

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ, λαμβάνοντας υπόψη το Ν. 2251/94, για την Προστασία του Καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3587/07 και το Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Άλλες Διατάξεις», εκφράζει τις απόψεις και τα σχόλιά της επί του σχεδίου του εν λόγω Κώδικα Δεοντολογίας ως εξής:

Όσον αφορά γενικά το χαρακτήρα του κειμένου, θεωρούμε θετικό το γεγονός ότι υιοθετείται το πρίσμα της προστασίας του καταναλωτή, που σε τελική ανάλυση επιβαρύνεται από τις δυσλειτουργίες του συστήματος παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα όμως θεωρούμε ότι πρέπει να προστεθούν/τροποποιηθούν κατ' άρθρο και παράγραφο τα εξής:

1. Το άρθρο 4 παρ. 5 πρέπει να τροποποιηθεί ως εξής: «Το προσωπικό του παρόχου, το οποίο ασχολείται με την προώθηση των υπηρεσιών, ανακοινώνει αμέσως, στην αρχή επικοινωνίας με τον καταναλωτή, το επώνυμό του και, στην περίπτωση της τηλεφωνικής επικοινωνίας, τη θέση εργασίας του, ποια εταιρία εκπροσωπεί και ποιος είναι ο σκοπός της κλήσης ή της επίσκεψης...».

Θεωρούμε πολύ σημαντική την εν λόγω παράλειψη, καθώς το επώνυμο κι η θέση εργασίας αφενός διασφαλίζουν περαιτέρω τον καταναλωτή σε περίπτωση που αναζητήσει τυχόν ευθύνες του εκπροσώπου του παρόχου για πλημμελή ενημέρωση, αφετέρου του παρέχουν αίσθημα ασφάλειας και όχι αβεβαιότητας κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.

2. Στο α. 4 παρ. 8 προστίθενται τα εξής: «...Ο πάροχος δεν παρέχει ελλιπή ή ανακριβή πληροφορία σχετικά με τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας του στη συγκεκριμένη περιοχή καθώς και το χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, ενημερώνει δε τον καταναλωτή για τυχόν καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση».

Με βάση τις καταγγελίες των καταναλωτών, ένα μεγάλο μέρος των οποίων αφορά καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση έως και δέκα μήνες, η εν λόγω αναφορά σχετικά με τυχόν καθυστερήσεις αποκτά τεράστια σημασία, καθώς διασφαλίζει τον καταναλωτή όχι τόσο στην περίπτωση υπερημερίας του παρόχου ως προς την ενεργοποίηση των υπηρεσιών (η περίπτωση αυτή καλύπτεται από τη σχετική αναφορά στο α. 5 περ. xi) αλλά, στο πνεύμα του συγκεκριμένου άρθρου, στην πρόσληψη αληθούς και περιεκτικής πληροφόρησης και συνιστά, συνεπώς,

απαραίτητη προϋπόθεση έννομης και δεοντολογικής προώθησης υπηρεσιών. Εφόσον δηλαδή ο τίτλος του άρθρου 4 είναι «Πώληση – Προώθηση υπηρεσιών», αναφέρεται δε το άρθρο στις γενικότερες προϋποθέσεις σωστής ενημέρωσης πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, η μη αναφορά σε ενδεχόμενη καθυστέρηση ενεργοποίησης ή, ακόμα χειρότερα, η ρητή δήλωση του εκπροσώπου του παρόχου ότι «μέχρι τη δεινά ημ/νία θα έχει πραγματοποιηθεί η ενεργοποίηση», συνεισφέρουν στη διαμόρφωση ενός ψευδούς κλίματος (καθώς η μέχρι τώρα εμπειρία δεικνύει ότι καθυστερήσεις παρατηρούνται πολύ συχνά), μέσα στο οποίο ο καταναλωτής είναι ευκολότερο να πειστεί να καταρτιστεί η σύμβαση. Ως εκ τούτου, κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η ως άνω αναφορά στο πλαίσιο του εν λόγω άρθρου.

3. Το α. 5 παρ. 1 περ. viii. τροποποιείται ως εξής: «Βασικούς όρους της σύμβασης καθώς και την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, την ανανέωση/παράτασή του και τους όρους διακοπής του καθώς και την υποχρέωση του παρόχου να αποστέλλει τους όρους σε εύλογο χρονικό διάστημα.».

Με αυτήν την πρόσθεση ο καταναλωτής είναι σε θέση να γνωρίζει εκ των προτέρων τη σχετική υποχρέωση του παρόχου ώστε να είναι δυνατό να προστατευθεί σε περίπτωση που δεν παραλάβει τους όρους της σύμβασης. Άλλωστε, μέσα από την εμπειρία της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., έχει παρατηρηθεί ότι το σχετικό δικαίωμά τους οι καταναλωτές σε αρκετές περιπτώσεις το αγνοούν κι ως εκ τούτου μένουν απροστάτευτοι έναντι αντίστοιχων παραλείψεων των παρόχων.

4. Το α. 5 παρ. 1 περ. x. τροποποιείται ως εξής: «Όρους υπαναχώρησης/αποστολή έντυπου υπαναχώρησης».

Με αυτήν την πρόσθεση αφενός ανάγεται το δικαίωμα του καταναλωτή για υπαναχώρηση στην πρακτική του μορφή, αφετέρου ο τελευταίος έχει υπόψη του ότι εάν δεν παραλάβει το έντυπο υπαναχώρησης θα νομιμοποιείται να ασκήσει τα σχετικά δικαιώματά του.

5. Στο α. 5 περ. iii. προστίθεται το εξής: «Γεωγραφική κάλυψη της υπηρεσίας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κατηγορίες αριθμών τηλεφωνικών προορισμών που εξαιρούνται των προγραμμάτων απεριόριστων κλήσεων».

Η τροποποίηση κρίνεται σημαντική καθώς το γεγονός ότι κατηγορίες κλήσεων, όπως οι μη γεωγραφικοί αριθμοί, εξαιρούνται των προγραμμάτων απεριόριστων, θεωρείται συχνά αυτονόητο ή ανάξιο αναφοράς, αγνοείται όμως από μεγάλο μέρος του καταναλωτικού κοινού. Άλλωστε, η τροποποίηση αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο και το πνεύμα της χρήσης ενδεικτικών αναφορών από το συντάκτη του παρόντος Κώδικα.

6. Στο α. 6 παρ. 2 εδ. β' η πρόταση «ο πάροχος πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει την εγκυρότητα της σύμβασης» τίθεται ως εξής: «ο πάροχος φέρει το βάρος απόδειξης της εγκυρότητας της σύμβασης».

7. Στο α. 6 παρ. 2 εδ. γ', το «εύλογο χρονικό διάστημα» θα πρέπει να αναφερθεί σε πόσες ημέρες αντιστοιχεί ή τουλάχιστον να ερμηνευθεί με την έννοια του Ν. 2251/94 και Ν. 3587/07.

8. Στο α. 7 παρ. 4 προστίθεται το εξής: «Η λύση της σύμβασης, με τα ανωτέρω υπέρ του καταναλωτή αποτελέσματα, επέρχεται και μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, εφόσον έχει ο καταναλωτής κοινοποιήσει τη σχετική αίτηση πριν από την ενεργοποίηση».

Η διευκρίνιση αυτή κρίνεται αναγκαία, δεδομένου ότι έχουν παρατηρηθεί πολλές περιπτώσεις καταναλωτών που αιτούνται την ακύρωση της σύμβασης λόγω

υπερμερείας του παρόχου ως προς την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα η υπηρεσία ενεργοποιείται, με αποτέλεσμα ο πάροχος να καλυσιεργεί στη λύση της σύμβασης, επικαλούμενος τεχνικές δυσκολίες και ταυτόχρονα να χρεώνει τον καταναλωτή για την υπηρεσία που είχε ήδη αιτηθεί. Το πρόβλημα αυτό συνδέεται με την ανευθυνότητα που επιδεικνύουν συχνά οι πάροχοι στο θέμα της διαχείρισης των καταγγελιών (λ.χ. «παρέπεσε κάπου το φαξ» κτλ.). Ως εκ τούτου ως «κοινοποίηση» θα πρέπει να εννοηθεί η γνωστοποίηση του αιτήματος λύσης της σύμβασης από τον καταναλωτή προς τον πάροχο, του καταναλωτή φέροντος το σχετικό βάρος απόδειξης (απεσταλμένο e-mail στην περίπτωση e-mail, αποδεικτικό φαξ στην περίπτωση φαξ και απόδειξη από τα ΕΛΤΑ στην περίπτωση της συστημένης επιστολής).

9. Το α. 7 παρ. 5 τροποποιείται ως εξής: «Η έναρξη της χρέωσης της υπηρεσίας, ξεκινά με την **πραγματική** ενεργοποίησή της, δηλαδή τη διάθεση της υπηρεσίας ή των επιμέρους υπηρεσιών στον καταναλωτή, με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί ο τελευταίος να την/τις απολαύσει. Πριν από την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, ο καταναλωτής δε χρεώνεται με πάγια και άλλα τέλη. Στην περίπτωση που η υπηρεσία ενεργοποιηθεί μερικά, η χρέωση μειώνεται αναλογικά ώστε να αντιστοιχεί προς την πραγματικά παρεχόμενη υπηρεσία.»

Η προσθήκη του όρου «πραγματική ενεργοποίηση» θεωρούμε ότι κρίνεται αναγκαία, καθώς, όπως προκύπτει από πολλές καταγγελίες που έχουμε λάβει, συχνά η ενεργοποίηση των υπηρεσιών, όπως επικοινωνείται από τον πάροχο προς τον καταναλωτή, δε συνοδεύεται από πραγματική διάθεση των υπηρεσιών προς τον τελικό χρήστη. Ομοίως θεωρούμε ότι είναι αναγκαία η νομοθέτηση του όρου «μερική ενεργοποίηση», καθώς σε πολλές περιπτώσεις οι πάροχοι ενεργοποιούν μερικές μόνο από τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες (λ.χ. τηλεφωνία ενώ το πρόγραμμα περιλαμβάνει και ADSL και ψηφιακή τηλεόραση) ενώ οι λογαριασμοί που εκδίδουν περιλαμβάνουν χρέωση για όλες τις υπηρεσίες.

10. Στο α. 10 παρ. προστίθεται ως δεύτερη παράγραφος το εξής: «2. Κάθε πάροχος υποχρεούται να διατηρεί Τμήμα Επίλυσης Διαφορών Παρόχου – Συνδρομητών, με αντίστοιχη επιτροπή που θα συνίσταται σε περίπτωση καταγγελίας του συνδρομητή προκειμένου να εξετάζεται η κάθε περίπτωση, παρουσία ενός εκπροσώπου των καταναλωτών. Η έναρξη λειτουργίας των τμημάτων αυτών θα ξεκινήσει μετά την πάροδο έξι μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος Κώδικα.»

Το εν λόγω τμήμα έχει ως πρότυπο την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών Συνδρομητών – ΟΤΕ που διατηρεί ο ΟΤΕ και εμπειρικά έχει κριθεί ότι σε ορισμένες περιπτώσεις λειτουργεί αποτελεσματικά υπέρ των καταναλωτών.

Βίκτωρας Τσιαφούτης
Νομικός Σύμβουλος
Γραφείο Νομικής Προστασίας