



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:

Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 11 Οκτωβρίου 2018
Αριθ. Πρωτ. :43013

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25, Μαρούσι
Υπόψη Προέδρου, καθηγητή κ. Κ. Μασσέλου

Θέμα: Συμβατική προστασία των συνδρομητών κατά τη χρήση συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας – Ειδική μέριμνα για τους ανήλικους.

Αξιότιμε κύριε Πρόεδρε,

Σε συνέχεια της συνεργασίας της Ε.Ε.Τ.Τ. και του Συνηγόρου του Καταναλωτή με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση του θεσμικού πλαισίου στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την αποτελεσματική προστασία του καταναλωτή, όπου υπάρχει ανάγκη, επανερχόμαστε για δύο ζητήματα:

1. Ειδική μέριμνα για την προστασία των ανηλίκων

Το πρώτο αφορά την προστασία των ανηλίκων, στο πλαίσιο των δράσεων που έχει αναλάβει η Ανεξάρτητη Αρχή μας, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017 – Α' 23), αλλά και στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδος, που είναι μέλος του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και λειτουργεί ως αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Όπως είναι γνωστό, τα τελευταία χρόνια βαίνει αυξανόμενη η χρήση κινητών τηλεφωνικών συσκευών και, μάλιστα, “έξυπνων” (smartphones), με πολλαπλές δυνατότητες και εφαρμογές, από ανήλικους, τόσο για σκοπούς επικοινωνίας (ομιλία, γραπτά μηνύματα SMS) όσο και για πρόσβαση στο διαδίκτυο, εν γνώσει των γονέων ή των κηδεμόνων τους.



Η έλλειψη, όμως, συναλλακτικής ικανότητας και εμπειρίας και η αθωότητα των ανηλίκων τους καθιστούν ιδιαίτερα εύάλωτους κατά τη χρήση των ανωτέρω συσκευών, υπό την έννοια, καταρχάς, ότι μπορεί να θιγεί η ψυχική τους υγεία και να εκτεθούν σε σοβαρούς κινδύνους, ιδίως κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο. Ταυτόχρονα, υπάρχει και μία ακόμη διάσταση της έκθεσης αυτής, που αφορά το ενδεχόμενο σημαντικής οικονομικής επιβάρυνσης των καταναλωτών-γονέων ή κηδεμόνων τους, ως άμεσα αντισυμβαλλόμενων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, από υπερβολική, αλόγιστη ή απρόσεχτη χρήση των συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας, η οποία δεν αποκλείεται να οδηγήσει σε υπερβολικές και, ως εκ τούτου, ανεπιθύμητες χρεώσεις.

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχουν υποβληθεί αρκετές αναφορές και ερωτήματα σχετικά με αδικαιολόγητες χρεώσεις, που οφείλονταν, όπως προέκυψε κατά τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων, στην παρέμβαση ανηλίκων και, ειδικότερα, στην από μέρους τους πρόσβαση σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης αυξημένης χρέωσης.

Με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προάσπιση, προεχόντως των δικαιωμάτων των ανηλίκων, αλλά, κατ' επέκταση, και του οικογενειακού προϋπολογισμού και προγραμματισμού από ανεπιθύμητες χρεώσεις, η Αρχή μας προτείνει τη συμπλήρωση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως ισχύει, ενδεχομένως και του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, σύμφωνα και με το άρθρο 10 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που αφορά την προστασία των ανηλίκων, ως ακολούθως:

1. Την προσθήκη, σε εμφανές σημείο της πρώτης σελίδας της σύμβασης, ειδικού πεδίου επιλογής (tick box) αναφορικά με το εάν η σύνδεση προορίζεται και για χρήση από ανήλικο.
2. Σε καταφατική περίπτωση, τη γνωστοποίηση, σε παράπλευρο ειδικό πεδίο της σύμβασης, κινητού τηλεφωνικού αριθμού του άμεσα αντισυμβαλλόμενου κηδεμόνα-καταναλωτή, στον οποίο να γίνεται, παράλληλα, η προβλεπόμενη ενημέρωση σχετικά με τυχόν υπέρβαση του ορίου (80%, 100%) κατανάλωσης του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας (λεπτά ομιλίας, SMS, MB ή πακέτο προπληρωμένων υπηρεσιών).
3. Την απαγόρευση προωθητικών ενεργειών, τηλεφωνικά ή μέσω SMS, των παρόχων που εγκυμονούν περαιτέρω συμβατική δέσμευση (π.χ. σε σχέση με την ανανέωση ή την αναβάθμιση της σύνδεσης σε ακριβότερο πακέτο υπηρεσιών) άμεσα προς τον χρήστη της σύνδεσης και την παροχή κάθε συναφούς πληροφόρησης μόνο στον τηλεφωνικό αριθμό που έχει γνωστοποιηθεί από τον αντισυμβαλλόμενο (γονέα ή κηδεμόνα του ανήλικου), ο οποίος είναι και ο αποκλειστικά δικαιοπρακτικός ικανός για να δεσμευτεί συμβατικά.
4. Την προσθήκη, στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, μετά την επιλογή ότι η σύνδεση προορίζεται για ανήλικο, ειδικού πεδίου επιλογής (tickbox) για τον γενικό και εκ των προτέρων αποκλεισμό των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (είτε μέσω λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς είτε μέσω κλήσεων σε δεκαψήφιους αριθμούς των αριθμοδοτικών σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά.).
5. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον δεν υιοθετηθεί η αμέσως προηγούμενη πρόταση, να γίνεται άμεση ενημέρωση του αντισυμβαλλόμενου, μέσω του γνωστοποιηθέντος



τηλεφωνικού αριθμού, σε περίπτωση που παρατηρείται πρόσβαση της σύνδεσης σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, για τις οποίες δεν έχει ενεργοποιηθεί προηγουμένως φραγή.

Θεωρούμε ότι η υιοθέτηση της πρότασής μας θα συμβάλει αποτελεσματικά στην επίτευξη ακόμη μεγαλύτερου επιπέδου προστασίας τόσο των ανηλίκων όσο και των γονέων ή κηδεμόνων τους.

2. Καθιέρωση ανώτατου ορίου κατανάλωσης

Το δεύτερο ζήτημα, στο οποίο θα ήθελα να επανέλθω, μετά και τη θέση σε ισχύ του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών, αφορά τη δυνατότητα της πρόληψης υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών μέσω της επιλογής, από πλευράς τους, της δυνατότητας διακοπής της υπηρεσίας σε περίπτωση που ο λογαριασμός υπερβαίνει συγκεκριμένο χρηματικό ποσό με βάση τρεις κατηγορίες επιλογών [Παράρτημα Β' 2.1.14.(ι) νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών].

Πρόκειται για μία πολύ σημαντική προσθήκη στο κανονιστικό πλαίσιο, με δεδομένο τον μεγάλο αριθμό περιπτώσεων συνδρομητών που αντιμετωπίζουν υπέρογκους λογαριασμούς λόγω υπέρβασης της περιλαμβανόμενης στο οικονομικό τους πρόγραμμα κατανάλωσης. Ειδικά, μάλιστα, όταν αυτή η κατανάλωση αφορά στη χρήση δεδομένων (data), για την οποία στη χώρα μας η τιμή μονάδας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή.

Ωστόσο, **επισημαίνουμε και πάλι ότι η προταθείσα επιλογή στο υπό διαβούλευση σχέδιο του Κανονισμού, που προέβλεπε ότι η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν θα μπορούσε να είναι υψηλότερη από το διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή/χρήστη, ήταν, κατά την άποψη της Αρχής μας, προτιμητέα**, αφού θα οδηγούσε την πλειονότητα των καταναλωτών σε χαμηλότερες ανώτατες χρεώσεις εξαιτίας υπερβάσεων της κατανάλωσης του πακέτου τους σε σχέση με το τελικώς επιλεγθέν από τον νέο Κανονισμό ποσό των 150 ευρώ, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, ή των 300 ευρώ για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης.

Σε κάθε περίπτωση, θεωρούμε ότι θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να ορίσουν ανώτατο όριο κατανάλωσης, με την υπέρβαση του οποίου θα διακόπτεται η παροχή της υπηρεσίας, και κάτω του ποσού των 150 ευρώ για μηνιαία τιμολόγηση, το οποίο απέχει σημαντικά από το μηνιαίο πάγιο του μέσου οικονομικού πακέτου που επιλέγει ο συνήθης καταναλωτής υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες. **Προτείνουμε εκ νέου την καθιέρωση της μικρότερης από τις διαθέσιμες επιλογές ανώτατου ορίου κατανάλωσης στο διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή/χρήστη.**

Με τη βεβαιότητα ότι τα ανωτέρω ζητήματα θα τύχουν της ιδιαίτερης προσοχής σας, είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω συνεργασία.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

