

**Συνέντευξη**  
**του Συνηγόρου του Καταναλωτή Λευτέρη Ζαγορίτη**  
**στο ΑΠΕ – ΜΠΕ και τη δημοσιογράφο Εύη Παπαδοσηφάκη**  
**(1.10.2017)**



**1. Έγινε αποδεκτή η πρώτη Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τις χρεώσεις από πενταμήφια σε κινητά. Αυτό προφανώς ήταν μια «νίκη».**

Βεβαίως και ήταν «νίκη». Υπέρ του καταναλωτή. Θα ήθελα δε, με την ευκαιρία, να σας πληροφορήσω ότι έγινε δεκτή και η δεύτερη Σύσταση που απευθύναμε σε άλλη εταιρεία Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης – τα γνωστά σε όλους μας πενταμήφια - για όμοια πρακτική. Το αποτέλεσμα και σε αυτή την περίπτωση είναι η δήλωση τόσο των εμπλεκόμενων παρόχων ΥΠΠ όσο και των εταιρειών τηλεπικοινωνίας ότι απέσυραν ήδη τις επίμαχες πρακτικές από την αγορά και επιστρέφουν στους καταναλωτές που είχαν υποστεί τις ανεπιθύμητες παράνομες χρεώσεις τα ποσά με τα οποία είχαν επιβαρυνθεί οι λογαριασμοί τους. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι από τις παρεμβάσεις μας επωφελούνται, όχι μόνο οι καταναλωτές που υπέβαλαν σχετική αναφορά στην Αρχή αλλά και, γενικότερα, το καταναλωτικό κοινό. Τις σχετικές Συστάσεις τις έχουμε αποστείλει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τόσο για την ενημέρωσή τους, όσο και για τις τυχόν δικές τους ενέργειες.

**2. Αυτή η «νίκη» σημαίνει ότι θα ακολουθήσουν και νέα βήματα από την πλευρά του Συνηγόρου του Καταναλωτή και ποιά;**

Σε κάθε περίπτωση, θεωρούμε αναγκαία την επικαιροποίηση του θεσμικού πλαισίου για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ώστε να ληφθούν υπόψη οι νεότερες τεχνολογικές εξελίξεις. Το ζητούμενο είναι να προστατεύεται αποτελεσματικότερα ο μέσος καταναλωτής, ο οποίος, πολλές φορές, βρίσκεται στη δύσκολη θέση να πρέπει να αποδείξει χωρίς να διαθέτει ούτε τις απαιτούμενες τεχνικές γνώσεις, ούτε τα αναγκαία τεχνικά μέσα, ότι δεν έχει δώσει τη ρητή του συγκατάθεση για την εγγραφή του ως συνδρομητή.

### **3. Πως παγιδεύονται οι πελάτες-καταναλωτές;**

Σε ό,τι αφορά τις πρακτικές που επισημάναμε με τις Συστάσεις μας το επικίνδυνο στοιχείο ήταν το γεγονός ότι ο καταναλωτής μπορούσε εύκολα, με τη χρήση του “έξυπνου” τηλεφώνου του, να εγγραφεί συνδρομητής χωρίς τη βούλησή του, τυχαία ή εκ παραδρομής.

### **4. Δηλαδή, πώς γίνεται αυτό;**

Ενώ έως τώρα αποστέλλονταν, κατά κανόνα, στον καταναλωτή σύντομο μήνυμα με κωδικό (PIN), τον οποίο εκείνος θα πρέπει να εισαγάγει στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Πολυμεσικών Πληροφοριών σε κατάλληλο για τον σκοπό αυτό πεδίο, προκειμένου να ολοκληρωθεί η εγγραφή του στην υπηρεσία και, άρα, να ξεκινήσουν οι χρεώσεις των εισερχομένων μηνυμάτων, στις επίμαχες περιπτώσεις η διαδικασία αυτή παραλειπόταν. Η ιστοσελίδα παροχής της Υ.Π.Π. εμφανιζόταν στην οθόνη της συσκευής του κινητού τηλεφώνου ως αναδυόμενο παράθυρο (pop-up window) ή ως display banner, “γνωρίζοντας” ήδη τον αριθμό της κινητής σύνδεσης. Η εγγραφή και, άρα, η χρέωση για την υπηρεσία γινόταν με την πίεση ενός εικονιδίου με την ένδειξη “ΕΙΜΑΙ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 18”, ή “έναρξη”, ή “OK”, ή “ΕΙΣΟΔΟΣ” ή άλλες παρόμοιες ενδείξεις. Στη συνέχεια, αφού επιλεγόταν το σχετικό κουτάκι (checkbox) με το οποίο δηλωνόταν η αποδοχή από τον χρήστη των συναλλακτικών όρων, μεταξύ των οποίων και το ποσό της χρέωσης, ολοκληρωνόταν η διαδικασία εγγραφής με την απλή πίεση σε εικονίδιο με την ένδειξη “επιβεβαίωση”, ή “OK”, ή “ΕΙΣΟΔΟΣ”, κ.λ.π..

### **5. Άρα η διαδικασία εγγραφής έγινε πολύ εύκολη και δεν υπήρχε το χρονικό περιθώριο να προβληματιστεί ο καταναλωτής.**

Σίγουρα. Αλλά όχι μόνο αυτό. Λόγω της οθόνης αφής στα “έξυπνα” κινητά, είναι πολύ εύκολο να ολοκληρωθεί η εγγραφή του συνδρομητή, χωρίς τη συνειδητή ενεργοποίηση της υπηρεσίας από τον κάτοχο της συσκευής, π.χ. επειδή πατούσε παρατεταμένα τα σχετική εικονίδια σε μια προσπάθεια να κλείσουν τα “παράθυρα” ή λόγω σχετικής απειρίας του να διαχειριστεί όλα αυτά τα “παράθυρα” που τον αιφνιδίασαν.

### **6. Τι πρέπει να γνωρίζει ο καταναλωτής για να προστατευτεί;**

Καταρχάς οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι προσεκτικοί με τα προσωπικά τους δεδομένα και, κάθε φορά που τους ζητείται να δώσουν τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου, να διαβάζουν προσεκτικά όλους τους σχετικούς όρους. Συμβαίνει συχνά κατά τη συμμετοχή σε διαγωνισμούς ή έρευνες στο διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπου, πολλές φορές, ενώ εμφανίζονται στον καταναλωτή ως μια εντελώς δωρεάν διαδικασία, στο τέλος, μέσα από “υψιλά γράμματα”, βρίσκεται αυτός να έχει εγγραφεί σε χρεώσιμη συνδρομητική υπηρεσία. Αν, πάντως, γίνει η εγγραφή, φυσικά υπάρχει η δυνατότητα διαγραφής με διαδικασία που ορίζει η ίδια η εταιρεία, συνήθως με αποστολή, μη χρεώσιμου κατά τη νομοθεσία, μηνύματος. Σε κάθε περίπτωση, οι καταναλωτές μπορούν να ζητήσουν από τον τηλεπικοινωνιακό τους πάροχο να θέσει φραγή στον αριθμό τους, ώστε να μην είναι προσβάσιμο σε καμία Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

**7. Και με τις παράνομες χρεώσεις τι γίνεται;**

Είναι πρώτα απ' όλα αναγκαίο να ελέγχουμε το λογαριασμό μας, ώστε αν διαπιστωθούν ανεπιθύμητες χρεώσεις από πεντασήφια, να αμφισβητηθούν με υποβολή σχετικής καταγγελίας είτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή είτε στην ΕΕΤΤ, που έχει και την αρμοδιότητα της επιβολής κυρώσεων στους παραβάτες του Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης. Σύμφωνα με τον Κώδικα αυτόν, υπάρχει ανώτατο όριο χρέωσης 20 ευρώ χωρίς ΦΠΑ μηνιαίως για κάθε υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης.

**8. Αναμένεται η έκδοση του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Εκτιμάτε ότι ο νέος Κανονισμός θα βάλει σε τάξη την αγορά και θα εκλείψουν τέτοια φαινόμενα στο μέλλον;**

Ο αναθεωρημένος Κανονισμός Γενικών Αδειών θα λύσει πάρα πολλά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. Αναφέρω ενδεικτικά ότι οι αναφορές των καταναλωτών που ανήκουν στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών έχουν αυξηθεί σε σχέση με πέρυσι κατά 55,6%.

**9. Μιλάμε, δηλαδή, για τεράστια αύξηση...**

Πράγματι. Σκεφθείτε ότι είναι υπερδιπλάσια της αύξησης του συνόλου των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή κατά το ίδιο χρονικό διάστημα και η οποία φτάνει το 26,2%. Βέβαια, το μεγαλύτερο ποσοστό των υποθέσεων, της τάξεως του 93,4%, επιλύεται εξωδικαστικά από την Αρχή και, μάλιστα, στη συντριπτική πλειοψηφία υπέρ του καταναλωτή.

**10. Με το νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών θα υπάρξει αποσυμφόρηση της κατάστασης;**

Θα αποσαφηνισθεί σίγουρα μια σειρά από ζητήματα και θα τεθεί τέρμα στην ταλαιπωρία και τα σχετικά προβλήματα των καταναλωτών. Ελπίζουμε, έτσι, να μειωθούν και οι καταγγελίες. Τέτοια θέματα, είναι, π.χ. η μονομερής τροποποίηση των συμβατικών όρων και ιδίως της τιμής και της διάρκειας του οικονομικού προγράμματος από τους παρόχους, η τηλεφωνική ανανέωση της σύμβασης χωρίς τήρηση του έγγραφου τύπου από τις εταιρείες, με αποτέλεσμα να μην αποδεικνύεται το τί τελικά συμφωνήθηκε. Επίσης, η υποχρέωση των εταιρειών να αναγράφουν με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο ένα ελάχιστο περιεχόμενο των συμβάσεων, ώστε να κατανοούν οι καταναλωτές, εύκολα και γρήγορα, τους βασικούς όρους της σύμβασης και να μη χάνονται σε μακροσκελή συμβατικά κείμενα, αλλά και η διατήρηση από τις εταιρείες και δωρεάν πρόσβαση στους καταναλωτές στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες και τα συναφή με τη συμβατική σχέση έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία. Επιπλέον, οι τρόποι προστασίας του καταναλωτή από τις υπερβολικές χρεώσεις λόγω υπέρβασης από το συνδρομητή της κατανάλωσης που προβλέπει το πρόγραμμά του.

**11. Πρόκειται στην ουσία για τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με τους παρόχους τους.**

Ναι. Όλα αυτά είναι τα ζητήματα που έχουν αναδειχθεί από την εμπειρία των καταγγελιών που δέχθηκε η Αρχή στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Γι' αυτό και βρίσκονται στον πυρήνα των προτάσεων και επισημάνσεων που έχει κάνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή ήδη πριν από τη σχετική δημόσια διαβούλευση, το Δεκέμβριο 2016, και τα οποία, με το Σχέδιο του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ., φαίνεται ότι ρυθμίζονται με ικανοποιητικό τρόπο. Αυτό οφείλεται, βέβαια, και στην πολύ καλή και παραγωγική συνεργασία που έχει σταθερά η Αρχή με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων προς όφελος των χρηστών-καταναλωτών. Αναμένουμε να δούμε το τελικό κείμενο του Κανονισμού Γενικών Αδειών το συντομότερο.

**12. Ολοκληρώθηκε πρόσφατα και η δημόσια διαβούλευση για τα θέματα της φορητότητας. Ποια ήταν η θέση σας;**

Πράγματι, πριν από μερικές μέρες ολοκληρώθηκε η δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας, ο οποίος ρυθμίζει όλα τα θέματα που αφορούν την περίπτωση της αλλαγής παρόχου. Η Αρχή μας είχε επισημάνει, από πέρυσι τον Ιούλιο, την αναγκαιότητα της τροποποίησης αυτής, δεδομένου ότι υπάρχουν ζητήματα ερμηνείας του ισχύοντος νομικού πλαισίου. Προχωρήσαμε, λοιπόν, στην αποστολή των προτάσεων και των παρατηρήσεών μας σε σχέση με τον Κανονισμό αυτό, το κείμενο του οποίου, όπως δημοσιοποιήθηκε θεωρούμε ότι είναι προς τη σωστή κατεύθυνση.

**13. Κάποιο παράδειγμα από τις προτάσεις σας;**

Θέσαμε, για παράδειγμα, το ζήτημα της προθεσμίας για την αξίμια για τον καταναλωτή ακύρωση της αίτησης φορητότητας: Είχαμε και έχουμε πολλές αναφορές καταναλωτών, οι οποίοι ενώ υπέβαλαν αίτημα για αξίμια ακύρωση της αίτησης φορητότητας τρεις (3) ημέρες πριν από την υλοποίηση της φορητότητας, βρίσκονταν αντιμέτωποι με το οικονομικό πέναλτι για πρόωρη καταγγελία της σύμβασης, διότι το αίτημά τους θεωρείτο από τις εταιρείες εκπρόθεσμο, με τη – νομικά μη ορθή κατά την άποψή μας - ερμηνεία ότι οι τρεις αυτές ημέρες είναι εργάσιμες και όχι ημερολογιακές. Για το λόγο αυτό ζητήσαμε από την Ε.Ε.Τ.Τ. την τροποποίηση του Κανονισμού, κατά τρόπον, ώστε να αποσαφηνισθεί το θέμα.