



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

Αθήνα 5 Νοεμβρίου 2019
Αριθ. Πρωτ. :50506

Προς:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,
15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: pc_prs@eett.gr

ΘΕΜΑ: ΣΧΟΛΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ (Υ. Π. Π.)

1. Για το θέμα των Υ.Π.Π. η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έχει αποστείλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. τα με αριθ. πρωτ. 34202/ 22 Σεπτεμβρίου 2017 και 6847/9-2-2018 έγγραφά της, στα οποία είχε θέσει το οξυμένο πρόβλημα της εξαπάτησης των τελικών χρηστών από τις εμπλεκόμενες εταιρείες. Οι εταιρείες αυτές έχουν αδειοδοτηθεί από την Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία τους έχει εκχωρήσει αριθμοδοτικούς πόρους των αριθμοσειρών του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, τους οποίους πολλές από αυτές τις εταιρείες διαθέτουν δευτερογενώς σε τρίτες εταιρείες, συχνά με έδρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σιγκαπούρη, Ισραήλ, Ρωσία, κ.α.). Οι εταιρείες αυτές είναι εξαιρετικά δύσκολο να ελεγχθούν για τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών τους, ο σχεδιασμός των οποίων φαίνεται να οδηγεί πολύ συχνά στην εξαπάτηση των καταναλωτών, παρά το γεγονός ότι για την παροχή τους στην Ελλάδα ισχύει το κείμενο κανονιστικό πλαίσιο.

Οι απαντήσεις των εταιρειών στις οποίες έχει γίνει η πρωτογενής εκχώρηση των αριθμοδοτικών πόρων από την Ε.Ε.Τ.Τ. και οι οποίες έχουν έδρα κάποιο κράτος μέλος της Ε.Ε. συνήθως αναφέρουν ότι ο ρόλος τους περιορίζεται στην τεχνική υποστήριξη της εταιρείας- πελάτη που καθαυτό παρέχει την υπηρεσία πολυμεσικής πληροφόρησης, στην οποία έχουν διαθέσει τον αριθμοδοτικό πόρο και η οποία όπως προαναφέρθηκε έχει συχνότατα έδρα εκτός Ε.Ε., αλλά σύμφωνα με την πρώτη εταιρεία έχει την αποκλειστική ευθύνη της τήρησης της νομιμότητας αναφορικά με τον τρόπο παροχής της Υ.Π.Π..

Όπως είχε ήδη από το 2017 επισημανθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή μέρος του προβλήματος, που όμως μπορεί να γίνει μέρος της λύσης, αποτελεί η χρέωση των υπηρεσιών αυτών μέσω του λογαριασμού του παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών του καταναλωτή. Οι εν λόγω πάροχοι θεωρούν ότι “φέρουν περιορισμένου εύρους



Λ. Αλεξάνδρας 144, τ.κ. 11471, Αθήνα 210 6460612 fax:210 6460414



grammateia@synigoroskatanaloti.gr



www.synigoroskatanaloti.gr

υποχρεώσεις” σε σχέση με τη σύννομη παροχή των Υ.Π.Π., καθώς ως “Πάροχοι Δικτύου Εκκίνησης Κλήσης” υποχρεούνται βάσει του εκδοθέντος από την Ε.Ε.Τ.Τ. κανονιστικού πλαισίου να παρέχουν πρόσβαση και διασύνδεση στις εταιρείες Υ.Π.Π.. Υπογραμμίζεται ότι μέρος των χρεώσεων που βαρύνουν τους συνδρομητές καταλήγει στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ως νόμιμη αμοιβή για την παροχή στις τρίτες εταιρείες Υ.Π.Π. πρόσβασης και διασύνδεσης.

Η Αρχή μας θεωρεί ότι πολλοί καταναλωτές δεν θα είχαν χρεωθεί για παροχή Υ.Π.Π., εάν η χρέωση αυτή δεν γινόταν μέσω του παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών του καταναλωτή. Αντίθετα, άλλη θα ήταν η κατάσταση αν η χρέωση γινόταν με άλλες ενέργειες του καταναλωτή από τις συνήθειες που χρησιμοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο για πληρωμές μέσω διαδικτύου οι οποίες και καθιστούν προφανές ότι οι αιτούμενες υπηρεσίες παρέχονται κατόπιν χρέωσης (π.χ. εισαγωγή στοιχείων πιστωτικής κάρτας και κωδικών, Paypal). **Προτείνει επομένως ο Συνήγορος του Καταναλωτή τη ριζική αναμόρφωση του πλαισίου χρέωσης των Υ.Π.Π. με κατάργηση της χρέωσης μέσω του παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υιοθέτηση και γι' αυτές των κλασικών μεθόδων πληρωμής του ηλεκτρονικού εμπορίου.**

2. Αναφορικά με τις προτεινόμενες από την Ε.Ε.Τ.Τ. τροποποιήσεις, η Αρχή μας θεωρεί ότι κινούνται στην ορθή κατεύθυνση και αποτελούν απαρχή της αντιμετώπισης του πολύ οξυμένου(σε σχέση με το 2017 βάσει των αναφορών που δέχεται η Αρχή μας) προβλήματος της εγγραφής καταναλωτών σε Υ.Π.Π. χωρίς την εξασφάλιση της ρητής τους συγκατάθεσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε προτείνει με τα προαναφερθέντα έγγραφα στην Ε.Ε.Τ.Τ. την εφαρμογή, στο πλαίσιο της αρχής της τεχνολογικής ουδετερότητας, τρόπων εγγραφής στις Υ.Π.Π., με τους οποίους να διασφαλίζεται πέραν πάσης αμφιβολίας η ρητή συγκατάθεση του Χρήστη για εγγραφή με θετική του ενέργεια μέσα από εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας (π.χ. SMS), πέραν του πρωτεύοντος (διαδίκτυο), κατά τρόπον ώστε οι ενέργειες που λαμβάνουν χώρα μέσα από το δευτερεύον κανάλι να μπορούν να επιβεβαιωθούν από τρίτο μέρος π.χ. τον πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (για παράδειγμα ο καταναλωτής να πρέπει να λάβει και να απαντήσει σε SMS για τη συμφωνία του στην παροχή της Υ.Π.Π.).

Στο πλαίσιο αυτό στα άρθρα 7 και 8 του τροποποιούμενου Κώδικα θεωρούμε ότι πρέπει να προστεθεί ότι “Σε περίπτωση αμφιβολίας, οι πάροχοι Υ.Π.Π. θα έχουν το **βάρος απόδειξης** της αποστολής του μηνύματος συγκατάθεσης εγγραφής σε χρεώσιμη υπηρεσία εκ μέρους των τελικών χρηστών”.

Άλλωστε, στο άρθρο 8 όπου απαιτείται η καταχώρηση του αριθμού κινητού τηλεφώνου σε διαδικτυακό τόπο (ως προϋπόθεση εγγραφής σε υπηρεσία ή συμμετοχής σε διαγωνισμό, κλήρωση κ.ά.) θα πρέπει να καθίσταται σαφές με **ευκρινή γράμματα** ότι η εγγραφή στην επίμαχη υπηρεσία ή συμμετοχή στο διαγωνισμό/κλήρωση κ.λ.π. θα τον οδηγήσει σε συνδρομητική υπηρεσία η οποία χρεώνεται.

3. Εξαιρετικά σημαντικό ζήτημα νομοτεχνικής φύσης αποτελεί κατά την άποψη της Αρχής μας η **κωδικοποίηση του συνόλου των διατάξεων που αφορούν στην παροχή Υ.Π.Π. σε ενιαίο νομικά δεσμευτικό κείμενο.** Σήμερα σχετικές διατάξεις ανευρίσκονται στον νόμο για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (ν.4070/2012), στον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 4262/Β/6-12-2017) και στον τροποποιούμενο Κώδικα Δεοντολογίας με διαφορετικό βαθμό νομικής δεσμευτικότητας αναλόγως της νομικής φύσης του κάθε κειμένου.



Λ. Αλεξάνδρας 144, τ.κ. 11471, Αθήνα 210 6460612 fax:210 6460414



grammateia@synigoroskatanaloti.gr



www.synigoroskatanaloti.gr

4. Καθώς τα περισσότερα παράπονα που λαμβάνουμε από τους καταναλωτές αφορούν στην έλλειψη σχετικής ενημέρωσής τους από τους Παρόχους κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι είναι και οι αντισυμβαλλόμενοι τους (και όχι οι Πάροχοι Υ.Π.Π.), θεωρούμε καταλήγοντας αναγκαίες τρεις προσθήκες που ενισχύουν την ευθύνη τους απέναντι στους συνδρομητές τους:

α: Στο άρθρο 4 του τροποποιούμενου Κώδικα να προστεθεί όρος σύμφωνα με τον οποίο, οι πάροχοι δικτύου και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους οποίους είναι συνδεδεμένοι οι τελικοί χρήστες, θα πρέπει να αποστέλλουν άπαξ στον χρήστη μήνυμα με σαφή ερώτηση για το εάν επιθυμεί ή όχι να λαμβάνει χρεώσιμα σύντομα μηνύματα ή συνδρομητικές και μη συνδρομητικές ΥΠΠ, στο οποίο ο τελικός χρήστης θα πρέπει να αποστείλει σύντομο μη χρεώσιμο SMS με τη λέξη ΝΑΙ ή ΟΧΙ .

β: Υποχρέωση σαφούς ενημέρωσης στα συμβόλαια κινητής τηλεφωνίας των Παρόχων Κινητής σχετικά με τη συνεργασία τους με Παρόχους ΥΠΠ (πρώτη σελίδα συμβολαίου) και αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τις εν λόγω υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης και παραπομπή σε σημείο της ιστοσελίδας τους που θα αναλύονται τα ανωτέρω.

γ: Υποχρέωση των Παρόχων Κινητής για ενημέρωση του συνδρομητή μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) σχετικά με τις πληροφορίες εγγραφής μετά την ολοκλήρωσή της (ήδη εφαρμόζεται από κάποιες εταιρείες).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνημμένα: Τα με αριθ. πρωτ. 34202/ 22 Σεπτεμβρίου 2017 και 6847/9-2-2018 αναφερόμενα έγγραφα της Αρχής μας



Λ. Αλεξάνδρας 144, τ.κ. 11471, Αθήνα 210 6460612 fax:210 6460414



grammateia@synigoroskatanaloti.gr



www.synigoroskatanaloti.gr