

Μαρούσι, 12-10-2010

Α.Π. : 579/ 070

ΑΠΟΦΑΣΗ

Λήψη Απόφασης επί της από 8 Ιουλίου 2010 Ακροάσεως της εταιρείας «[NETSMART \(CYPRUS\) LTD](#)» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεχο-πληροφόρησης μέσω των σύντομων κωδικών της σειράς 54XXX

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

1. τις διατάξεις του Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ιδίως το άρθρο 3 παρ. στ περίπτωση δδ', το άρθρο 12 παρ. β', στ', η', κα', κθ', το άρθρο 56 και το άρθρο 63 (ΦΕΚ 13/Α/2006),
2. τις διατάξεις του Ν. 2251/1994 «Προστασία καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/1994) ως ισχύει τροποποιηθείς,
3. την υπ' αριθ. 26634/924 απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Β/2007), ως ισχύει,
4. την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π.: 441/121/2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 1260/23-7-2007) και ιδίως το άρθρο 10 , Τμήμα Ε , παράγραφοι 12, 14 και 19 αυτής,
5. την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π.: 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών», ιδίως το Παράρτημα Β, αρθ.1.1.2 εδάφιο β , 1.2.2 εδάφιο β (iii), αρθ. 2.1.13, 2.1.14, 2.1.15 εδάφιο α και αρθ 3.5 αυτής (ΦΕΚ 748/Β/2006), όπως τροποποιήθηκε με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 442/068/2007 (ΦΕΚ 748/Β/21.6.2007), ΑΠ 513/014/03-03-2009 (ΦΕΚ 492/Β/18-03-2009) και ΑΠ 570/032/8-07-2010 (ΦΕΚ 1148/Β/2010),

6. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ιδίως τα άρθρα 4 και 7 αυτής (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007), ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009),
7. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 461/058/30-11-2007 «Εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», με την οποία εκχωρήθηκε ο σύντομος κωδικός 54422 στην εταιρεία «NETSMART (CYPRUS) LTD» για την παροχή υπηρεσιών «πώλησης παιχνιδιών μέσω sms προστιθέμενης αξίας Συνδρ. Μοντέλου (MT SMS) με χρέωση €2.00 συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ»,
8. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 460/073/22-11-2007, με την οποία εκχωρήθηκε ο σύντομος κωδικός 54300 πρωτογενώς στην εταιρεία WIND και δευτερογενώς στην εταιρεία «NETSMART (CYPRUS) LTD» για την παροχή «*Συνδρομητικής υπηρεσίας παροχής πραγματικών ήχων κλήσεων για κινητά, της πύλης με εμπορικό όνομα smart real tones, μέσω σύντομων κωδικών γραπτών μηνυμάτων/ Υπηρεσίες Τρίτων για λογαριασμό της εταιρίας NETSMART*»,
9. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 460/073/22-11-2007, με την οποία εκχωρήθηκε ο σύντομος κωδικός 54666 πρωτογενώς στην εταιρεία WIND και δευτερογενώς στην εταιρεία «NETSMART (CYPRUS) LTD» για την παροχή «*Συνδρομητικής υπηρεσία παροχής του ανέκδοτου της ημέρας, μέσω σύντομων κωδικών γραπτών μηνυμάτων/ Υπηρεσίες Τρίτων για λογαριασμό της εταιρίας NETSMART*»
10. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 249/115 «Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών» (ΦΕΚ 642/Β/23.05.2002),
11. το γεγονός ότι, από την 29^η Σεπτεμβρίου 2009, όπου τέθηκε σε ισχύ η τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή των ΥΠΠ, μέχρι την 30^η Απριλίου 2010, στην ΕΕΤΤ έχουν υποβληθεί εβδομήντα εννέα (79) καταγγελίες σχετικά με την παροχή ΥΠΠ με συνδρομή της εταιρείας :

A/α	Όνομα	αρ. πρωτ.	απάντηση NETSMART	αρ. πρωτ. επιστολής ΕΕΤΤ ¹
1	...	45993/6-10-2009	50956/11-11-2009	
2	...	48378/21-10-2009		53528/27-11-2009

¹ Στην εν λόγω στήλη αναφέρεται ο αριθμός πρωτοκόλλου της διαβιβαστικής επιστολής της ΕΕΤΤ, για τις περιπτώσεις που δεν απαντήθηκαν οι καταγγελίες.

3	...	47766/19-10-2009	54383/3-12-2009	
4	...	47532/16-10-2009	50956/11-11-2009	
5	...	47294/15-10-2009 55059/8-12-2009 ΣΥΝ. 56913/21-12-2009 ΓΓΚ	54383/3-12-2009	
6	...	45336/1-10-2009 57718/24-12-2009	50579/9-11-2009	
7	...	45600/2-10-2009	50956/11-11-2009	
8	...	50209/5-11-2009	9506/8-3-2010	
9	...	49616/2-11-2009	54383/3-12-2009	
10	...	52625/23-11-2009	57270/22-12-2009	
11	...	53736/30-11-2009	12884/26-3-2010 15154/14-4-2010	
12	...	53683/27-11-2009	1246/14-1-2010	
13	...	53655/27-11-2009 2376/21-1-2010	1246/14-1-2010	
14	...	53337/26-11-2009	1246/14-1-2010	
15	...	53166/25-11-2009 53848/30-11-2009 5321/9-2-2010 14120/7-4-2010	1246/14-1-2010	
16	...	53144/25-11-2009 553/11-1-2010 56033/15-12-2009	1246/14-1-2010	
17	...	52980/24-11-2009	1246/14-1-2010	
18	...	52791/24-11-2009	57270/22-12-2009	
19	...	54219/2-12-2009	4766/5-2-2010	
20	...	54823/7-12-2009	9506/8-3-2010	
21	...	56019/14-12-2009	4766/5-2-2010	
22	...	54717/7-12-2009	4766/5-2-2010	
23	...	55646/11-12-2009	4766/5-2-2010	
24	...	55861/14-12-2009	8261/1-3-2010	
25	...	56937/21-12-2009	9506/8-3-2010	
26	...	57130/21-12-2009 8192/1-3-2010 12305/23-3-2010	4766/5-2-2010	

27	...	57720/24-12-2009	9506/8-3-2010	
28	...	440/8-1-2010	8261/1-3-2010	
29	...	2378/21-1-2010	9506/8-3-2010	
30	...	3892/1-2-2010 57032/21-12-2009 1675/5-2-2010 12448/24-3-2010	4766/5-2-2010	
31	...	4717/5-2-2010 12969/29-3-2010 12935/29-3-2010	15971/19-4-2010	
32	...	5924/12-2-2010		13184/30-3-2010
33	...	5885/12-2-2010	15971/19-4-2010	12238/23-3-2010
34	...	6584/18-2-2010	15971/19-4-2010	
35	...	4967/8-2-2010	13511/31-3-2010	
36	...	4972/8-2-2010	15971/19-4-2010	
37	...	5574/11-2-2010	15971/19-4-2010	
38	...	6218/16-2-2010 1403/15-1-2010	8261/1-3-2010	
39	...	7463/23-2-2010	15971/19-4-2010	
40	...	9791/9-3-2010	23480/7-6-2010	
41	...	9071/4-3-2010		18697/6-5-2010
42	...	8652/3-3-2010		14497/9-4-2010
43	...	10892/16-3-2010		16879/23-4-2010
44	...	10834/15-3-2010	19218/10-5-2010	16882/23-4-2010
45	...	10818/15-3-2010	19218/10-5-2010	16882/23-4-2010
46	...	11310/17-3-2010 13768/1-4-2010 ΣΥΝ. 17862/29-4-2010 ΓΓΚ	15154/14-4-2010	
47	...	13375/31-3-2010	19218/10-5-2010	
48	...	12859/26-3-2010	19218/10-5-2010	
49	...	12540/24-3-2010	19218/10-5-2010	
50	...	12474/24-3-2010		
51	...	12444/24-3-2010 14580/9-4-2010	19218/10-5-2010	

52	...	10461/12-3-2010	19218/10-5-2010	
53	...	10275/12-3-2010	10292/12-3-2010	
54	...	48307/21-10-2009 48378/21-10-2009	57270/22-12-2009	
55	...	1/4-1-2010	8261/1-3-2010	
56	...	1402/15-1-2010	8261/1-3-2010	
57	...	1638/18-1-2010	13511/31-3-2010	
58	...	2372/21-1-2010	13511/31-3-2010	
59	...	2699/25-1-2010	13511/31-3-2010	
60	...	6213/16-2-2010	15971/19-4-2010	
61	...	8157/1-3-2010 8648/3-3-2010		14435/9-4-2010
62	...	11189/17-3-2010	19218/10-5-2010	
63	...	12472/24-3-2010 13025/29-3-2010		14497/9-4-2010
64	...	16638/22-4-2010	26681/25-6-2010	
65	...	14380/8-4-2010	23480/7-6-2010	
66	...	14603/9-4-2010	26681/25-6-2010	
67	...	14656/9-4-2010	23480/7-6-2010	
68	...	15255/14-4-2010	23568/31-5-2010	
69	...	15443/15-4-2010		20524/18-5-2010
70	...	16635/22-4-2010	27134/29-6-2010	
71	...	16937/23-4-2010	26681/25-6-2010	
72	...	17211/26-4-2010	23480/7-6-2010	
73	...	17309/27-4-2010	23480/7-6-2010	
74	...	18534/5-5-2010		22568/1-6-2010
75	...	18502/5-5-2010		22568/1-6-2010
76	...	19090/10-5-2010	23480/7-6-2010	
77	...	22281/31-5-2010	27134/29-6-2010	
78	...	22192/31-5-2010	27134/29-6-2010	

79	...	21267/21-5-2010	22443/1-6-2010
----	-----	-----------------	----------------

Με τις οποίες οι καταναλωτές καταγγέλλουν :

- ότι λαμβάνουν σύντομα μηνύματα, τα οποία δεν ζήτησαν οι ίδιοι να τους αποστέλλονται και χρεώνονται για αυτά

- ότι έλαβαν μέρος σε διαγωνισμό/ παιχνίδι μέσω του διαδικτύου και συνέπεια αυτού βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε συνδρομητική υπηρεσία χωρίς να έχουν ενημερωθεί ότι η συμμετοχή τους στο διαγωνισμό θα οδηγήσει στην εγγραφή ,

12. την με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11710/19-3-2010 επιστολή της ΕΕΤΤ προς την εταιρεία «NETSMART (CYPRUS) LTD»,

13. την με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 14948/13-4-2010 απαντητική επιστολή της εταιρείας «NETSMART (CYPRUS) LTD» προς την ΕΕΤΤ,

14. το γεγονός ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών, ο αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ σχετικά με την εταιρεία, ανέρχονται σε:

Ιανουάριος 2009	5
Φεβρουάριος 2009	17
Μάρτιος 2009	10
Απρίλιος 2009	7
Μάιος 2009	17
Ιούνιος 2009	36
Ιούλιος 2009	25
Αύγουστος 2009	4
Σεπτέμβριος 2009	11
Οκτώβριος 2009	7
Νοέμβριος 2009	10
Δεκέμβριος 2009	14
Ιανουάριος 2010	9
Φεβρουάριος 2010	7
Μάρτιος 2010	18
Απρίλιος 2010	11

15. τα αποτελέσματα της από 8.06.2010 Τεχνικής Έκθεσης του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ

με θέμα «Έλεγχος παροχής υπηρεσιών σε συνδρομητικές υπηρεσίες της εταιρείας NETSMART (CYPRUS) LTD»,

16. την υπ' αριθ. 20325 /14.06.2010 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

17. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 568/019/16-06-2010 “Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «NETSMART (CYPRUS) LTD» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεχοπληροφόρησης μέσω σύντομων κωδικών της σειράς 54XXX ”

18. την υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 26174/Φ.391/26-06-2010 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης, νομίμως επιδοθείσα, με την οποία η εταιρεία NETSMART (CYPRUS) LTD MOBILE LTD κλήθηκε σε ακρόαση ενώπιον της ορισθείσας με την ανωτέρω Απόφαση, Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ,

19. το γεγονός της διεξαγωγής της ακρόασης της ως άνω εταιρείας την 8η Ιουλίου 2010,

20. τα απομαγνητοφωνημένα πρακτικά και το υπόμνημα που κατέθεσε η κληθείσα εταιρεία ,

21. το Πόρισμα της Επιτροπής Ακροάσεων,

22. την υπ' αριθ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 20.975/11-10-2010 Εισήγηση της Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ

Επειδή:

I. ΤΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

A. Η ακολουθηθείσα διαδικασία

Τον Μάρτιο του 2010, η ΕΕΤΤ διενήργησε τεχνικό έλεγχο στις συνδρομητικές υπηρεσίες της εταιρείας [NETSMART \(CYPRUS\) LTD](#) (εφεξής [NETSMART](#)), κατά τον οποίο διαπιστώθηκε ότι η εν λόγω εταιρεία δεν συμμορφωνόταν με τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ). Συγκεκριμένα, κατά την προώθηση των συνδρομητικών της ΥΠΠ, η εν λόγω εταιρεία παρακινούσε τους χρήστες να πραγματοποιήσουν τεστ/παιχνίδι/διαγωνισμό, το οποίο τους οδηγούσε τελικώς σε εγγραφή σε ΥΠΠ με συνδρομή. Το περιεχόμενο της ΥΠΠ δεν ήταν σχετικό με το τεστ/παιχνίδι/διαγωνισμό. Επιπλέον, ο χρήστης έπρεπε να μετακινήσει το παράθυρο στην οθόνη του προς τα κάτω (scroll down) για

να μπορέσει να δει τα στοιχεία της υπηρεσίας κατά παράβαση των απαιτήσεων του Κώδικα.

Κατόπιν τούτου, η ΕΕΤΤ κάλεσε την εταιρεία να συμμορφωθεί με το ισχύον πλαίσιο με επιστολή που της απέστειλε στις 19-03-2010 (αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ11710/19-03-2010). Εν συνεχεία, η εταιρεία [NETSMART](#) απάντησε στην ΕΕΤΤ με την από 12.04.2010 επιστολή της, στην οποία, μεταξύ άλλων, ισχυρίστηκε ότι δεν παραβιάζει τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας, διότι «ο καταναλωτής δεν προτρέπεται να απαντήσει σε ερωτήσεις για να κερδίσει κάποιο δώρο και ως συνέπεια αυτού εγγράφεται σε άλλη ανεξάρτητη συνδρομητική υπηρεσία, αντίθετα, με την επιτυχή απάντηση στις ερωτήσεις, ο συνδρομητής εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία της οποίας το αντικείμενο είναι να δίδει τη δυνατότητα στους συνδρομητές της να διεκδικήσουν ως συνδρομητές, συγκεκριμένο δώρο. Επιπλέον, ως συνδρομητής ο χρήστης λαμβάνει δωρεάν περιεχόμενο και υπηρεσίες σε εβδομαδιαία βάση».

Σε συνέχεια όλων των ανωτέρω, τον Ιούνιο 2010, το αρμόδιο Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της ΕΕΤΤ, προέβη στην διεξαγωγή νέου τεχνικού έλεγχου σχετικά με την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης από την εταιρεία [NETSMART](#) μέσω των σύντομων κωδικών 54422, 54300 και 54666, κατά τον οποίο διαπίστωσε τα κάτωθι :

1. Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας [NETSMART](#) με θέμα «**PHILIPS AUREA**» (συνημμένο 1 της από 8.06.2010 τεχνικής έκθεσης):

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προέκυψε ότι, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να διεκδικήσει μια Philips Aurea, ενώ τελικά εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία διαφορετικού περιεχομένου κατά παράβαση της παρ. 12 του άρθρου 4 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ.

2 .Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας [NETSMART](#) με θέμα «**SAMSUNG OMNIA**» (συνημμένο 2 της από 8.06.2010 τεχνικής έκθεσης):

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προέκυψε ότι, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να διεκδικήσει ένα SAMSUNG OMNIA, ενώ τελικά εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία διαφορετικού περιεχομένου κατά παράβαση της παρ. 12 του άρθρου 4 του Κώδικα.

3 .Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας [NETSMART](#) με θέμα «**IQ TEST**» (συνημμένο 3 της από 8.06.2010 τεχνικής έκθεσης):

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προέκυψε ότι, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να λάβει το αποτέλεσμα IQ TEST, ενώ τελικά εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία αορίστου περιεχομένου, κατά παράβαση της παρ. 12 του άρθρου 4 ανωτέρω. Επιπλέον, σε κανένα σημείο της ιστοσελίδας δεν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο της υπηρεσίας στην οποία τελικά εγγράφεται ο καταναλωτής.

Επίσης, οι πληροφορίες σχετικά με τη συνδρομητική υπηρεσία δεν εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας, αλλά ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει ο ίδιος το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές κατά παράβαση της παρ. 15 του άρθρου 4 του Κώδικα.

4 .Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας NETSMART με θέμα «NOKIA N97» (συνημμένο 4 της από 8.06.2010 τεχνικής έκθεσης):

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προέκυψε ότι, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να διεκδικήσει ένα NOKIA N97 SMARTPHONE, ενώ τελικά εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία ασαφούς περιεχομένου κατά παράβαση της παρ. 12 του άρθρου 4 του Κώδικα. Στην περίπτωση δε που η υπηρεσία αφορά διαγωνισμό, βραβείο του οποίου αποτελεί το εν λόγω αντικείμενο, οι όροι και οι προϋποθέσεις του διαγωνισμού είναι ασαφείς και ατελείς (συνημμένο 5 της τεχνικής έκθεσης).

Επιπλέον, οι πληροφορίες σχετικά με τη συνδρομητική υπηρεσία δεν εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας, αλλά ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές κατά παράβαση της παρ. 15 του άρθρου 4 του Κώδικα Δεοντολογίας για παροχή ΥΠΠ.

Σε συνέχεια όλων των ανωτέρω, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ εξέδωσε την υπ 'αριθ. 568/019/16-06-2010 απόφαση, με την οποία αποφάσισε την κλήση σε ακρόαση της εταιρείας NETSMART με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και ιδίως της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ: 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007) και ιδίως το άρθρο 4 αυτής, ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009).

Κατόπιν τούτου, επιδόθηκε στην εταιρεία NETSMART η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 26174/Φ.391/23-06-2010 Πράξη Διεξαγωγής, με την οποία η εν λόγω εταιρεία

κλήθηκε σε ακρόαση ενώπιον της ορισθείσας Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, την 8^η Ιουλίου 2010, ημέρα Πέμπτη και ώρα 16.00, όπως προκύπτει από την υπ' αριθ. 2248ΣΤ/25-06-2010 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή στο Πρωτοδικείο Αθηνών Δημητρίου Γρ. Τζούλια.

Κατόπιν τούτου, την 8^η Ιουλίου 2010, συνήλθε στα γραφεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στην οδό Κηφισίας 60, στο Μαρούσι, η ορισθείσα Επιτροπή Ακρόασης, αποτελούμενη από τους κ.κ.: Λ. Κανέλλο ως Πρόεδρο, Ε. Συρίγο και Μ. Σακκά, ως Μέλη. Κατά την ακρόαση παραστάθηκαν, επίσης, η κα Σ. Φραγκουλοπούλου, Στέλεχος της ΕΕΤΤ καθώς και η κα Ε. Παπαδάκη, δικηγόρος, τελούσα καθήκοντα γραμματέως.

Στην ακρόαση, η οποία διεξήχθη κατά την ανωτέρω ημέρα και ώρα, τηρουμένων των διατάξεων της Απόφασης ΕΕΤΤ 249/115 “Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών” (ΦΕΚ 642/Β/23.05.2002), νομίμως παραστάθηκε η εταιρεία NETSMART δια των κ. Κ. Σακκά, τεχνικού διευθυντή, κ. Φ. Φιλίππου, υπεύθυνου υπηρεσιών Ελλάδος, κ. Λ. Μουρμουρή, υπεύθυνου ανάπτυξης και του νομικού συμβούλου της εν λόγω εταιρείας, κ. Χ. Χριστοφή.

Αντίγραφα των τηρηθέντων απομαγνητοφωνημένων πρακτικών της διεξαχθείσας, ακρόασεως κοινοποιήθηκαν στην εταιρεία NETSMART και της ετάχθη προθεσμία πέντε (5) εργάσιμων ημερών για την υποβολή έγγραφου υπομνήματος με τις απόψεις της καθώς και των αναγκαίων για την τεκμηρίωση των ισχυρισμών της αποδεικτικών στοιχείων. Κατόπιν τούτου, η εταιρεία NETSMART κατέθεσε το με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 32187/04-08-2010 έγγραφο Υπόμνημα επί της διεξαχθείσας ακρόασης.

B. Οι ισχυρισμοί της εταιρείας NETSMART

Όσον αφορά στο ζήτημα της iPod Nano Chromatic που αναφέρθηκε κατά την ακρόαση (βλέπε σελίδες 33 και 34 των πρακτικών της ακρόασης), η εταιρεία NETSMART ισχυρίζεται ότι ερεύνησε το θέμα με τον συνεργάτη της και δόθηκαν οδηγίες, ώστε η αναφορά : «*Συγχαρητήρια κερδίσατε ένα δώρο ! Ένα καινούργιο iPod Nano Chromatic*» να διαγραφεί από τη συγκεκριμένη προώθηση. Η συγκεκριμένη διαφήμιση αποτελούσε μέρος ενός flash banner, το οποίο αποτελείτο από τέσσερεις (4) επί μέρους εικόνες που προβάλλονταν τυχαία και σε κυκλική βάση (rotation).

Επιπλέον, σχετικά με την ιστοσελίδα της με θέμα το IQ Test, η εταιρεία ισχυρίζεται στο υπόμνημά της ότι οι πελάτες της έχουν προβεί σε υποδείξεις προς τους συνεργάτες-πελάτες τους και η συγκεκριμένη υπηρεσία θα διαφοροποιηθεί ούτως ώστε να μην υπάρχει αμφιβολία ότι συνάδει πλήρως με τον Κώδικα. Ειδικότερα, η υπηρεσία αυτή θα διαμορφωθεί ούτως ώστε να προσφέρει επί συνεχούς βάσης εβδομαδιαία IQ test στους συνδρομητές υπό μορφή ερωτήσεων. Όταν ο συνδρομητής απαντά με μήνυμα χρέωσης κανονικού sms και στις τέσσερις (4) ερωτήσεις της εβδομάδας θα λαμβάνει ένα δωρεάν μήνυμα με το ανανεωμένο σκορ. Η εταιρεία αναφέρει στο έγγραφο υπόμνημά της, ότι στην εν λόγω ιστοσελίδα θα αναγράφονται οι εξής επεξηγηματικοί όροι:

*«*Τερματισμός Υπηρεσίας; Γράψτε 'STOP' στο 54422 / Συνδρομή: 4 μηνύματα ανά εβδομάδα, 2,07 EUR/ληφθέν μήνυμα. Ηλικία: 18+ μόνο - ζητήστε την δεια αυτού που πληρώνει τον λογαριασμό | Πάροχος Υπηρεσιών: TMG, P.O. Box 76253, Amsterdam, The Netherlands | Γραμμή βοήθειας: 210 606 9597 | Πάροχος Σύντομου Κωδικού: Netsmart, P.O.Box 28985, Cy-2084, CY |*

Η υπηρεσία αυτή είναι συνδρομητική. Με την εισαγωγή του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου στην ιστοσελίδα θα λάβετε ένα δωρεάν γραπτό μήνυμα στο κινητό σας με έναν τυχαίο μοναδικό κωδικό (PIN). Με την εισαγωγή του κωδικού αυτού στην ιστοσελίδα ο αριθμός κινητού σας επιβεβαιώνεται και η εγγραφή σας στην υπηρεσία ολοκληρώνεται.

Η υπηρεσία σας προσφέρει συνεχές εβδομαδιαίο τεστ IQ με τη μορφή ερωτήσεων. Όταν απαντήσετε με μήνυμα χρέωσης κανονικού sms και στις 4 ερωτήσεις της εβδομάδας θα λάβετε ένα δωρεάν μήνυμα με το ανανεωμένο σκορ σας.

Αυτή η υπηρεσία λειτουργεί σύμφωνα με τον κώδικα διαχείρισης υπηρεσιών SMS (σύντομων μηνυμάτων). Στέλνοντας μήνυμα στο 54422, ή εισάγοντας το τυχαίο PIN που σας στέλνουμε στο κινητό, γνωστοποιείτε ότι έχετε διαβάσει και κατανοήσει τους Όρους και Προϋποθέσεις' και συμφωνείτε να δεσμευτείτε από αυτούς τους Όρους και Προϋποθέσεις'. Η Skill2thrill δε συνεργάζεται ούτε χορηγείται από κανένα καταχωρημένο προϊόν ή πωλητή. Τα σήματα και τα λογότυπα (συμπεριλαμβανομένων και των ατομικών ονομάτων των προϊόντων και πωλητών) είναι ιδιοκτησία των αντίστοιχων ιδιοκτητών τους. Αποτελέσματα || Διαγραφή» .

Σχετικά με τις ιστοσελίδες με θέμα το Philips Aurea και το Samsung Omnia, η εταιρεία NETSMART υποστηρίζει ότι το συμπέρασμα της έκθεσης ελέγχου δεν ανταποκρίνεται στα πραγματικά γεγονότα, αφού η υπηρεσία που λαμβάνει ο συνδρομητής είναι αυτή που αναρτάται στην αρχική αλλά και σε μεταγενέστερες ιστοσελίδες πριν την εγγραφή. Επιπλέον, αναφέρει ότι υπάρχουν όλες οι ασφαλιστικές δικλίδες ούτως ώστε να υπάρχει κατανοητή πληροφόρηση στον καταναλωτή και δυνατότητα διαγραφής του σε οποιοδήποτε στάδιο. Επιπροσθέτως, η εταιρεία είναι της άποψης, ότι υπάρχουν αδυναμίες στην έκθεση ελέγχου, διότι δεν καταγράφονται όλα τα στάδια που οδηγούν στην εγγραφή κάποιου καταναλωτή αλλά μόνο η αρχή και το τέλος. Αυτή η προσέγγιση είναι παραπλανητική, διότι δίνει την εικόνα ότι δεν υπάρχει επαρκής πληροφόρηση προς το συνδρομητή πριν την εγγραφή του, κάτι που σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της NETSMART δεν είναι αληθές.

Τον ίδιο ισχυρισμό εκθέτει η εταιρεία NETSMART στο έγγραφο υπόμνημά της και σε σχέση με την ιστοσελίδα της με θέμα «NOKIA N97». Παρόλα αυτά, η εταιρεία δέχεται ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις του εν λόγω διαγωνισμού είναι ατελείς, λόγω δίκης της αβλεψίας, καθώς κατά τη φόρτωση του κειμένου παρέλειψε μία παράγραφο. Η παράλειψη αυτή έχει, κατά δήλωσή της, αρθεί. Σχετικά με το συμπέρασμα της τεχνικής έκθεσης της EETT, σύμφωνα με το οποίο δεν εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της εν λόγω ιστοσελίδας όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, αλλά ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει ο ίδιος το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές κατά παράβαση της σχετικής διάταξης του Κώδικα, η εταιρεία NETSMART υποστηρίζει ότι και αυτό το σημείο έχει αναπροσαρμοστεί. Σχετικά με το θέμα αυτό, η εταιρεία, στο υπόμνημά της, παραπέμπει σε όσα ανέφερε στην ακρόαση για τη σημασία που έχει η ανάλυση (resolution) της οθόνης του κάθε χρήστη.

Σε ότι αφορά τις προθεσμίες διεξαγωγής της κλήρωσης για το δώρο, αυτές γίνονται σχεδόν αμέσως με τη λήξη του διαγωνισμού και ο νικητής ενημερώνεται ανάλογα, παρά το ότι στους όρους συμμετοχής αναφέρεται ότι η συμβατική υποχρέωση διεξαγωγής της κλήρωσης είναι 30 ημέρες μετά τη λήψη του διαγωνισμού και το δώρο απονέμεται 3 μήνες μετά τη λήξη του.

Σε συνέχεια των όσων λέχθηκαν κατά την ακρόαση, η εταιρεία NETSMART θέτει υπόψη της Επιτροπής, ότι οι πελάτες της εισάγουν σε όλες τις υπηρεσίες το στοιχείο του ανταποδοτικού οφέλους προς τον συνδρομητή. Δηλαδή, ο συνδρομητής

θα έχει ανταποδοτικό όφελος ανεξαρτήτως σε ποιο στάδιο της διαδικασίας επιλέξει να αποχωρήσει. Από τη στιγμή που επιλέγει να λαμβάνει μέρος σε μία υπηρεσία θα πιστώνεται με βαθμούς για κάθε επιτυχημένο χρεώσιμο μήνυμα που λαμβάνει και έτσι θα αυξάνει τις πιθανότητες του στη διεκδίκηση του δώρου. Ειδικότερα, οι επεξηγηματικοί όροι στην ιστοσελίδα του Nokia N97 (αλλά και στις άλλες υπηρεσίες) θα διαμορφωθούν ως εξής:

«Συνδρομητική Υπηρεσία με Χρέωση 8.28€/ εβδομάδα (4sms/2.07€ ανά ληφθέν μήνυμα), εγγραφή: 2.07€, διαγραφή: στείλε stop, γενικοί όροι.

Ο Διαγωνισμός ξεκινά στις 18-02-2010 και λήγει στις 30-07-2010.

Η υπηρεσία αυτή είναι συνδρομητική.

Με την εισαγωγή του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου στην ιστοσελίδα θα λάβετε ένα δωρεάν γραπτό μήνυμα στο κινητό σας με έναν τυχαίο μοναδικό κωδικό (PIN). Με την εισαγωγή του κωδικού αυτού στην ιστοσελίδα ο αριθμός κινητού σας επιβεβαιώνεται και η εγγραφή σας στην υπηρεσία ολοκληρώνεται.

Θα λαμβάνετε στο κινητό σας έως 4 αρχεία κάθε εβδομάδα με κόστος 2.07 ευρώ ανά ληφθέν μήνυμα. Συνολικό κόστος υπηρεσίας 8.28 ευρώ/εβδομάδα το οποίο χρεώνεται στο λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου ή αφαιρείται από το υπόλοιπο. Ενδέχεται να ισχύουν τυπικές χρεώσεις υπηρεσίας μηνυμάτων κειμένου/WAP/GMTS/UMTS με ευθύνη της εκάστοτε εταιρείας κινητής τηλεφωνίας.

Κάθε επιτυχής χρέωση ληφθέντος μηνύματος από εσας προσθέτει μια συμμετοχή σε σας στην τελική κλήρωση για το μεγάλο δώρο. Όσοι εγγραφούν στην υπηρεσία θα συμμετάσχουν στην κλήρωση, ακόμα και εάν διαγραφούν από την υπηρεσία πριν την κλήρωση. Για παράδειγμα, εάν χρεωθείτε 10 μηνύματα θα έχετε 10 συμμετοχές ακόμα και αν διαγραφείτε σε οποιοδήποτε στάδιο.

Η ελάχιστη απαιτούμενη ηλικία για την χρήση της υπηρεσίας είναι 18 ετών και με τη συγκατάθεση του ατόμου που πληρώνει το λογαριασμό. Για να διακόψετε την υπηρεσία αυτή, στείλτε μήνυμα με το κείμενο: STOP στο 54500. Για βοήθεια καλέστε στο 2106069593. Πάροχος Υπηρεσιών: Mobimezzo B.V, PO Box 14640, 1011 LC, Amsterdam, The Netherlands. E-mail: caregr@mobimezzo.com Πάροχος Σύντομου Κωδικού: TELEBOX, P.O.Box 28985, Cy-2084, CY» .

Επίσης, η εταιρεία NETSMART αναφέρει στο υπόμνημά της ότι έχει συνεννοηθεί με τους συνεργάτες- πελάτες της ούτως ώστε όλοι να δημοσιεύουν ονομαστικά όλους

τους νικητές και τις ημερομηνίες απονομής του κάθε δώρου. Με τη δημοσίευση αυτών των στοιχείων θα υπάρχει περισσότερη διαφάνεια και ενημέρωση του καταναλωτή, καθώς και εμπιστοσύνη για την γνησιότητα των διαδικασιών που ακολουθούνται. Η σελίδα με τα στοιχεία των νικητών θα είναι διαθέσιμη, μέσω συνδέσμου (link), στη πρώτη σελίδα κάθε υπηρεσίας.

Σχετικά με τις υποβληθείσες καταγγελίες των καταναλωτών στην ΕΕΤΤ, η εταιρεία NETSMART υποστηρίζει ότι ο αριθμός των παραπόνων σε σχέση με το συνολικό όγκο των συνδρομητών είναι εξαιρετικά μικρός. Ειδικότερα, επί όγκου 400,000 περίπου συνδρομητών έχουν υποβληθεί 69 καταγγελίες (και όχι 79). Συγκεκριμένα, η εταιρεία ισχυρίζεται ότι: από τις 79 καταγγελίες, 2 συνδρομητές είναι αναγραφμένοι δυο φορές, 4 συνδρομητές δεν έχουν κάνει εγγραφή καν, δύο (2) δεν έχουν συμπληρώσει τη διαδικασία συνδρομής, ένας (1) έδωσε λανθασμένες πληροφορίες και ένας (1) δεν έδωσε αριθμό τηλεφώνου. Άρα ο αριθμός παραπόνων ανέρχεται στους 69 (βλ. στο παράρτημα 1 αναλυτική κατάσταση με τους αριθμούς τηλεφώνων και τα σχετικά στοιχεία).

II. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

A . Αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ

Σύμφωνα με τα στοιχεία α), β) και η) του άρθρου 12 του Νόμου 3431/2006, η ΕΕΤΤ «β. Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή / και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις.» και «η. Διενεργεί ακροάσεις για τη διαπίστωση παραβάσεων διατάξεων του παρόντος, καθώς και κάθε άλλη περίπτωση, όπου ρητά δίδεται σχετική αρμοδιότητα με τον παρόντα νόμο». Παράλληλα σύμφωνα με το στοιχείο λε) του άρθρου 12 και το άρθρο 14 του ίδιου Νόμου η ΕΕΤΤ: «λε. Απευθύνει οδηγίες και συστάσεις, επιβάλλει πρόστιμα και λοιπές διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των ποινών και κυρώσεων, που προβλέπονται στο ν. 703/77, όπως ισχύει και παραπέμπει τους παραβάτες στις αρμόδιες δικαστικές αρχές.» Επιπλέον, σύμφωνα με το στοιχείο κα) του ως άνω Νόμου, η ΕΕΤΤ «διαχειρίζεται το εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ). Εκχωρεί, δεσμεύει, ανακαλεί ή περιορίζει τα δικαιώματα χρήσης αριθμών ή ομάδων αριθμών, τηρώντας τις αρχές της αντικειμενικότητας, διαφάνειας και της μη διάκρισης, εποπτεύει την εφαρμογή του και καθορίζει τα τέλη εκχώρησης, δέσμευσης και χρήσης των αριθμών».

Ακολουθως στο άρθρο 12 εδαφ. κθ. του Νόμου 3431/2006 προβλέπεται ότι, η ΕΕΤΤ «Ρυθμίζει θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών εκδίδοντας προς τούτο και κανονιστικές πράξεις, σύμφωνα με τον παρόντα νόμο. Για τα θέματα αυτά συνεργάζεται με τη Γενική Γραμματεία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και διαβουλεύεται με οργανώσεις καταναλωτών και χρηστών, καθώς και φορέων παροχής υπηρεσιών.».

B. Το νομικό πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης

Στο **άρθρο 4** «Όροι παροχής ΥΠΠ» «Ορισμοί» της Απόφασης της ΕΕΤΤ 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007), ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009) ορίζεται ότι :

«.....11. Ειδικότερα για τις ΥΠΠ με συνδρομή, κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι με συνδρομή, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία. Κάθε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια το ενδεχόμενο κόστος εγγραφής, καθώς και το συνολικό κόστος της ΥΠΠ με συνδρομή ανά μονάδα χρέωσης, (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα, θα πρέπει να αναγράφεται το κόστος της ΥΠΠ ανά εβδομάδα).

12. Κάθε αίτημα του Τελικού Χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγχέεται με αίτημα του Τελικού Χρήστη για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίας που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή (π.χ. απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων)

13. Τα προωθητικά σύντομα μηνύματα (SMS) πρέπει να καθιστούν σαφές στον Τελικό Χρήστη ότι η απάντηση σε αυτά πρόκειται να οδηγήσει στην παροχή ΥΠΠ.

14. Υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται στον Τελικό Χρήστη άνευ κόστους, δεν πρέπει να συνδέονται άμεσα με ΥΠΠ, εκτός αν ο Τελικός Χρήστης ενημερώνεται σαφώς και επαρκώς για τη χρέωση της ΥΠΠ και έχει παράσχει την σαφή του συγκατάθεση.

15. Για τις υπηρεσίες με συνδρομή των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Σε κάθε

περίπτωση, δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές.»

III. ΕΠΙ ΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣ

Από τα ως άνω εκτεθέντα πραγματικά περιστατικά προκύπτει σαφώς ότι η εταιρεία NETSMART κατά την παροχή των υπηρεσιών μέσω των σύντομων κωδικών 54422, 54300 και 54666 παραβίασε το άρθρο 4 (παρ. 12 και 15) του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007), ως ισχύει τροποποιηθείς με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009).

Οι συνδρομητικές υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης της εταιρείας NETSMART προωθούνται μέσω banners οι οποίοι αναρτώνται σε διάφορες ιστοσελίδες με υψηλή επισκεψιμότητα. Ο ανωτέρω τεχνικός έλεγχος ανέδειξε ότι στις σχετικές ιστοσελίδες με θέμα «PHILIPS AUREA», «SAMSUNG OMNIA», «IQ TEST» και «NOKIA N97» κατά παράβαση του άρθρου 4 παρ. 12, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να λάβει συγκεκριμένη υπηρεσία (συμμετοχή σε τεστ/παιχνίδι/διαγωνισμό), ενώ τελικώς εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία διαφορετικού περιεχομένου.

Στις ανωτέρω προωθητικές ιστοσελίδες, το μεγαλύτερο μέρος της ιστοσελίδας αφορά την προώθηση με την οποία, η εταιρεία προτρέπει τον καταναλωτή να λάβει την υπηρεσία της. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο μέρος των ιστοσελίδων αυτών, αποτελείται από τις εξής προωθήσεις, αντίστοιχα:

1. «PHILIPS AUREA» (συνημμένο 1ης τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ): Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα προτρέπει με μεγάλα γράμματα τον καταναλωτή: «*Κάνε το World Cup Quiz*» και «*διεκδίκησε μια Philips Aurea!*»,,,
2. «SAMSUNG OMNIA» (συνημμένο 2 της τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ): Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα προτρέπει με μεγάλα γράμματα τον καταναλωτή: «*Διεκδίκησε ένα SAMSUNG OMNIA αξίας €300*»,
3. «IQ TEST»(συνημμένο 3 της τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ): Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα προτρέπει με μεγάλα γράμματα τον καταναλωτή: «*Κάνε το τεστ δείκτη νοημοσύνης και δες αν είσαι πιο έξυπνος/η από τους/ς φίλους/ες σου*» και: «*ΚΑΛΩΣ ΗΡΘΕΣ ΣΤΟ ΕΠΙΣΗΜΟ IQ TEST – ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΣΚΟΡ ΓΙΑ ΣΗΜΕΡΑ ΕΙΝΑΙ 127. ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΤΟ ΞΕΠΕΡΑΣΕΙΣ;*»,

4. «NOKIA N97» (συνημμένο 4 της τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ): Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα προτρέπει με μεγάλα γράμματα τον καταναλωτή: «*Διεκδίκησε ένα NOKIA N97 SMARTPHONE!*»,

Αντιθέτως, η αναφορά στο περιεχόμενο της συνδρομητικής υπηρεσίας, στην οποία τελικά εγγράφεται ο καταναλωτής, γίνεται με πολύ μικρά γράμματα στο τέλος της ιστοσελίδας, ενώ επί πλέον η αναφορά στο περιεχόμενο είναι γενική, ασαφής και χωρίς καμία προφανή σχέση με την αντίστοιχη προώθηση. Συγκεκριμένα στις περιπτώσεις «PHILIPS AUREA» και «SAMSUNG OMNIA» (τεχνική έκθεση, ενότητες A1, A2 και συνημμένα 1 και 2) η περιγραφή του περιεχομένου της συνδρομητικής υπηρεσίας, περιγράφεται με μικρά γράμματα στο τέλος της ιστοσελίδας: «*Με τη Yamtalk μπορείς να μιλήσεις μέσω msn στο κινητό σου τηλέφωνο. Κάνε εγγραφή στο mob.yamtalk.com και επικοινωνήσε με τους φίλους σου. Από τότε θα λαμβάνεις 2 ήχους κλήσης ανά εβδομάδα*». Στην περίπτωση «IQ TEST» (τεχνική έκθεση, ενότητα A3 και συνημμένο 3) το περιεχόμενο δεν ορίζεται σε κανένα σημείο της ιστοσελίδας. Ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) για να ενημερωθεί με μικρά γράμματα για τις χρεώσεις και τον πάροχο της συνδρομητικής υπηρεσίας. Ωστόσο, δεν περιλαμβάνεται καμία πληροφορία για το περιεχόμενο της συνδρομητικής υπηρεσίας. Τέλος στην περίπτωση «NOKIA N97» (τεχνική έκθεση, ενότητα A4 και συνημμένο 4), ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) για να ενημερωθεί με μικρά γράμματα: «*Ο Διαγωνισμός ξεκινά την 18-02-2010 και λήγει την 30-07-2010. Η υπηρεσία αυτή είναι συνδρομητική. Με την εισαγωγή του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου στην ιστοσελίδα θα λάβετε ένα δωρεάν γραπτό μήνυμα στο κινητό σας με έναν τετραψήφιο κωδικό (PIN). Με την εισαγωγή του κωδικού αυτού στην ιστοσελίδα η εγγραφή σας στην υπηρεσία ολοκληρώνεται. Θα λαμβάνετε στο κινητό σας έως 4 αρχεία κάθε εβδομάδα με κόστος 2.03 ευρώ ανά ληφθέν μήνυμα*»

Εύλογα, λοιπόν, μπορεί να θεωρηθεί ότι ο καταναλωτής δεν έχει λάβει γνώση του περιεχομένου της συνδρομητικής υπηρεσίας, και συνεπώς δεν έχει επιλέξει συνειδητά την εγγραφή του σε αυτήν. Σε αυτό συνηγορεί και το γεγονός ότι, το κυρίως μέρος των προωθητικών ιστοσελίδων είναι παραπλανητικές, καθώς δημιουργούν στον καταναλωτή την εντύπωση ότι η πραγματοποίηση του τεστ και η εισαγωγή του αριθμού του, θα οδηγήσουν στην απόκτηση ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή αποτελέσματος και όχι σε εγγραφή.

Πράγματι, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου διαπιστώνεται ότι, ο καταναλωτής, στις ανωτέρω ιστοσελίδες, αφού ολοκληρώσει το τεστ, προτρέπει να εγγραφεί στην συνδρομητική υπηρεσία, ως εξής :

1. «Συμπλήρωσε παρακάτω τον αριθμό του κινητού σου και πάτησε «Συνέχεια». Θα λάβεις ένα δωρεάν SMS» (συνημμένο 1). Και στη συνέχεια, αφού ο καταναλωτής συμπληρώσει τον αριθμό του, η ιστοσελίδα τον προτρέπει: «Ο προσωπικός σου κωδικός έχει σταλεί στο κινητό σου τηλέφωνο! Συμπλήρωσε τον κωδικό παρακάτω και πάτησε «συνέχεια»».
2. «Συγχαρητήρια! Κερδίσατε ένα δώρο! Ένα καινούριο iPod nano-chromatic» (συνημμένο 2). Και στη συνέχεια: «Συγχαρητήρια! 1. Επιλέξτε τον πάροχο τηλεφώνου σας 2. Συμπλήρωσε παρακάτω το νούμερο του κινητού σου και δεξ αν είσαι εσύ ο/η τυχερός/ή!»
3. «ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕ ΤΟ ΝΟΥΜΕΡΟ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ ΣΟΥ – ΓΙΑ ΝΑ ΛΑΒΕΙΣ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΟΥ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ ΣΟΥ, ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕ ΤΟ ΝΟΥΜΕΡΟ ΣΟΥ ΠΑΡΑΚΑΤΩ». Και στη συνέχεια, αφού ο καταναλωτής συμπληρώσει τον αριθμό του, η ιστοσελίδα τον προτρέπει: «Συμπλήρωσε το pin σου – Συμπλήρωσε το pin σου παρακάτω και μάθε το αποτέλεσμα για το IQ σου!» (συνημμένο 3).
4. «Συγχαρητήρια – Επιλέξτε το φορέα παροχής υπηρεσιών σας, Συμπληρώστε τον αριθμό κινητού σας»

Οι προτροπές αυτές υποδηλώνουν ότι, εισάγοντας τον αριθμό του, ο καταναλωτής θα λάβει το περιεχόμενο για το οποίο πραγματοποίησε το τεστ στην ιστοσελίδα, χωρίς να γίνεται σύνδεση ή αναφορά στη συνδρομητική υπηρεσία.

Από τα ως άνω εκτεθέντα, εύλογα συνάγεται το συμπέρασμα ότι, ο καταναλωτής δεν έχει λάβει γνώση του περιεχομένου της συνδρομητικής υπηρεσίας, και συνεπώς δεν έχει επιλέξει συνειδητά την εγγραφή του σε αυτήν. Συνεπώς, βάση των ανωτέρω στοιχείων, είναι προφανές ότι, ο καταναλωτής δεν είχε την σωστή εικόνα και την επαρκή πληροφόρηση για τα αποτελέσματα των ενεργειών του και ως εκ τούτου δεν ήταν σε θέση να πραγματοποιήσει μία συνειδητή επιλογή για την εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία. Η εισαγωγή του αριθμού του στην ιστοσελίδα, η οποία οδήγησε στην εγγραφή του, δεν αποτέλεσε ανεξάρτητη συναλλαγή, αλλά πράξη με στόχο την απόκτηση περιεχομένου ή αποτελέσματος χωρίς να έχει γνώση για τη σύνδεση της ενέργειας του αυτής με την εγγραφή του σε συνδρομητική υπηρεσία.

Το ισχύον πλαίσιο (άρθρο 4 παρ. 12 του Κώδικα) ορίζει ρητά ότι κάθε αίτημα του τελικού χρήστη για να εγγραφεί σε υπηρεσία με συνδρομή πρέπει να αποτελεί ανεξάρτητη συναλλαγή, με στόχο την εγγραφή του και δεν πρέπει να συγχέεται με το αίτημα του για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίας που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή (π.χ. απαντήσεις σε ένα παιχνίδι γνώσεων).

Επίπλέον, κατά τον έλεγχο στις ιστοσελίδες με θέμα «IQ TEST» και «NOKIA N97» διαπιστώθηκε ότι κατά παράβαση της παρ. 15 του άρθρου 4, οι πληροφορίες σχετικά με τη συνδρομητική υπηρεσία δεν εμφανίζονται σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας, αλλά ο καταναλωτής πρέπει να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο. Η σχετική διάταξη του άρθρου 4 παρ. 15 του Κώδικα προβλέπει ρητά ότι για τις υπηρεσίες με συνδρομή των οποίων η προώθηση γίνεται μέσω διαδικτύου, θα πρέπει όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται από τις ανωτέρω παραγράφους, καθώς και η πληροφορία σχετικά με τον τρόπο διαγραφής από την υπηρεσία, να εμφανίζονται σε ευδιάκριτο για τον καταναλωτή σημείο της ιστοσελίδας. Σε κάθε δε περίπτωση, δεν πρέπει να απαιτείται να μετακινήσει ο ίδιος ο χρήστης το παράθυρο προς τα κάτω (scroll down) ή να επεκτείνει το παράθυρο προκειμένου να δει τις πληροφορίες αυτές. Η ΕΕΤΤ κρίνει ότι υπάρχουν αποτελεσματικοί τρόποι για την αποφυγή τέτοιου είδους προβλημάτων, όπως είτε μέσω του σχεδιασμού των ιστοσελίδων για πλήρη εμφάνιση σε ανάλυση 800x600 και την εμφάνιση του παραθύρου που ανοίγει από κάποιο σύνδεσμο, σε όλο το μέγεθος της οθόνης και όχι μέρος αυτής, είτε μέσω της ανάρτησης των απαιτούμενων από τον Κώδικα πληροφοριών στην αρχή της ιστοσελίδας που ανοίγει και όχι στο τέλος.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω και ιδίως :

-Το γεγονός ότι, η ΕΕΤΤ, ήδη, με την αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 11710/Φ. 300/19-3-2010 επιστολή της είχε καλέσει την εταιρεία NETSMART να συμμορφωθεί με το ισχύον πλαίσιο για παροχή συνδρομητικών υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης και συγκεκριμένα με το «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης».

-Το γεγονός ότι, κατά το νέο τεχνικό έλεγχο του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, διαπιστώθηκε ότι η εν λόγω εταιρεία δεν συμμορφώθηκε με τις ως άνω υποδείξεις τις ΕΕΤΤ και εξακολουθούσε να παραβιάζει τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» και ειδικότερα το άρθρο 4 παρ. 12 και 15 αυτού.

- Το γεγονός ότι, για το ίδιο θέμα, η ΕΕΤΤ έχει εκδώσει την απόφαση ΑΠ ΕΕΤΤ 530/201/14-07-2009 «*Λήψη Απόφασης επί της από 16 Ιουνίου 2009 Ακρόασης της εταιρείας «[NETSMART \(CYPRUS\) LTD](#)» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών*

τηλεχοπληροφόρησης μέσω του σύντομου κωδικού 54422» με την οποία αφενός διαπιστώθηκε ότι η εταιρεία NETSMART παραβίασε την νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδίως το αρθ.3.5 του Παραρτήματος Β του «Κανονισμού Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/2006),ως ισχύει τροποποιηθείς και το άρθρο 4 παρ. 4, 6 και 8 καθώς και το άρθρο 7 του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007) και αφετέρου επιβλήθηκε σύσταση προς την εν λόγω εταιρεία να απέχει από κάθε σχετική ενέργεια στο μέλλον.

-Το γεγονός ότι, για τις παραβάσεις της νομοθεσίας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προβλέπεται η επιβολή προστίμου από 7.000 Ευρώ μέχρι 2.000.000 Ευρώ (άρθρο 63 του Ν. 3431/ 2006).

-Το γεγονός ότι, για τον καθορισμό του ύψους του τυχόν επιβληθέντος προστίμου πρέπει να ληφθεί υπόψη η σοβαρότητα, η διάρκεια της παράβασης καθώς και ο ιζήρος της εταιρείας από την παραβατική συμπεριφορά.

-Το γεγονός ότι η εταιρεία NETSMART παραβίασε κατ' εξακολούθηση το άρθρο 4 (παρ. 12 και 15) του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007), ως ισχύει τροποποιηθείς με την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009). Οι εν λόγω παραβάσεις κρίνονται ιδιαίτερος σοβαρές, ιδίως αν ληφθεί υπόψη ο αυξημένος κίνδυνος παραπλάνησης και πρόκλησης ζημίας στους καταναλωτές από τη συμπεριφορά της καθ' ης, η ζημία που προκλήθηκε σε συγκεκριμένους απ' αυτούς, καθώς και το όφελος που επεδίωξε η καθ' ης σε βάρος των καταναλωτών, παρά το γεγονός ότι έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις ως πάροχος, αναφορικά με τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τα ανωτέρω πρέπει μάλιστα να ληφθούν υπόψη, ανεξάρτητα από το αν το όφελος της Καθής επιτεύχθηκε στο βαθμό που επιδιώχθηκε, ή αν η ζημία συγκεκριμένων καταναλωτών ήταν πράγματι μεγάλη (βλ. σχετικά *Απόφαση Διοικητικού Εφετείου Αθήνας υπ' αρ. 2471/2009*).

- Το γεγονός ότι ευλόγως δύναται να υποτεθεί ότι η διαπιστωθείσα παράνομη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στους καταναλωτές που υπέβαλαν καταγγελία στην ΕΕΤΤ και ότι ο πραγματικός αριθμός των καταναλωτών που ζημιώθηκαν είναι κατά πολύ μεγαλύτερος του αριθμού των καταγγελιών που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της ακρόασης, δεδομένου ότι:

- η χρέωση των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) είναι σχετικά χαμηλή, οπότε μπορεί να μη γίνει άμεσα αντιληπτή από τους καταναλωτές ή και να μη θεωρηθεί άξιο λόγου ν' αναζητηθεί η πηγή της χρέωσης ή να κινηθεί η διαδικασία υποβολής καταγγελίας ή επιστροφής χρημάτων

- οι καταναλωτές ενημερώνονται για τη χρέωσή τους για ΥΠΠ, μόνον εάν κι εφόσον λάβουν το λογαριασμό τους, ενώ στις περιπτώσεις καρτοκινητών, δεν υπάρχει καμία ενημέρωση. Σημειώνεται δε, ότι το περιεχόμενο των ΥΠΠ που παρέχονται μέσω PSMS απευθύνεται/είναι ιδιαίτερα θελκτικό σε μεγάλο βαθμό σε ανηλίκους, άρα και πιο ευάλωτους, χρήστες, ενώ το κινητό τηλέφωνο, το οποίο αποτελεί το μέσο παροχής των ΥΠΠ μέσω PSMS, έχει πολύ υψηλή διείσδυση ακόμα και στις μικρές ηλικίες. Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας της 22/10/2009, η χρήση του κινητού τηλεφώνου από τα παιδιά αγγίζει το 72%, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (89%) των παιδιών διαθέτει καρτοκινητό τηλέφωνο.

- Επιπλέον, για την επιβολή διοικητικής κύρωσης προστίμου πρέπει να συνεκτιμηθεί και το γεγονός ότι τούτο πρέπει να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, ώστε να αποφευχθεί η επανάληψη της παραβίασης στο μέλλον από την Καθής (ειδικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα) και η υιοθέτηση της ίδιας συμπεριφοράς από τρίτους (γενικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα), εφαρμοζόμενων, σε κάθε περίπτωση, των αρχών της αναλογικότητας, αναγκαιότητας και αντικειμενικότητας. Ως εκ τούτου, για την εκτίμηση του είδους και της σοβαρότητας των διαπιστωθεισών παραβάσεων πρέπει καταρχήν να ληφθεί υπόψη ότι, οι εν λόγω παραβάσεις τελέσθηκαν από την NETSMART εκ προθέσεως, δεδομένου ότι αυτή κλήθηκε από την ΕΕΤΤ με την αριθμ. πρωτ. 11710/Φ. 300/19-3-2010 επιστολή της να συμμορφωθεί με το ισχύον πλαίσιο για την παροχή ΥΠΠ.

-Το γεγονός, ότι σύμφωνα με τις δημοσιευθείσες οικονομικές της καταστάσεις, ο τζίρος (κύκλος εργασιών) της εταιρείας NETSMART για το έτος 2009 ανήλθε στο ποσό των [...] ευρώ (βλ. σχετικά την [...] επιστολή της εταιρείας προς την ΕΕΤΤ). Λαμβανομένου υπόψη, ότι σύμφωνα με στοιχεία που κοινοποίησε η ίδια η εταιρεία στην ΕΕΤΤ στις 4-10-2010, τα έσοδα της εν λόγω εταιρείας από την παροχή συνδρομητικών υπηρεσιών (ΥΠΠ) κατά το έτος 2009 ανέρχονται σε [...] ευρώ, ήτοι αποτελούν ποσοστό [...] των συνολικών εσόδων της εταιρείας από ηλεκτρονικές επικοινωνίες, κρίνεται εύλογη η επιβολή σε αυτήν προστίμου, ανερχόμενου σε

ποσοστό [...] επί του τζίρου του έτους 2010 από την παροχή συνδρομητικών υπηρεσιών ΥΠΠ.

- Το γεγονός ότι για την εκτίμηση της σοβαρότητας της διαπιστωθείσας παράβασης πρέπει να ληφθεί υπόψη η γενικότερη ζημία στην αγορά υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης και ιδίως στα συμφέροντα των καταναλωτών.

Για τους ανωτέρω λόγους

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ:

1. Διαπιστώνει ότι η εταιρεία NETSMART (CYPRUS) LTD με διακριτικό τίτλο TELEBOX παραβίασε την νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδίως την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007) άρθρο 4 παρ. 12 και 15 αυτής, ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009).

2. Επιβάλλει προς την εταιρεία NETSMART (CYPRUS) LTD διοικητική κύρωση προστίμου ύψους επτακοσίων ογδόντα χιλιάδων εξακοσίων είκοσι ευρώ (780.620€) για τη διαπιστωθείσα παράβαση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007), ως ισχύει.

3. Παραπέμπει την υπόθεση στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή προς διερεύνηση ζητημάτων πιθανής παραπλάνησης του καταναλωτικού κοινού.

4. Εξουσιοδοτεί τον Πρόεδρό της να κοινοποιήσει την παρούσα Απόφαση στην εταιρεία NETSMART (CYPRUS) LTD .

Για την ΕΕΤΤ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. Λ. Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ