

**Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ Ν. 112(Ι)/2004**

**ΑΠΟΦΑΣΗ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
GRAVITY SOLUTIONS LTD**

ΘΕΜΑ

Στις 17 Ιουλίου 2013 και ώρα 12:00 διεξήχθη Ακρόαση ενώπιον του Βοηθού Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, κυρίου Πέτρου Γαλίδη, στην οποία κλήθηκε η εταιρεία GRAVITY SOLUTIONS LTD (εφεξής καλούμενη ως «η εταιρεία»). Η εταιρεία κλήθηκε σε ακρόαση με επιστολή ημερομηνίας 5 Ιουλίου 2013 για εξέταση πιθανής παραβίασης της νομοθεσίας και των όρων Γενικής Εξουσιοδότησης, εξ αφορμής παραπόνων που υποβλήθηκαν από καταναλωτές οι οποίοι απάντησαν σε σύντομα μηνύματα (εφεξής καλούμενα ως «sms») τετραψήφιων αριθμών που είναι εκχωρημένοι στην εταιρεία, με αποτέλεσμα να υποστούν υψηλές χρεώσεις.

ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

- Ο περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμος (Ν.112(Ι)/2004 ως έχει τροποποιηθεί) και κυρίως τα Άρθρα 20(κ) και 42 αυτού,
- Το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα (Κ.Δ.Π.300/2008),
- Το περί Προστασίας των Καταναλωτών Διάταγμα (Κ.Δ.Π.42/2013) και κυρίως τα Άρθρα 28, 29 και 30 αυτού,
- Το περί Αδειοδότησης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα (Κ.Δ.Π.849/2004 ως έχει τροποποιηθεί) και κυρίως τα Άρθρα 24 και 27 αυτού,
- Το περί Αριθμοδότησης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα (Κ.Δ.Π.850/2004 ως έχει τροποποιηθεί) και κυρίως το Άρθρο 20 και το Παράρτημα ΙΙ αυτού.

ΕΜΦΑΝΙΣΕΙΣ

Ενώπιον του Βοηθού Επιτρόπου εμφανίστηκαν η κυρία Έλενα Ευσταθίου, Διευθύντρια της εταιρείας, καθώς και ο κύριος Λυκούργος Κυπριανού, Σύμβουλος της εταιρείας. Οι εκπρόσωποι της εταιρείας ανέπτυξαν προφορικά τις θέσεις τους και προσκόμισαν γραπτά στοιχεία προς στήριξη των ισχυρισμών τους.

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΜΑΡΤΥΡΙΑΣ

1. Παράπονο υπ' αριθμό 36/2013

Το παράπονο υποβλήθηκε γραπτώς στις 19/6/2013 από τον κύριο, ο οποίος ανέφερε ότι μεταξύ των ημερομηνιών 4 – 6 Ιουνίου 2013 έλαβε μηνύματα στα οποία απάντησε χωρίς να γνωρίζει ότι υπόκειται σε υπερτιμημένες χρεώσεις. Ο παραπονούμενος αναφέρει ότι «στις 17/6/2013 τον συμβούλεψαν από τη Cyta να απευθυνθεί στο ΓΕΡΗΕΤ για να τον βοηθήσει να μην πληρώσει το λογαριασμό των 250 Ευρώ διότι τον ξεγέλασαν».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία ανέφερε μεταξύ άλλων ότι: «ο συγκεκριμένος συνδρομητής χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες τηλεγνωριμιών, οι οποίες διαφημίζονται στο ροζ ένθετο της εφημερίδας Χρυσές Ευκαιρίες εδώ και αρκετό καιρό».

2. Παράπονο υπ' αριθμό 39/2013

Το παράπονο υποβλήθηκε γραπτώς στις 20/6/2013 από τον κύριο ο οποίος ανέφερε μεταξύ άλλων: «η εταιρεία teleconnect με έχει χρεώσει με το ποσό των 242 Ευρώ για μηνύματα που έστειλα στους τετραψήφιους αριθμούς 7333, 7080 και 7222, χωρίς να γνωρίζω ότι υπάρχει χρέωση και ουδέποτε μου στείλανε sms που να λέει ότι υπόκειται σε υπερτιμημένες χρεώσεις».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι «ο παραπονούμενος έστειλε 120 μηνύματα στον αριθμό 7080 για υπηρεσίες τηλεγνωριμιών... Ο συγκεκριμένος συνδρομητής αναφέρεται στους αριθμούς 7333 και 7222 προς τους οποίους ουδέποτε έχει αποστείλει οποιοδήποτε μήνυμα... Η καταγγελία για απαράδεκτη ενέργεια και ύπουλο τρόπο χρέωσης από την εταιρεία μας δεν ευσταθεί καθώς ο συνδρομητής γνώριζε ότι ο αριθμός 7080 αφορά υπηρεσία προστιθέμενης αξίας, απέστειλε σχεδόν καθημερινά μηνύματα προς τον συγκεκριμένο αριθμό και παρόλο που ο διάλογος μέσω του αριθμού διεκόπη στις 25/5/2013, στις 15/6/2013 απέστειλε με δική του πρωτοβουλία μήνυμα προς τον αριθμό 7080 με σκοπό τη δημιουργία νέου διαλόγου».

3. Παράπονο υπ' αριθμό 40/2013

Το παράπονο υποβλήθηκε γραπτώς στις 21 Ιουνίου 2013 από την, η οποία ανέφερε μεταξύ άλλων: «Λαμβάνω μηνύματα από τον τετραψήφιο αριθμό 7222... του τύπου “kalimera ti kaneis?”, “pos eisai simera” χωρίς καμία άλλη πληροφορία. Απάντησα για να μάθω ποιος μου στέλνει τα μηνύματα χωρίς να λάβω απάντηση και την επόμενη μέρα ή 2-3 μέρες μετά έλαβα νέο μήνυμα του ίδιου τύπου

και κατάλαβα ότι μάλλον πρόκειται για απάτη, αφού τα μηνύματα που στέλλω στους αριθμούς αυτούς έχουν ψηλές χρεώσεις».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι η παραπονούμενη «ψεύδεται καθώς δεν απέστειλε οποιοδήποτε μήνυμα προς τετραψήφιο αριθμό που ανήκει στην εταιρεία και δεν υπάρχει οποιαδήποτε χρέωση στον τηλεφωνικό λογαριασμό που να αφορά υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρεία».

4. Παράπονο υπ' αριθμό 43/2013

Το παράπονο υποβλήθηκε γραπτώς την 1 Ιουλίου 2013 από τον, ο οποίος ανέφερε μεταξύ άλλων τα εξής: «Έχω ενημερωθεί από της Cyta ότι έχει χρέωση ύψους 245 ευρώ».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία αναφέρει ότι «ο παραπονούμενος χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες τηλεγνωριμιών και ως πελάτης έλαβε στις 8/6/2013 το εξής μήνυμα: ΤΗΛΕΦΩΝΗΣΕ ΣΤΟ 22230666 (ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ) ΚΙ ΑΚΟΥΣΕ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΗΣΑΝ ΓΥΝΑΙΚΕΣ, GAY, ΣΕΞΥ ΤΡΑΒΕΣΤΙ, ΛΕΣΒΙΕΣ ΚΑΙ ΖΕΥΓΑΡΙΑ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΓΝΩΡΙΜΙΑ NOSMS80009933. Στις 19/6/2013 ο παραπονούμενος κάλεσε τον αριθμό 22230666 δύο φορές και αφού επέλεξε άτομο άκουσε το ακόλουθο μήνυμα: ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΥΤΟΥ. Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΝΑΙ... ΓΙΑ ΝΑ ΠΑΡΕΙΣ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΤΟΥ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΣΤΕΙΛΕΙΣ Μ ΣΤΟ 7222 ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ 5,89 ΕΥΡΩ. Κατά τις ημερομηνίες 15, 22, 25 και 26 Ιουνίου ο παραπονούμενος έστειλε 14 μηνύματα στον αριθμό 7222 και 31 μηνύματα στον αριθμό 7333. Με βάση το περιεχόμενο της συνομιλίας του ο παραπονούμενος έλαβε συνολικά 3 διαφορετικούς αριθμούς ατόμων που ενδιαφέρονταν για γνωριμία».

5. Παράπονο υπ' αριθμό 46/2013

Το παράπονο υποβλήθηκε γραπτώς στις 4/7/2013 από τον παραπονούμενο, ο οποίος αναφέρει μεταξύ άλλων τα εξής: «Ενημερώθηκα από υπάλληλο της Cyta ότι είχα ξαφνικά ψηλή χρέωση από τον αριθμό 7333. Δεν έχω δώσει τη συγκατάθεση μου και μου έστελλαν μηνύματα με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί κάτι σαν συζήτηση. Παρακαλώ όπως ενημερώσετε τη Cyta να μη με χρεώσει το ποσό για τις δύο μέρες αυτές».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι ο παραπονούμενος «εμφανίζεται να είναι πελάτης σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας από το 2010. Ως πελάτης υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας της εταιρείας μας λάμβανε διαφημιστικά / ενημερωτικά μηνύματα για τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα στις 10/6/2013 στάλθηκε στον συγκεκριμένο συνδρομητή το ακόλουθο διαφημιστικό

μήνυμα: ΤΗΛΕΦΩΝΗΣΕ ΣΤΟ 22230777 ΚΙ ΑΚΟΥΣΕ ΧΩΡΙΣ EXTRA ΧΡΕΩΣΗ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΗΣΑΝ ΞΕΝΕΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΙΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΓΝΩΡΙΜΙΑ, ΣΧΕΣΗ Η SEX ΜΟΝΟ! NOSMS80009933... Ο παραπονούμενος κάλεσε τον αριθμό και αφού επέλεξε άτομο άκουσε το ακόλουθο ηχογραφημένο μήνυμα: ΓΙΑ ΝΑ ΠΑΡΕΙΣ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΥΤΟΥ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΣΤΕΙΛΕΙΣ Μ ΣΤΟ 7333 ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ 5,89 ΕΥΡΩ. Ο παραπονούμενος χρησιμοποίησε την υπηρεσία την 1/7/2013 αποστέλλοντας συνολικά 36 μηνύματα».

ΑΝΑΛΥΣΗ

Η εταιρεία, απαντώντας γραπτώς στις 8/8/2013 2013 σε διευκρινιστικές ερωτήσεις που της τέθηκαν γραπτώς στις 26/7/2013 2013 από το ΓΕΡΗΕΤ, ανέφερε μεταξύ άλλων ότι «Μέχρι σήμερα έχει συλλέξει σταθερά και κινητά τηλέφωνα βάση των υπηρεσιών που καλεί ο κάθε αριθμός». Περαιτέρω ανέφερε ότι η εταιρεία «δεν διαθέτει ούτε καθ' οιονδήποτε τρόπο συλλέγει προσωπικά δεδομένα πελατών της. Για σκοπούς αναφοράς σημειώνουμε ότι η λέξη αρχείο για τους δικούς μας σκοπούς σημαίνει η βάση δεδομένων που περιέχει τηλεφωνικούς αριθμούς που κάνουν χρήση συγκεκριμένης υπηρεσίας. Όταν πραγματοποιηθεί τηλεφωνική κλήση προς την υπηρεσία τηλεπληροφόρησης, το σύστημα αυτομάτως εντάσσει τον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό στο αρχείο συγκεκριμένης υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες τηλεπληροφόρησης της εταιρείας διαφημίζονται μέσω σχεδόν όλων των έντυπων και ηλεκτρονικών μέσων».

Σύμφωνα με το εδάφιο (1) του Άρθρου 106 του Νόμου 112(Ι)2004 περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων «Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης και επικοινωνίας χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (συσκευές αυτόματων κλήσεων), τηλεομοιοτυπικών συσκευών (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης επιτρέπεται μόνο στην περίπτωση συνδρομητών ή χρηστών, οι οποίοι έχουν δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή τους».

Περαιτέρω, στην παράγραφο (8) του Άρθρου 27 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών (Κ.Δ.Π.42/2013) καθορίζεται ρητά ότι «ο παροχέας ΥΠΠ οφείλει να τηρεί τις πρόνοιες του Νόμου 112(Ι)/2004... ώστε να τηρείται εκ μέρους των παροχών ΥΠΠ νόμιμο αρχείο χρηστών οι οποίοι έδωσαν ρητά συγκατάθεση στον παροχέα ΥΠΠ να επικοινωνεί μαζί τους για σκοπούς προώθησης των υπηρεσιών του».

Από τη μαρτυρία της εταιρείας δεν είναι φανερό κατά πόσο οι καταναλωτές έδωσαν τη συγκατάθεσή τους και κατά πόσο τηρείται σχετικό αρχείο κατά τρόπο που να ικανοποιεί τις πρόνοιες του περί Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου 138(Ι)/2001. Χαρακτηριστικά

αναφέρουν ότι «Όταν πραγματοποιηθεί τηλεφωνική κλήση προς την υπηρεσία τηλεπληροφόρησης, το σύστημα αυτομάτως εντάσσει τον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό στο αρχείο συγκεκριμένης υπηρεσίας».

Σύμφωνα με το Διάταγμα Αριθμοδότησης (Κ.Δ.Π.850/2004 ως έχει τροποποιηθεί) και συγκεκριμένα σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ, για ψυχαγωγικούς και επιχειρηματικούς σκοπούς επιβάλλεται όπως χρησιμοποιούνται δινήφιοι αριθμοί με τη δομή 900XXXXX και 909XXXXX αντίστοιχα, καθότι πρόκειται για υπηρεσίες υπερτιμημένων κλήσεων. Σε αντίθεση με την προαναφερόμενη πρόνοια, η εταιρεία διαφημίζει γεωγραφικούς αριθμούς (22230666, 22230777), άλλοτε με την ένδειξη «ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ» και άλλοτε με την ένδειξη «ΧΩΡΙΣ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΡΕΩΣΗ», ωστόσο όπως διαφαίνεται, η υπηρεσία παρέχεται με ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω τετραψήφιων υπερτιμημένων αριθμών.

Στην περίπτωση της παραπονούμενης, το ΓΕΡΗΕΤ εξασφάλισε από την ίδια τον αναλυτικό λογαριασμό της, όπου φαίνεται ότι στις 2/6/2013 από τον συγκεκριμένο αριθμό κινητού τηλεφώνου στάλθηκαν δύο μηνύματα προς τον αριθμό 7222, σε αντίθεση με τη μαρτυρία της εταιρείας ότι η παραπονούμενη ουδέποτε έστειλε μήνυμα σε υπηρεσία τους. Περαιτέρω, από την εξέταση του αναλυτικού λογαριασμού φαίνεται ξεκάθαρα ότι η παραπονούμενη δεν έχει καλέσει κανένα από τους γεωγραφικούς αριθμούς που παραθέτει η εταιρεία στις διαφημίσεις της. Παρόλα αυτά, η παραπονούμενη έλαβε δύο φορές μηνύματα από τον τετραψήφιο αριθμό 7222 με θέμα “Hi moro pos eisai simera?”, χωρίς οποιαδήποτε άλλη πληροφορία. Το πρώτο μήνυμα λήφθηκε στις 2/6/2013 και η παραπονούμενη απάντησε με δύο μηνύματα, για να μάθει την ταυτότητα του αποστολέα, για τα οποία υπεβλήθη σε υψηλές χρέωσεις, ενώ το δεύτερο μήνυμα λήφθηκε στις 13/6/2013 και η παραπονούμενη απάντησε με ένα μήνυμα για το οποίο υποβλήθηκε σε υψηλή χρέωση.

Η προαναφερόμενη πρακτική παραβιάζει την παράγραφο (1)(β) του Άρθρου 25 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών, το οποίο ορίζει ότι «Οι Παροχείς Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Π-ΥΠΠ) σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας υποχρεούνται να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες στους καταναλωτές για τη χρέωση των υπηρεσιών τους».

Η εταιρεία δεν συμμορφώθηκε ούτε με την παράγραφο 6(α) του Άρθρου 28 του προαναφερόμενου Διατάγματος, σύμφωνα με την οποία: «(α) Οι Παροχείς ΥΠΠ πρέπει να δηλώνουν με σαφήνεια σε κάθε προωθητικό υλικό πλήρη περιγραφή της χρέωσης και, ειδικότερα, κατά περίπτωση, είτε την εφάπαξ συνολική χρέωση ανεξαρτήτως χρόνου κλήσης, είτε τη χρέωση ανά χρονική μονάδα καθώς και την αναγωγή αυτής σε ευρώ ανά λεπτό, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ). Ειδικότερα για τα σύντομα μηνύματα προστιθέμενης αξίας και πολυμεσικά μηνύματα προστιθέμενης αξίας, οι Παροχείς ΥΠΠ υποχρεούνται να δηλώνουν σε κάθε προωθητικό υλικό σαφή περιγραφή της χρέωσης,

και ιδίως, κατά περίπτωση, την τιμολόγηση ανά μήνυμα, το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας και το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας για το χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)».

Στην προφορική και γραπτή της μαρτυρία η εταιρεία αναφέρει ότι οι καταναλωτές καλώντας τους γεωγραφικούς αριθμούς 22230666 και 22230777 και αφού επέλεξαν άτομο άκουγαν το ακόλουθο μήνυμα: «ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΥΤΟΥ. Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΝΑΙ... ΓΙΑ ΝΑ ΠΑΡΕΙΣ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΤΟΥ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΣΤΕΙΛΕΙΣ Μ ΣΤΟ 7222 ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ 5,89 ΕΥΡΩ». Κατά τη διερεύνηση των παραπόνων διαφάνηκε ότι το δεύτερο ηχογραφημένο μήνυμα ήταν παραπλανητικό. Με την αποστολή του ανάλογου κωδικού στον τετραψήφιο αριθμό, υποτίθεται ότι ο καταναλωτής θα λάμβανε το τηλέφωνο του ατόμου που τον ενδιέφερε. Αντ' αυτού, το άτομο στο οποίο αντιστοιχούσε ο κωδικός ξεκινούσε διάλογο με τον καταναλωτή μέσω υπερτιμημένων sms. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα ο καταναλωτής να χρεώνεται με 5,89 Ευρώ ανά sms, μέχρι ο ίδιος να το αντιληφθεί ή μέχρι να παραλάβει τον πρώτο λογαριασμό του κινητού του τηλεφώνου.

Περαιτέρω, στοιχειοθετείται παραβίαση της παραγράφου (8)(α) του Άρθρου 28 του προαναφερόμενου Διατάγματος, σύμφωνα με το οποίο «Ο Π-ΥΠΠ αναφέρει σε κάθε προωθητικό υλικό, ευκρινώς, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας των τελικών χρηστών με αυτόν. Πιο συγκεκριμένα (α) κατά την προώθηση των ΥΠΠ μέσω των ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, SMS) μη συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου, η ταυτότητα του Παροχέα αποτελείται από την επωνυμία της επιχείρησης ή το διακριτικό τίτλο αυτής, τη διεύθυνση του Π-ΥΠΠ και τα στοιχεία της επικοινωνίας περιλαμβάνουν τουλάχιστον τη γραμμή βοήθειας/παραπόνων όπως αυτή ορίζεται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, την περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών και τις τιμές χρέωσης».

Στην παράγραφο (1) του Άρθρου 30 διαλαμβάνονται τα εξής: «Οι ειδικοί όροι παροχής Υπηρεσιών Σύντομων Μηνυμάτων (Short Message Services–SMS) Προστιθέμενης Αξίας (PSMS) και Πολυμεσικών Μηνυμάτων Προστιθέμενης Αξίας (PMMS) ισχύουν συμπληρωματικά των αναφερόμενων στα ανωτέρω Άρθρα. Ο Παροχέας Υπηρεσιών PSMS και PMMS, υποχρεούται να ενημερώνει κάθε Τελικό Χρήστη άμεσα μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος, για τα κάτωθι, κατά περίπτωση, στοιχεία:

- α) την τιμολόγηση ανά μήνυμα
- β) τον συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας, όπου αυτό είναι γνωστό εκ των προτέρων
- γ) την επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ
- δ) την πληροφόρηση ότι η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους, εφόσον η παρεχόμενη ΥΠΠ απευθύνεται αποκλειστικά σε ενηλίκους.

ε) ο Παροχέας ΥΠΠ, ανεξαρτήτως του αν η υπηρεσία που παρέχεται είναι συνδρομητική ή όχι, οφείλει να ενημερώσει άμεσα και χωρίς χρέωση τον Τελικό Χρήστη για την επιτυχή ή μη χρήση της προκαθορισμένης διαδικασίας για το συγκεκριμένο τετραψήφιο αριθμό και των παρεπόμενων υπηρεσιών του».

Η πρόνοια αυτή καταστρατηγείται καθώς η εταιρεία, πέραν των προαναφερόμενων παραβιάσεων, παρέλειψε να ενημερώσει τον καταναλωτή μετά την αποστολή του πρώτου μηνύματος σε σχέση με τα στοιχεία που απαριθμούνται πιο πάνω.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η εταιρεία:

1. Παρέλειψε να τηρήσει νόμιμο αρχείο χρηστών οι οποίοι έδωσαν ρητά συγκατάθεση στην εταιρεία να επικοινωνεί μαζί τους για σκοπούς προώθησης των υπηρεσιών της, κατά παράβαση της παραγράφου (8) του Άρθρου 27 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.
2. Παραπλάνησε τους καταναλωτές παραλείποντας να τους παρέχει ορθή και πλήρη πληροφόρηση ως προς τους όρους χρήσης ή/και τις χρεώσεις των υπηρεσιών της, κατά παράβαση της παραγράφου (1)(β) του Άρθρου 25 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.
3. Παραπλάνησε τους καταναλωτές παραλείποντας να δηλώνει σε κάθε προωθητικό υλικό σαφή περιγραφή της χρέωσης και ιδίως, κατά περίπτωση, την τιμολόγηση ανά μήνυμα, το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας και το συνολικό μέγιστο κόστος της υπηρεσίας για το χρήστη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α., κατά παράβαση της παραγράφου (6)(α) του Άρθρου 28 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.
4. Παραπλάνησε τους καταναλωτές παραλείποντας να αναγράψει στα προωθητικά έντυπα ή/και ηλεκτρονικά μηνύματα την ταυτότητα ή την επωνυμία της καθώς και στοιχεία επικοινωνίας, κατά παράβαση της παραγράφου (8)(α) του Άρθρου 28 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.
5. Παρέλειψε να ενημερώσει ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικα άτομα, κατά παράβαση της παραγράφου (1)(δ) του Άρθρου 30 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.
6. Παρέλειψε να ενημερώσει άμεσα και χωρίς χρέωση τον τελικό χρήστη για την επιτυχή ή μη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών, κατά παράβαση της παραγράφου (1)(ε) του Άρθρου 30 του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών.

ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΟ

Υπό το φως των ανωτέρω, η εταιρεία GRAVITY SOLUTIONS LTD υποχρεούται όπως:

(α) Προβεί άμεσα σε άρση των προαναφερθέντων παραβιάσεων.

(β) Αποδώσει ή/και επιστρέψει το ποσό των χρεώσεων προς όλους τους καταναλωτές των υπό εξέταση υπηρεσιών κατά την περίοδο Ιούνιος – Αύγουστος 2013, ανεξαρτήτως αν έχουν υποβάλει παράπονο ή όχι, είτε στο ΓΕΡΗΕΤ είτε σε οποιαδήποτε άλλη Αρχή της Δημοκρατίας.

(γ) Καταβάλει στο Λογιστήριο του ΓΕΡΗΕΤ εντός 2 μηνών από την έκδοση της παρούσας απόφασης, το ποσό των 10.000 Ευρώ, το οποίο της επιβάλλεται ως διοικητικό πρόστιμο.

.....
Πέτρος Γαλίδης
Βοηθός Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Δόθηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2013