



«Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών»

Γιάννης Οικονόμου
Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή

Νέες Τεχνολογίες – Νέες Δυνατότητες

- Η εποχή μας είναι μια εποχή γρήγορων αλλαγών, υψηλών ταχυτήτων και υψηλών προσδοκιών
- Εποχή αναζήτησης για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών

Νέες Τεχνολογίες – Νέες Δυνατότητες

Το μεγάλο ζητούμενο

- Οι κατακτήσεις της τεχνολογίας, η έρευνα και η καινοτομία να έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στην οικονομία, την ανταγωνιστικότητα και τελικά την κοινωνική ευημερία
- Η εμπορική αξία και το αποτέλεσμα, η ολοκλήρωση και η αποδοχή από ευρύτερες ομάδες, έχουν σημασία

Απελευθέρωση Αγοράς Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών – 5 Αλήθειες

Απελευθέρωση Αγοράς Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών – 5 Αλήθειες

Η απελευθέρωση της αγοράς έφερε ως αποτέλεσμα:

- ✓ Την αύξηση των εταιριών
- ✓ Νέες θέσεις απασχόλησης
- ✓ Δημιουργία νέων σύνθετων προϊόντων
- ✓ Ανταγωνισμό ποιότητας
- ✓ Ανταγωνισμό τιμών

*... Υπάρχουν όμως και άλλες
αλήθειες*

Απελευθέρωση Αγοράς Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ... οι άλλες αλήθειες

Καταγγελίες πολιτών στο **1520** και στις υπηρεσίες
της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή

- Πορεία καταγγελιών ανά έτος
 - 2005 → 268
 - 2006 → 573
 - 2007 → 1710

Απελευθέρωση Αγοράς Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ... οι άλλες αλήθειες

Θεματικές Καταγγελιών

- Μεσολαβεί μεγάλο χρονικό διάστημα (3 – 4 μήνες) από τη στιγμή που γίνει το αίτημα για σύνδεση αποδεκτό μέχρι και την ενεργοποίηση αυτής, με αποτέλεσμα να έχουν πληρώσει για τον εξοπλισμό χωρίς να τους παρασχεθεί η υπηρεσία
- Ακόμα και όταν ενεργοποιηθεί η σύνδεση παρουσιάζονται τεχνικά προβλήματα και ιδιαίτερα στην πρόσβαση του internet

Απελευθέρωση Αγοράς Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ... οι άλλες αλήθειες

Θεματικές Καταγγελιών

- Η υπηρεσία που προωθήθηκε τηλεφωνικώς δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και κατά συνέπεια θεωρούν πως εξαπατήθηκαν
- Όταν γίνει αποδεκτό από την υπηρεσία το αίτημα διακοπής της σύμβασης τότε οι καταναλωτές χρεώνονται τέλη εγκατάστασης και απεγκατάστασης
- Δεν έχουν λάβει ποτέ αντίγραφο των συμβάσεων

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

- Ενημέρωση καταναλωτών πριν τη σύμβαση
- Κατάρτιση σύμβασης και περιεχόμενο αυτής
- Έναρξη ισχύος σύμβασης
- Χρέωση τελών σύνδεσης και αποσύνδεσης

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

**Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται για τα
ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού και της υπηρεσίας**

- Την τιμή
- Τη διαθεσιμότητα
- Το χρόνο έναρξης παροχής υπηρεσιών
- Τις δαπάνες μεταφοράς
- Λοιπές επιβαρύνσεις και χρεώσεις
- Το δικαίωμα υπαναχώρησης

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

2 σημαντικά σημεία

- ✓ Τα εν λόγω στοιχεία θα πρέπει να περιέχονται και στην έγγραφη σύμβαση
- ✓ Στις ιστοσελίδες των εταιριών πρέπει να συμπεριλαμβάνονται με σαφήνεια όλα αυτά τα στοιχεία

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

8 περιπτώσεις που συνιστούν παράβαση του νόμου

- ✓ Ελλιμματική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε συμβάσεις συναπτόμενες από απόσταση είτε από τηλέφωνο, είτε μέσω διαδικτύου
- ✓ Παροχή μη παραγγελθεισών υπηρεσιών (περίπτωση slamming)
- ✓ Αποκλίσεις από τους προβλεπόμενους χρόνους παροχής υπηρεσίας σε σχέση με την έναρξη ισχύος της σύμβασης

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

- ✓ Ελλιπής τεχνική υποστήριξη του προμηθευτή – παρόχου σε περίπτωση ύπαρξης τεχνικών προβλημάτων και ιδιαίτερα στην πρόσβαση στο διαδίκτυο
- ✓ Μη λήψη αντιγράφου της σύμβασης από τους καταναλωτές, ώστε να καταστούν γνώστες του περιεχομένου αυτής, αλλά και του νόμιμου δικαιώματός τους για υπαναχώρηση

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

- ✓ Μη εγγραφή των προμηθευτών που συνάπτουν συμβάσεις για παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως στο οικείο Μητρώο προμηθευτών
- ✓ Διαφήμιση και προώθηση υπηρεσιών που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα

Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών και Συμβάσεις Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών

- ✓ Επιβολή τέλους αποσύνδεσης, η οποία με την επιφύλαξη των τεχνικών παραμέτρων του θέματος, μπορεί να συνιστά παράβαση του άρθρου 2 παρ. 7 περ. ια' του ν. 2251/1994, ο οποίος προβλέπει ότι είναι καταχρηστικός ένας όρος ο οποίος *«χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνει το τμήμα αόριστο και δεν επιτρέπει τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή...»*

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

- ✓ Εφαρμογή του νόμου
- ✓ Επιβολή κυρώσεων
- ✓ Ανακοίνωση παραβατών

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

προτάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιριών

- ✓ Την υποχρέωση των παρόχων να διαθέτουν την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και τεχνογνωσία για παροχή τεχνικής στήριξης στους καταναλωτές σε περίπτωση παρουσίασης βλαβών. Ειδικότερα, θα πρέπει να διασφαλισθεί η επάρκεια της εξυπηρέτησης των συνδρομητών από τα call-centers, καθώς επίσης, και ο έλεγχος αυτών από τη ρυθμιστική αρχή

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

προτάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιριών

- ✓ Αντιμετώπιση των αυθαιρεσιών σε περιπτώσεις προεπιλογής φορέα ή φορητότητας. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής έφυγε από ένα πάροχο χωρίς τη θέλησή του, η επιστροφή του πρέπει να γίνεται χωρίς την οικονομική του επιβάρυνση

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

προτάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιριών

- ✓ Διεξαγωγή έκτακτων ελέγχων – αυτοψιών σε τηλεπικοινωνιακές επιχειρήσεις για τη διαπίστωση της συμμόρφωσής τους με τους γενικούς όρους λειτουργίας τους. Στα πλαίσια αυτά, ο έλεγχος αυτός ανάμεσα στα άλλα πρέπει να περιλαμβάνει τον έλεγχο της ύπαρξης ή μη συμβάσεων και της σωστής λειτουργίας των call-centers

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

προτάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιριών

- ✓ Να διαμορφώνουν τις ιστοσελίδες τους κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο καταναλωτής
 - ❖ να έχει επαρκή και άμεση πληροφόρηση για τα δικαιώματά του (κατά προτίμηση με link στις ιστοσελίδες της ΓΓΚ & της ΕΕΤΤ), και
 - ❖ να έχει τη δυνατότητα να καταρτίζει έγγραφα (σύμβαση, υπόδειγμα υπαναχώρησης) των οποίων ο τύπος και το περιεχόμενο να είναι συμβατά με τις προαναφερθείσες διατάξεις

Το Τοπίο Πρέπει να Αλλάξει

προτάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία των εταιριών

- Η εμπορία (μάρκετινγκ) των προσφερομένων από αυτές υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου κάθε διαφημιστικού μηνύματος) δεν θα πρέπει να παραπλανά τον καταναλωτή ή να έχει άλλο αθέμιτο χαρακτήρα