



Συνήγορος του Καταναλωτή  
Ανεξάρτητη Αρχή

## Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Επιστροφή χρημάτων για υπερβολικές χρεώσεις υπηρεσιών  
διαδικτύου λόγω περιαγωγής**

**Αρμόδιοι:** Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδική Επιστήμονας: Φωτεινή Μιστριώτη

Νοέμβριος 2015

**Καταναλωτής:** Καταναλωτής υπηρεσιών διαδικτύου.

**Προμηθευτής:** Τηλεπικοινωνιακός πάροχος.

**Σύνοψη:** Καταναλωτής υπέβαλε αναφορά κατά εταιρείας κινητής τηλεφωνίας για υψηλές χρεώσεις που προέκυψαν από υπέρβαση του όγκου δεδομένων του οικονομικού προγράμματός του (1,5 GB), ύψους 2.318 ευρώ.

Συγκεκριμένα, οι χρεώσεις προέκυψαν κατόπιν χρήσης υπηρεσιών δεδομένων περιαγωγής και ενώ ο καταναλωτής είχε ενεργοποιήσει πρόσθετο πρόγραμμα χρήσης δεδομένων (2,5 GB), αλλά και υπηρεσία που επέτρεπε την κατανάλωση του όγκου δεδομένων του στο εξωτερικό, εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στη συνέχεια, η εταιρεία ενημέρωσε ότι η ενεργοποιηθείσα υπηρεσία καλύπτει χρήση μόνο έως 1,5 GB, στοιχείο που αναφέρεται στον ιστότοπό της, όχι όμως και στη σχετική διαφήμιση που καταχωρεί στους λογαριασμούς της. Εν προκειμένω, ο καταναλωτής έλαβε γνώση της προσφερόμενης υπηρεσίας από τους λογαριασμούς του, συνεπώς δεν ενημερώθηκε ορθά για τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πριν από τη χρησιμοποίησή της.

Στο πλαίσιο της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και λόγω της πλημμελούς ενημέρωσης του καταναλωτή, η εταιρεία πίστωσε το αμφισβητούμενο ποσό ύψους 2.318€.