κίνησης δεδομένων στην εν λόγω χώρα, χωρίς ωστόσο να απενεργοποιήσει τη χρήση των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα:
 - Αρχικά έλαβε μήνυμα σχετικά με τη χρήση δωρεάν χρόνου ομιλίας του προγράμματός του και για τις χρεώσεις των υπηρεσιών περιαγωγής (ομιλίας, sms και κίνηση δεδομένων) και
 - στη συνέχεια, με την έναρξη της χρήσης περιαγωγής δεδομένων, έλαβε δεύτερο μήνυμα ειδικά για τις χρεώσεις της κίνησης δεδομένων περιαγωγής (10,58 ευρώ/MB).
- Η ενημέρωση και η φραγή κατά την περιαγωγή που προβλέπονται στο άρθρο 15, παρ.3, εδ.2 του Κανονισμού (ΕΕ) 531/2012 δεν ισχύουν, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης του δικτύου της χώρας επίσκεψης εκτός την Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν επιτρέπει στον πάροχο περιαγωγής να παρακολουθεί τη χρήση από τον πελάτη του σε πραγματικό χρόνο, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο άρθρο 15, παρ.6 εδ.2 του παραπάνω Κανονισμού, γεγονός που ισχύει για την Τουρκία.

Με βάση τα παραπάνω, η εταιρία δεν προέβη σε βελτιωμένη πρόταση και επανέφερε την ήδη διατυπωθείσα πρόταση, σύμφωνα με την οποία η εταιρία θα πίστωνε ποσό ύψους 251,56 ευρώ με την προϋπόθεση της εξόφλησης εκ μέρους του κ. ΔΛ της υπολειπόμενης οφειλής ύψους 351 ευρώ.

4. Ωστόσο, όσον αφορά στην ενημέρωση που θα πρέπει να λαμβάνουν οι συνδρομητές κατά την παροχή υπηρεσιών περιαγωγής, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 531/2012 (άρθρο 15, παρ. 3) όπως ισχύει μετά την τροποποίηση από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2120/2015 (άρθρο 7, παρ. 8) προβλέπεται ότι:

Άρθρο 3, εδάφιο 1.

«Κάθε πάροχος περιαγωγής παρέχει σε όλους τους πελάτες περιαγωγής τη δυνατότητα να επιλέξουν εκουσίως και ατελώς τη χρήση διευκόλυνσης για την έγκαιρη παροχή πληροφοριών σχετικά με τη συνολική κατανάλωσή τους εκφρασμένη σε όγκο ή στο νόμισμα χρέωσης του πελάτη περιαγωγής για τις οφειλόμενες δαπάνες παροχής ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής δεδομένων, με την οποία να διασφαλίζεται ότι, αν ο χρήστης δεν έχει δώσει ρητή συγκατάθεση, οι συνολικές δαπάνες ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής δεδομένων για ορισμένη περίοδο χρήσης, πλην των MMS που χρεώνονται με μοναδιαία βάση, δεν υπερβαίνουν ένα προκαθορισμένο οικονομικό όριο.»

Άρθρο 3, εδάφιο 2.

«Προς τούτο, ο πάροχος περιαγωγής διαθέτει ένα η περισσότερα ανώτατα χρηματικά όρια για συγκεκριμένες περιόδους χρήσης, με την προϋπόθεση ότι οι πελάτες θα ενημερώνονται εκ των προτέρων για τους αντίστοιχους όγκους δεδομένων. Ένα από τα όρια αυτά (το προκαθορισμένο οικονομικό όριο) πρέπει να πλησιάζει αλλά να μην υπερβαίνει τα 50 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ) για μηνιαία περίοδο τιμολόγησης.»

Άρθρο 3, εδάφιο 5.

«Το προκαθορισμένο όριο εφαρμόζεται σε όλους τους πελάτες που δεν έχουν επιλέξει άλλο όριο.»

Σύμφωνα δε, με την παράγραφο 6 του άρ.15 του Κανονισμού (ΕΕ) 531/2012 όπως αυτός τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2120/2015 (άρθρο 7, παρ. 8, εδάφιο δ):

«Το παρόν άρθρο, πλην της παραγράφου 5, της παραγράφου 2 δεύτερο εδάφιο και της παραγράφου 2α και υπό τους όρους του δεύτερου και τρίτου εδαφίου της παρούσας παραγράφου, εφαρμόζεται επίσης στις υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων που χρησιμοποιούν πελάτες περιαγωγής οι οποίοι ταξιδεύουν εκτός της Ένωσης και προσφέρονται από πάροχο περιαγωγής.»

Με βάση τα παραπάνω, δεν προκύπτει ρητή εξαίρεση της εφαρμογής του ανώτατου ορίου που αναφέρεται στην παράγραφο 3, όταν η χρήση των υπηρεσιών περιαγωγής γίνεται σε κράτη εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εταιρία XXXXXXXX στη συνάντηση συμβιβασμού ανέφερε ότι δεν είχε την τεχνική δυνατότητα να παρακολουθεί τη χρήση της κίνησης δεδομένων σε καθεστώς περιαγωγής στην Τουρκία σε πραγματικό χρόνο και επικαλέστηκε το εδ. 2 της παρ. 6 του άρ. 15 του εν λόγω Κανονισμού σύμφωνα με το οποίο «...οι απαιτήσεις της παραγράφου 3 δεν ισχύουν, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης του δικτύου της χώρας επίσκεψης εκτός της Ένωσης δεν επιτρέπει στον πάροχο περιαγωγής να παρακολουθεί τη χρήση από τον πελάτη του σε πραγματικό χρόνο».

Ωστόσο, σε αυτή την περίπτωση, σύμφωνα με το εδάφιο 3 της παρ. 6 του άρ. 15 του εν λόγω Κανονισμού, «... ο πελάτης ειδοποιείται με μήνυμα SMS κατά την είσοδό του στη συγκεκριμένη χώρα, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και ατελώς, ότι δεν παρέχονται πληροφορίες για τη συνολική κατανάλωση και η εγγύηση για τη μη υπέρβαση συγκεκριμένου χρηματικού ορίου.» Σύμφωνα λοιπόν με την παραπάνω διάταξη, θα έπρεπε ο κ. ΔΛ κατά την είσοδό του στην Τουρκία, να λάβει ενημερωτικό μήνυμα SMS στο οποίο να αναφέρεται ότι το ανώτατο όριο τιμολόγησης (50 ευρώ προ φόρων ανά μήνα τιμολόγησης) δεν ισχύει στη συγκεκριμένη χώρα. Ωστόσο, **δεν εστάλη μήνυμα με το περιεχόμενο αυτό από την εταιρία XXXXXXXX.** Η εν λόγω παράλειψη ενημέρωσης του κ. ΔΛ εκ μέρους της εταιρίας XXXXXXXX είχε ως αποτέλεσμα την χρήση υπερβάλλοντος όγκου δεδομένων σε καθεστώς περιαγωγής και κατά συνέπεια σε υπερχρέωσή του κατά 444,05 ευρώ πέραν του προαναφερθέντος ανώτατου ορίου .

5. Περαιτέρω, σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017 (ΦΕΚ Α΄ 23/01.03.2017)), ο προμηθευτής οφείλει να μεριμνά για τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών όπως απαιτεί η αρχή της νομιμότητας και της καλής πίστης που διέπει τη μεταξύ τους σχέση, με σεβασμό στην αρχή της διαφάνειας ενημερώνοντάς τους για κάθε θέμα που αφορά, μεταξύ άλλων, για τα ποσά που υποχρεούνται να καταβάλλουν για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

Με βάση τα παραπάνω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

- I. Απευθύνει Σύσταση σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004:
1. Προς την εταιρεία ΧΧΧΧΧΧΧ να πιστώσει την υπερβάλλουσα χρέωση για τις υπηρεσίες περιαγωγής πέραν του ανώτατου ορίου τιμολόγησης των 50 ευρώ προ φόρων (74,4 ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και του τέλους συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας), ύψους 444,05 ευρώ. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη και τη δύσκολη οικονομική κατάσταση της οικογένειας του κ. ΔΛ (ανεργία συζύγου, τρία ανήλικα παιδιά), να δεχθεί διακανονισμό για την εξόφλησή της υπολειπόμενης οφειλής, σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, το ύψος καθεμιάς εκ των οποίων δεν θα ξεπερνάει το ποσό των 20 ευρώ,
 2. Προς τον κ. ΔΛ, να προχωρήσει σε εξόφληση του εναπομείναντος ανεξόφλητου ποσού ύψους 158,51 ευρώ, το οποίο περιλαμβάνει τα αναπρόσβεστα ποσά επιδότησης για τις δύο συνδέσεις και μέρος του ανεξόφλητου λογαριασμού έκδοσης 6.2.2016.
- II. Καλεί την εταιρεία ΧΧΧΧΧΧΧ και τον κ. ΔΛ, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από της παραλαβής της, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.
- III. Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η εταιρία ΧΧΧΧΧΧΧ δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παρ.5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης