



ΑΠΟΦΑΣΗ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑ ΤΗΣ VEOO SOLUTIONS LTD

Η Απόφαση εκδίδεται δυνάμει του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου 112(I)/2004, ως εκάστοτε τροποποιείται, και της δυνάμει αυτού εκδοθείσας δευτερογενούς νομοθεσίας.

ΘΕΜΑ

Στις 26 Οκτωβρίου 2016 και ώρα 11.00πμ διεξήχθη Ακρόαση ενώπιον του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «ο Επίτροπος»), στην οποία κλήθηκε η εταιρεία VEOO Solutions Ltd (εφεξής «η εταιρεία»). Η εταιρεία είναι αδειοδοτημένη από το 2011 και κατέχει τον Αριθμό Μητρώου 9/2011. Παρέχει υπηρεσίες δεδομένων, Πολυμέσων, SMS/MMS και Υπηρεσίες Δεδομένων Προστιθέμενης Αξίας.

1. Η εταιρία κλήθηκε σε Ακρόαση ως αποτέλεσμα εξέτασης παραπόνων που υποβλήθηκαν προς τον Επίτροπο και αφορούσαν την ενεργοποίηση στην χρήση του τετραψήφιου 6808 που διαχειρίζεται η εταιρία κατόπιν εκχώρησης της από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας (ΣΑΚΔ).

Για την ενεργοποίηση της εν λόγω υπηρεσίας έπρεπε να ακολουθηθεί μία διαδικασία, βάσει της οποίας ο εκάστοτε τελικός χρήστης έμπαινε στην ιστοσελίδα http://p.karamblam.com/cy/iphone6sv2/?cpid=1_11111.

Η εν λόγω διαδικασία μέσω διαδικτύου σκοπό είχε να οδηγήσει στην εγγραφή του εκάστοτε τελικού χρήστη σε αυτήν και αυτό επιτυγχάνεται με την λήψη της σχετικής υπηρεσίας που είναι συνδεδεμένη με την αποστολή υπερτιμημένων μηνυμάτων SMS. Η διαδικασία που όφειλε να ακολουθηθεί ήταν ο εκάστοτε τελικός χρήστης να κάνει χρήση της συγκεκριμένης ιστοσελίδας και στο γραφικό πλαίσιο που του παρουσιάζονταν, πριν την εγγραφή του, να δώσει τη ρητή συγκατάθεση του για την σύνδεση με την Υπηρεσία επιλέγοντας τις ακόλουθες ενδείξεις, με την ακόλουθη σειρά:

- (i) επιλογή (κενό tick box), δίπλα στην οποία θα αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου> και (ii) «ΟΚ». Η ένδειξη «ΟΚ» θα ενεργοποιείται μόνο μετά την επιλογή της πρόνοιας που αναγράφεται στο σημείο (i) πιο πάνω. Σε περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφασίσει να μην γίνει συνδρομητής της υπηρεσίας, θα πρέπει να υπάρχει ενεργοποιημένη η ένδειξη «ΑΚΥΡΟ / CANCEL», την οποία θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να επιλέξει, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης της ένδειξης «ΟΚ».

Μετά από αυτό για να είναι δυνατή η εγγραφή του τελικού χρήστη στην συγκεκριμένη υπηρεσία θα έπρεπε να γίνει εισαγωγή του αριθμού του κινητού του σε αυτό το πεδίο, ώστε να λάβει αμέσως, από τον συγκεκριμένο παροχέα ΥΠΠ, ένα σύντομο μήνυμα SMS με έναν κωδικό (ταυτοποίησης ή ασφάλειας) τον οποίο θα έπρεπε να εισαγάγει στην ιστοσελίδα ώστε να μπορέσει να ολοκληρώσει την επιθυμητή έγγραφη του σε αυτήν.

Περαιτέρω, στην εν λόγω ιστοσελίδα θα έπρεπε να φαίνεται ευκρινώς το όνομα και η τιμολόγηση της υπηρεσίας και η επωνυμία του Παροχέα της Υπηρεσίας Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ). Η εγγραφή στην υπηρεσία έπρεπε να ολοκληρώνεται μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης εισάξει τον κωδικό στη σχετική ιστοσελίδα παρέχοντας έτσι τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν θα έπρεπε να χρεώνεται. Στη συνέχεια ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης θα έπρεπε να αποστείλει και αυτός στον Τελικό Χρήστη ατελές μήνυμα, με το οποίο να τον ενημερώνει για την εγγραφή του σε ΥΠΠ, η οποία πιθανόν να είναι χρεώσιμη. Οι εν λόγω υποχρεώσεις δεν αλλάζουν ακόμα και στην περίπτωση που ο Παροχέας ΥΠΠ είναι ταυτόσημος με τον Παροχέα Δικτύου Ενεργοποίησης.

Μόνο υπό την χρήση των προαναφερόμενων όρων και διαδικασιών θα έπρεπε να είναι δυνατή η πρόσβαση για την παροχή της συγκεκριμένης πολυμεσικής υπηρεσίας.

Περαιτέρω, στην περίπτωση ο Τελικός Χρήστης λαμβάνει από τον παροχέα PSMS ή PMMS, πρέπει να αναγράφεται υποχρεωτικά το όνομα του Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

2. Τα παράπονα που υποβλήθηκαν εκ μέρους των παραπονούμενων εις βάρος της εταιρίας είναι:

(α) Το Παράπονο υπ. Αριθ. 82/16 που υποβλήθηκε από τον παραπονούμενο Κώστα Αποστολίδη

(β) Το Παράπονο υπ. Αριθ. υπ' αριθ. 107/16 που υποβλήθηκε από την παραπονούμενη Κατερίνα Καλαβά και

(γ) Το Παράπονο υπ. Αριθ. 108/2016 από τον παραπονούμενο Σωτήρη Παρούτη

3. Ο Επίτροπος στις 20/9/16 απέστειλε στην εταιρία επιστολή βάσει της οποίας την ενημέρωσε ότι με αφορμή τα προαναφερόμενα παράπονα για χρεώσεις που δέχτηκαν μέσω του τετραψήφιου 6808, διερευνά την πιθανότητα παραβίασης του περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος (ΚΔΠ 42/2013) (εφεξής «το Διάταγμα») και συγκεκριμένα του άρθρου 29(3)(στ), καλώντας την εταιρία, είτε να παραθέσει τις παραστάσεις της γραπτώς μέχρι τις 7/10/16, είτε δίνοντας στην εταιρία την δυνατότητα να υποβάλλει σχετικό αίτημα

να εμφανιστεί αυτή ενώπιον του Επιτρόπου και να παραθέσει προφορικά τις παραστάσεις της σε σχέση με αυτά.

Με βάση αυτή την επιστολή η εταιρία στις 22/9/16 ενημέρωσε τον Επίτροπο ότι επιθυμεί να παραστεί ενώπιον του προκειμένου να παραθέσει τις θέσεις της προφορικά. Προς αυτό τον σκοπό ζήτησε όπως ενημερωθεί από το Γραφείο του Επιτρόπου για την ημέρα και ώρα που θα πρέπει αυτή να παραστεί ενώπιον του. Προς αυτόν τον σκοπό απέστειλε στον Επίτροπο στις 4/10/16 υπενθυμητικό ηλεκτρονικό μήνυμα.

Στις 5/10/16 ο Επίτροπος απέστειλε στην εταιρία «Επιστολή κλήσης προς Ακρόαση για την διερεύνηση πιθανών παραβάσεων της Νομοθεσίας περί Ρυθμίσεων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και του Διατάγματος περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΚΔ) 42/13)». Σύμφωνα με αυτή την επιστολή η εταιρία ενημερώθηκε για την ημέρα και ώρα που ορίστηκε η σχετική Ακρόαση στις 26/10/16 και ώρα 11πμ και για την δυνατότητα παράθεσης των θέσεων τους σύμφωνα με την διαδικασία που ακολουθείται σε αυτές τις περιπτώσεις και η οποία είναι σύμφωνη με το Διάταγμα περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου (Κ.Δ.Π.300/2008). Σύμφωνα με αυτήν την επιστολή η εταιρία ενημερώθηκε όπως προσκομίσει και γραπτώς τις θέσεις της μαζί με όποια συνοδευτικά έγγραφα και άλλη μαρτυρία έκρινε η ίδια αναγκαία.

Σε σχέση με την προαναφερόμενη Ακρόαση ο Επίτροπος απέστειλε συμπληρωματική επιστολή στην εταιρία ενημερώνοντας την για τα άρθρα που στοιχειοθετούν την πιθανή παράβαση.

Η εταιρία στις 11/10/16 απέστειλε ηλεκτρονικά στον Επίτροπο μήνυμα επιβεβαίωσης ότι θα παραστεί στην Ακρόαση που ήταν ορισμένη στις 26/10/16 και στις 11.00 πμ.

Στις 22/9/16 παράλληλα ο Επίτροπος ενημέρωσε όλους τους εμπλεκόμενους παραπονούμενους σχετικά με την έναρξη διαδικασίας ακρόασης της εταιρίας.

ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

Το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα - ΚΔΠ 42/13 (εφεξής «το Διάταγμα») και ειδικότερα τα άρθρα 34(5), 29(3)(α), 29(3)(γ) 29(3)(στ), 29(η)(ii) και το άρθρο 30(1) αυτού.

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΑΡΤΥΡΙΑΣ

Παράπονο υπ. Αριθ.82/16 Κώστας Αποστολίδης

Το συγκεκριμένο παράπονο υποβλήθηκε προς τον ΕΡΗΕΤ και αφορούσε τον τρόπο εγγραφής υπηρεσίας μέσω διαδικτύου χρησιμοποιώντας τον τετραψήφιο αριθμό 6808 που διαχειρίζεται η εταιρία με αποτέλεσμα ο παραπονούμενος να υποστεί υψηλές χρεώσεις. Η προσκόμιση του αναλυτικού λογαριασμού του παραπονούμενου, αποδεικνύει την χρέωση του λογαριασμού του λόγω της λήψης αρκετών μηνυμάτων υπερτιμημένης χρέωσης προς τον κινητό αριθμό του παραπονούμενου.

Το παράπονο υποβλήθηκε από τον Κώστα Αποστολίδη προς τον Επίτροπο στις 28/6/2016 καταγγέλλοντας ότι χρεώθηκε για τον μήνα Απρίλιο 20,50 Ευρώ, χωρίς ΦΠΑ και για τον μήνα Μάιο του 2016 15,38 Ευρώ, χωρίς ΦΠΑ από την υπηρεσία πολυμεσικών μηνυμάτων VEOO Solutions Ltd μέσω του τετραψήφιου 6808. Στις 4/7/16 ο Επίτροπος ενημέρωσε τον παραπονούμενο ότι το εν λόγω παράπονο έπρεπε πρώτιστα να υποβληθεί στον παροχέα δικτύου του προς διερεύνηση και σε περίπτωση που δεν έμενε ικανοποιημένος να απευθύνονταν στον Επίτροπο.

Στις 13/7/16 ο παραπονούμενος προώθησε στον Επίτροπο την απάντηση του παροχέα δικτύου του σχετικά με το εν λόγω παράπονο. Στις 22/7/16 ο Επίτροπος απέστειλε το εν λόγω παράπονο στην εταιρία προκειμένου να τοποθετηθεί επ' αυτού. Στις 25/7/16 η εταιρία προώθησε στον Επίτροπο την ηλεκτρονική διεύθυνση της ιστοσελίδας μέσω της οποίας έγινε η εγγραφή του παραπονούμενου στην υπηρεσία. Ο εν λόγω παραπονούμενος μπήκε στην ιστοσελίδα

http://p.karamblam.com/cy/iphone6sv2/?cpid=1_11111. Στις 9/8/16 ο Επίτροπος απέστειλε υπενθυμητική προς την εταιρία για να αποστείλει πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με το εν λόγω παράπονο. Στις 16/8/16 η εταιρία απέστειλε επιπρόσθετες πληροφορίες καθώς και την αναλυτική κατάσταση του χρήστη του αριθμού σε σχέση με το παράπονο.

Στις 25/8/16 ο Επίτροπος απέστειλε νέο ηλεκτρονικό μήνυμα ενημερώνοντας την εταιρία ότι διερεύνησε τη διαδικασία εγγραφής και ότι δεν διαπιστώθηκε η αποστολή ούτε κωδικού αριθμού προς τον χρήστη, για την διασφάλιση της ακεραιότητας διαδικασίας εγγραφής, ούτε η δυνατότητα συμπλήρωσης του κουτιού της αποδοχής των όρων και των προϋποθέσεων που είναι απαραίτητοι για την εξέλιξη ολοκλήρωσης εγγραφής. Στις 25/8/16 η εταιρία επανήλθε αναφέροντας ότι υπάρχουν δύο τρόποι εγγραφής στις υπηρεσίες της και ότι και από τους δύο ζητείται από τον χρήστη να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του ως πρώτη επιβεβαίωση. Ο παραπονούμενος στις 7/9/16 προώθησε στον Επίτροπο την επιστολή που παρέλαβε από την ΑΤΗΚ ημερ. 30/8/16 βάσει της οποίας δεν μπόρεσε να γίνει δεκτό το αίτημα διαγράψης χρεώσεων του από την ΑΤΗΚ σε σχέση με τις χρεώσεις που υπέστη από τα μηνύματα της εταιρίας που έλαβε. Η εταιρία ανέφερε ότι βάσει της διαδικασίας εγγραφής που ακολουθείται ο χρήστης ενημερώνεται για την υπηρεσία και τους όρους μέσω της ιστοσελίδας, συμπληρώνει τον αριθμό του κινητού του, επιλέγει το tick box αποδεχόμενος τους όρους και τις προϋποθέσεις και στην συνέχεια του ζητείται να επιβεβαιώσει την εγγραφή του αποστέλλοντας μήνυμα επιβεβαίωσης στον σύντομο κωδικό. Ο παραπονούμενος με επιστολές του 25/8/16 και 7/9/16 αντίστοιχα που απέστειλε στον Επίτροπο ισχυρίστηκε ότι δεν έστειλε κανένα μήνυμα εγγραφής στην εταιρία στις 7/4/16 και ότι όλα έγιναν ως αποτέλεσμα παραπλάνησης.

Κατά τη διερεύνηση του παραπόνου διαπιστώθηκε ότι δεν ακολουθήθηκαν οι πρόνοιες του Διατάγματος και καταρχήν τα όσα προβλέπει το άρθρο 29(3)(γ). Συγκεκριμένα το εν λόγω άρθρο προβλέπει ότι τα στοιχεία για την ενημέρωση του Τελικού Χρήστη πρέπει να αποτελούν εισαγωγικό κείμενο εντός του κοινού γραφικού πλαισίου στο οποίο ο Τελικός Χρήστης δίνει τη ρητή συγκατάθεσή του για τη σύνδεση με την Υπηρεσία και επιλογή των ακόλουθων ενδείξεων: (i) επιλογή (κενό tick box), δίπλα στην οποία να αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου> και (ii) «OK». Η ένδειξη «OK» να ενεργοποιείται μόνο μετά την επιλογή της πρόνοιας που αναγράφεται στο σημείο (i) πιο πάνω. Σε περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφασίσει να μην γίνει συνδρομητής της υπηρεσίας, να υπάρχει ενεργοποιημένη η ένδειξη «ΑΚΥΡΟ/CANCEL», την οποία να μπορεί ανά πάσα στιγμή να επιλέξει, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης ένδειξης «OK».

Με βάση την εν λόγω διαδικασία ο Επίτροπος διαπίστωσε ότι δεν υπήρχαν διαθέσιμοι (i) οι όροι και προϋποθέσεις που αντιστοιχούν με το κενό tick box), δίπλα στην οποία αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου> Επίσης δεν υπήρχε η επιλογή, της ενεργοποιημένης ένδειξης «ΑΚΥΡΟ / CANCEL», την οποία θα μπορούσε ανά πάσα στιγμή να επιλέξει ο Τελικός Χρήστης, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης ένδειξης «OK», στην περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφάσιζε να μην γίνει συνδρομητής της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Σε σχέση με αυτό η εταιρία ισχυρίστηκε ότι και να γίνει χρήση του κουτιού tick box από την μεριά του χρήστη ποτέ δεν εμφανίζεται πρώτο αυτό αλλά και η ίδια η εταιρία ποτέ δεν θα λάβει τον αριθμό του χρήστη γιατί τεχνικά αυτό δεν είναι δυνατόν αφού όλα περνούν μέσω της Cyta και της MTN. Στην υποχρέωση αναγραφής της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» η εταιρία ανέφερε ότι αν υπήρχε ο συνδρομητής θα είχε τη δυνατότητα να τη σβήσει αλλά και ότι μια τέτοια επιλογή θα τον επέστρεφε στην αρχική σελίδα της εταιρίας και ότι μάλιστα στις υπηρεσίες που προσφέρει στις άλλες χώρες δεν χρησιμοποιείται η συγκεκριμένη επιλογή αφού ο χρήστης αν θέλει να χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία θα συμπληρώσει τον αριθμό τηλεφώνου του αν όχι θα βάλει X στο συγκεκριμένο κουτί tick box και θα φύγει από την συγκεκριμένη ιστοσελίδα.

Όσον αφορά τους γραπτούς ισχυρισμούς που απέστειλε η εταιρεία στις 10/11/16 για τη συγκεκριμένη πιθανή παραβίαση, η μη αναγραφή και επιλογή του «ΑΚΥΡΟ» σκοπό δεν έχει την εισαγωγή ενός επιπρόσθετου σταδίου πριν την εγγραφή του προτιθέμενου χρήστη, ούτε γίνεται αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι δεν τηρήθηκε στο σύνολο χρήσης του τετραψήφιου 6808 η διαδικασία που αναγράφει το προαναφερόμενο Διάταγμα.

Δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι ο τελικός χρήστης μπορεί όταν δεν υπάρχει η επιλογή «άκυρο» να πάει πίσω σε προηγούμενη ιστοσελίδα και/ ή να κλείσει την συγκεκριμένη ιστοσελίδα ή να εισέλθει σε κάποια άλλη. Αυτού του είδους η διαδικασία δεν αποτελεί απάντηση στην «παγίδευση» του τελικού χρήστη προς την διαδικασία ολοκλήρωσης, αφού δεν υπάρχει η δυνατότητα άλλης επιλογής δηλαδή της χρήσης «ΑΚΥΡΟ» σε περίπτωση που δεν επιθυμεί την συνέχιση της διαδικασίας εγγραφής, ούτε

κάτι τέτοιο αποτελεί ένδειξη ότι τα προσωπικά στοιχεία του εκάστοτε χρήστη δεν παρακρατούνται αφού δεν έχει την επιλογή του «ΑΚΥΡΟ».

Οι πρόνοιες του άρθρου 29(3γ) οι οποίες πρέπει να τηρούνται από τον εκάστοτε παροχέα Π-ΥΠΠ είναι συγκεκριμένες και ξεκάθαρες και η αναγραφή της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» που πρέπει να δίνεται στον εκάστοτε προτιθέμενο χρήστη είναι υποχρεωτική και πρέπει να τηρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση παροχής από την εταιρία. Δεν είναι θέμα διακριτικής ευχέρειας χρήσης αλλά υποχρεωτικής συμμόρφωσης με την συγκεκριμένη προϋπόθεση από μέρος του εκάστοτε ΠΥΠΠ. Στη συγκεκριμένη περίπτωση σε σχέση με το εν λόγω παράπονο η εταιρία που αφορούσε την παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας δεν συμμορφώθηκε με την ρητή παροχή της συγκεκριμένης επιλογής ως προνοεί το άρθρο 29(3)(γ) του προαναφερομένου διατάγματος.

Κατά τον έλεγχο διαπιστώθηκε επίσης ότι η εταιρία δεν συμμορφώθηκε με το άρθρο 29(3)(στ) του προαναφερόμενου που αφορά την μη αποστολή κωδικού ασφαλείας στο κινητό του τελικού χρήστη με σκοπό την εισαγωγή του στην ιστοσελίδα της για σκοπούς επιβεβαίωσης. Κατά τον έλεγχο ο Επίτροπος διαπίστωσε ότι μετά την εισαγωγή του αριθμού του κινητού στην επίδικη ιστοσελίδα της εταιρίας ο Τελικός Χρήστης δεν λάμβανε τον απαιτούμενο κωδικό ασφαλείας από την εταιρία μέσω της αποστολής σύντομου μηνύματος SMS από αυτήν, τον οποίο μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης τον εισάξει στην σχετική ιστοσελίδα θα του παρέχονταν η δυνατότητα εγγραφής και συγκατάθεσής στην εν λόγω υπηρεσία. Η εταιρία ισχυρίστηκε ότι ήταν προαιρετική η επιλογή αυτή, γεγονός που δεν ισχύει ως οι πρόνοιες του συγκεκριμένου άρθρου.

Σε σχέση με την πιθανή παράβαση των άρθρων 29(3)(α) και 29(η)(ii) του προαναφερόμενου Διατάγματος αυτά όπως αποδείχτηκε από την Ακροαματική διαδικασία καθώς και από τους σχετικούς γραπτούς ισχυρισμούς που διατύπωσε και απέστειλε στον Επίτροπο στις 10/11/16 δεν θεμελιώνεται η οποία παράβαση τους, όποτε και αποσύρεται ο συγκεκριμένος ισχυρισμός περί πιθανής παραβίασης των προαναφερόμενων άρθρων 29(3)(α) και 29(η)(ii).

Παράπονο υπ. Αριθ. 107/2016 Κατερίνα Καλαβά

Το συγκεκριμένο παράπονο υποβλήθηκε προς τον ΕΡΗΕΤ και αφορούσε τον τρόπο εγγραφής υπηρεσίας μέσω διαδικτύου χρησιμοποιώντας τον τετραψήφιο αριθμό 6808 που διαχειρίζεται η εταιρία με αποτέλεσμα η παραπονούμενη να υποστεί υψηλές χρεώσεις. Η προσκόμιση του αναλυτικού λογαριασμού της αποδεικνύει την χρέωση του λογαριασμού της παραπονούμενης λόγω της λήψης αρκετών μηνυμάτων υπερτιμημένης χρέωσης προς τον αριθμό κινητού της παραπονούμενης.

Το παράπονο υποβλήθηκε από την Κατερίνα Καλαβά προς τον Επίτροπο στις 8/8/16 καταγγέλλοντας ότι παραπλανήθηκε και ενεγράφη στην πιο πάνω υπηρεσία με αποτέλεσμα να χρεωθεί για τους μήνες Απρίλιο μέχρι και τον Ιούνιο του 2016 από την προαναφερόμενη εταιρία παροχής πολυμεσικών υπηρεσιών πολυμεσικών μηνυμάτων. Η δεύτερη παραπονούμενη μπήκε και αυτή στην ιστοσελίδα http://p.karamblam.com/cy/iphone6sv2/?cpid=1_11111. Στις 11/8/16 αποστάληκε από

τον Επίτροπο προς τον παροχέα δικτύου της παραπονούμενης MTN, το σχετικό παράπονο προκείμενο να παρέχει τα σχετικά στοιχεία που αφορούσαν το εν λόγω παράπονο. Στις 19/8/16 η MTN ζήτησε παράταση για την υποβολή των σχετικών στοιχείων λόγω θερινών διακοπών. Στις 22/8/16 το εν λόγω αίτημα της έγινε δεκτό από το Γραφείο του Επιτρόπου. Παράλληλα προωθήθηκε από τον Επίτροπο και στην εταιρία για να προσκομίσει τα σχετικά στοιχεία και τους ισχυρισμούς της. Στις 22/9/16 η εταιρία απέστειλε τις πληροφορίες και την αναλυτική κατάσταση του χρήστη του αριθμού του εν λόγω παραπόνου.

Σύμφωνα με την σχετική διερεύνηση στην οποία προέβηκε ο Επίτροπος διαπιστώθηκαν τα κάτωθι:

Τα στοιχεία στο 29(3)(γ) προαναφέρθηκαν πιο πάνω στο παράπονο 82/16 και ποια είναι αυτά που καταγράφονται στο 29(β), τα οποία και δεν αναφέρονται για σκοπούς αποφυγής επανάληψης.

Με βάση την εν λόγω διαδικασία ο Επίτροπος διαπίστωσε ότι δεν υπήρχε συμμόρφωση ως προνοεί το άρθρο 29(3γ) του προαναφερομένου διατάγματος, δηλαδή δεν υπήρχαν διαθέσιμοι οι όροι και προϋποθέσεις που αντιστοιχούν με το κενό tick box, δίπλα στην οποία αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου>». Επίσης δεν υπήρχε η επιλογή, της ενεργοποιημένης ένδειξης «ΑΚΥΡΟ / CANCEL», την οποία θα μπορούσε ανά πάσα στιγμή να επιλέξει ο Τελικός Χρήστης, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης ένδειξης «OK», στην περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφάσιζε να μην γίνει συνδρομητής της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Σε σχέση με αυτό η εταιρία ισχυρίστηκε ότι και να γίνει χρήση του κουτιού tick box από την μεριά του χρήστη ποτέ δεν εμφανίζεται πρώτο αυτό αλλά και η ίδια η εταιρία ποτέ δεν θα λάβει τον αριθμό του χρήστη γιατί τεχνικά αυτό δεν είναι δυνατόν αφού όλα περνούν μέσω της Cyta και της MTN. Στην υποχρέωση αναγραφής της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» η εταιρία ανέφερε ότι αν υπήρχε ο συνδρομητής θα είχε τη δυνατότητα να τη σβήσει αλλά και ότι μια τέτοια επιλογή θα τον επέστρεφε στην αρχική σελίδα της εταιρίας και ότι μάλιστα στις υπηρεσίες που προσφέρει στις άλλες χώρες δεν χρησιμοποιείται η συγκεκριμένη επιλογή αφού ο χρήστης αν θέλει να χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία θα συμπληρώσει τον αριθμό τηλεφώνου του αν όχι θα βάλει Χ στο συγκεκριμένο κουτί tick box και θα φύγει από την συγκεκριμένη ιστοσελίδα.

Όσον αφορά τους γραπτούς ισχυρισμούς που απέστειλε η εταιρεία στις 10/11/16 για τη συγκεκριμένη πιθανή παραβίαση, η μη αναγραφή και επιλογή του «ΑΚΥΡΟ» σκοπό δεν έχει την εισαγωγή ενός επιπρόσθετου σταδίου πριν την εγγραφή του προτιθέμενου χρήστη, ούτε γίνεται αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι δεν τηρήθηκε στο σύνολο χρήσης του τετραψήφιου 6808 η διαδικασία που αναγράφει το προαναφερόμενο Διάταγμα.

Δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι ο τελικός χρήστης μπορεί όταν δεν υπάρχει η επιλογή «άκυρο» να πάει πίσω σε προηγούμενη ιστοσελίδα και/ ή να κλείσει την συγκεκριμένη ιστοσελίδα ή να εισέλθει σε κάποια άλλη. Αυτού του είδους η διαδικασία δεν αποτελεί απάντηση στην «παγίδευση» του τελικού χρήστη προς την διαδικασία

ολοκλήρωσης, αφού δεν υπάρχει η δυνατότητα άλλης επιλογής δηλαδή της χρήσης «ΑΚΥΡΟ» σε περίπτωση που δεν επιθυμεί την συνέχιση της διαδικασίας εγγραφής, ούτε κάτι τέτοιο αποτελεί ένδειξη ότι τα προσωπικά στοιχεία του εκάστοτε χρήστη δεν παρακρατούνται αφού δεν έχει την επιλογή του «ΑΚΥΡΟ».

Οι πρόνοιες του άρθρου 29(3)(γ) οι οποίες πρέπει να τηρούνται από τον εκάστοτε παροχέα ΥΠΠ είναι συγκεκριμένες και ξεκάθαρες και η αναγραφή της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» που πρέπει να δίνεται στον εκάστοτε προτιθέμενο χρήστη είναι υποχρεωτική και πρέπει να τηρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση παροχής από την εταιρία. Δεν είναι θέμα διακριτικής ευχέρειας χρήσης αλλά υποχρεωτικής συμμόρφωσης με την συγκεκριμένη προϋπόθεση από μέρος του εκάστοτε ΠΥΠΠ. Στην συγκεκριμένη περίπτωση σε σχέση με το εν λόγω παράπονο η εταιρία που αφορούσε την σχετική παροχής συγκεκριμένης υπηρεσίας δεν συμμορφώθηκε με την ρητή παροχή της συγκεκριμένης επιλογής ως προνοεί το άρθρο 29(3)(γ)του διατάγματος.

Επίσης κατά τον έλεγχο του εν λόγω παραπόνου διαπιστώθηκε ότι δεν συμμορφώθηκε η εταιρία με το άρθρο 29(3)(στ) που αφορά την μη αποστολή κωδικού ασφαλείας στο κινητό του τελικού χρήστη με σκοπό την εισαγωγή του στην ιστοσελίδα της για σκοπούς επιβεβαίωσης. Με βάση την εν λόγω διαδικασία Επίτροπος διαπίστωσε, κατά την διεξαγωγή του τεστ που αφορούσε την συγκεκριμένη υπηρεσία της εταιρίας, ότι μετά την εισαγωγή του αριθμού του κινητού στην επίδικη ιστοσελίδα της εταιρίας ο Τελικός Χρήστης δεν λάμβανε τον απαιτούμενο κωδικό ασφαλείας από την εταιρία μέσω της αποστολής σύντομου μηνύματος SMS από αυτήν, τον οποίο μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης τον εισάξει στην σχετική ιστοσελίδα θα του παρέχονταν η δυνατότητα εγγραφής και συγκατάθεσής στην εν λόγω υπηρεσία. Η εταιρία ισχυρίστηκε ότι ήταν προαιρετική η επιλογή αυτή, γεγονός που δεν ισχύει ως οι πρόνοιες του συγκεκριμένου άρθρου.

Σε σχέση με την πιθανή παράβαση των άρθρων 29(3)(α) και 29(η)(ii) του προαναφερόμενου Διατάγματος αυτά όπως αποδείχτηκε από την Ακροαματική διαδικασία καθώς και από τους σχετικούς γραπτούς ισχυρισμούς που διατύπωσε και μας απέστειλε στις 10/11/16 δεν θεμελιώνεται η οποία παράβαση τους, όποτε και αποσύρεται ο συγκεκριμένος ισχυρισμός περί πιθανής παραβίασης των προαναφερόμενων άρθρων 29(3 α) και 29(η)(ii)).

Παράπονο υπ. Αριθ. 108/2016 Σωτήρης Παρούτης

Το συγκεκριμένο παράπονο αφορούσε τον τρόπο εγγραφής σε υπηρεσία μέσω διαδικτύου χρησιμοποιώντας τον τετραψήφιο αριθμό 6808 που διαχειρίζεται η εταιρία, με αποτέλεσμα ο παραπονούμενος να υποστεί υψηλές χρεώσεις. Η προσκόμιση του αναλυτικού λογαριασμού του αποδεικνύει την χρέωση του λογαριασμού του παραπονούμενου λόγω της λήψης αρκετών μηνυμάτων υπερτιμημένης χρέωσης προς τον αριθμό κινητού του παραπονούμενου.

Το παράπονο υποβλήθηκε από τον Σωτήρη Παρούτη προς τον Επίτροπο στις 11/8/16 καταγγέλλοντας ότι στις 27/6/16 έλαβε μήνυμα στο κινητό του ότι σε 5 λεπτά θα καταστρέφονταν το κινητό του και θα έπρεπε να κατεβάσει ένα λογισμικό για να το προστατέψει. Η πιο πάνω ειδοποίηση, όπως ισχυρίστηκε ο παραπονούμενος, τον οδήγησε όπως προχωρήσει σύμφωνα με τις οδηγίες που αναγράφονταν με αποτέλεσμα να εγγραφεί στην υπηρεσία λήψης υπερτιμημένων τιμημάτων όπου χρεώθηκε ένα σημαντικό ποσό για αυτές και που αντιστοιχούσαν για το χρονικό διάστημα από τις 19 Ιουνίου έως 15 Αυγούστου του 2016. Ο παραπονούμενος μπήκε στην ιστοσελίδα http://p.karamblam.com/cy/iphone6sv2/?cpid=1_1111.

Στις 16/8/16 ο παραπονούμενος επανήλθε αποστέλλοντας στον Επίτροπο επιπρόσθετα στοιχεία καθώς και σε μορφή screenshots τα σχετικά μηνύματα που έλαβε από αυτή. Στις 17/8/16 ο Επίτροπος προώθησε το σχετικό παράπονο στην εταιρία προκειμένου να αποστείλει τα στοιχεία που τον αφορούσαν. Στις 18/8/16 η εταιρία απέστειλε τα σχετικά στοιχεία προς τον Επίτροπο. Μετά από διερεύνηση του σχετικού παράπονου και της επίδικης υπηρεσίας που συνδέονταν με το σχετικό παράπονο ο Επίτροπος ενημέρωσε την εταιρία ότι με τα μέχρι τότε στοιχεία που είχε ενώπιον του αυτή πιθανόν να παραβίαζε το άρθρο 29(3στ) λόγω της έλλειψης αποστολής κωδικού ασφαλείας στον παραπονούμενο σχετικά με την διαδικασία εγγραφής βάσει του οποίου διασφαλιζόνταν η ακεραιότητα της διαδικασίας εγγραφής του χρήστη στην συγκεκριμένη υπηρεσία. Μάλιστα την ενημέρωσε ότι αντί της αποστολής του προαναφερόμενου κωδικού στον χρήστη το μόνο που εμφανίζεται για την ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας εγγραφής είναι το μήνυμα «ΣΤΕΙΛΕ ΟΝ WIN ΣΤΟ 6808». Με βάση τις πιο πάνω παρατηρήσεις του Επιτρόπου ζητήθηκαν από την εταιρία περισσότερα στοιχεία που να στοιχειοθετούν τους ισχυρισμούς της. Στις 25/8/16 η εταιρία απάντησε ότι υπάρχουν δύο τρόποι εγγραφής στις υπηρεσίες τους και ότι και από τους δύο αυτούς ζητείται από τον χρήστη να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του ως πρώτη επιβεβαίωση. Επιπρόσθετα, η εταιρία ανέφερε ότι ο χρήστης ενημερώνεται για την υπηρεσία και τους όρους μέσω της ιστοσελίδας καθώς ο χρήστης συμπληρώνει τον αριθμό του κινητού του επιλέγει το tick box και στην συνέχεια του ζητείται να επιβεβαιώσει την εγγραφή του αποστέλλοντας μήνυμα επιβεβαίωσης στον σύντομο κωδικό.

Σύμφωνα με την σχετική διερεύνηση στην οποία προέβηκε Επίτροπος διαπίστωσε καταρχήν ότι δεν υπήρχε συμμόρφωση ως προνοεί το άρθρο 29(3γ) του προαναφερομένου διατάγματος, δηλαδή δεν υπήρχαν διαθέσιμοι οι όροι και προϋποθέσεις που αντιστοιχούν με το κενό tick box, δίπλα στην οποία αναγράφεται «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω τη συνδρομητική υπηρεσία <όνομα υπηρεσίας> <χρέωση ανά μονάδα χρόνου>». Επίσης δεν υπήρχε η επιλογή, της ενεργοποιημένης ένδειξης «ΑΚΥΡΟ / CANCEL», την οποία θα μπορούσε ανά πάσα στιγμή να επιλέξει ο Τελικός Χρήστης, πριν την επιτυχή ολοκλήρωση σύνδεσης με την ΥΠΠ, ανεξαρτήτως της κατάστασης ένδειξης «ΟΚ», στην περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης αποφάσιζε να μην γίνει συνδρομητής της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Σε σχέση με αυτό, η εταιρία ισχυρίστηκε ότι και να γίνει χρήση του κουτιού tick box από την μεριά του χρήστη ποτέ δεν εμφανίζεται πρώτο αυτό αλλά και η ίδια η εταιρία ποτέ δεν θα λάβει τον αριθμό του χρήστη γιατί τεχνικά αυτό δεν είναι δυνατόν αφού όλα

περνούν μέσω της Cyta και της MTN. Στην υποχρέωση αναγραφής της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» η εταιρία ανέφερε ότι αν υπήρχε ο συνδρομητής θα είχε τη δυνατότητα να τη σβήσει αλλά και ότι μια τέτοια επιλογή θα τον επέστρεφε στην αρχική σελίδα της εταιρίας και ότι μάλιστα στις υπηρεσίες που προσφέρει στις άλλες χώρες δεν χρησιμοποιείται η συγκεκριμένη επιλογή αφού ο χρήστης αν θέλει να χρησιμοποιήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία θα συμπληρώσει τον αριθμό τηλεφώνου του αν όχι θα βάλει Χ στο συγκεκριμένο κουτί tick box και θα φύγει από την συγκεκριμένη ιστοσελίδα.

Όσον αφορά τους γραπτούς ισχυρισμούς που απέστειλε η εταιρεία στις 10/11/16 για τη συγκεκριμένη πιθανή παραβίαση, η μη αναγραφή και επιλογή του «ΑΚΥΡΟ» σκοπό δεν έχει την εισαγωγή ενός επιπρόσθετου σταδίου πριν την εγγραφή του προτιθέμενου χρήστη, ούτε γίνεται αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι δεν τηρήθηκε στο σύνολο χρήσης του τετραψήφιου 6808 η διαδικασία που αναγράφει το προαναφερόμενο Διάταγμα.

Δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός ο ισχυρισμός ότι ο τελικός χρήστης μπορεί όταν δεν υπάρχει η επιλογή «ΑΚΥΡΟ» να πάει πίσω σε προηγούμενη ιστοσελίδα και/ ή να κλείσει την συγκεκριμένη ιστοσελίδα ή να εισέλθει σε κάποια άλλη. Αυτού του είδους η διαδικασία δεν αποτελεί απάντηση στην «παγίδευση» του τελικού χρήστη προς την διαδικασία ολοκλήρωσης, αφού δεν υπάρχει η δυνατότητα άλλης επιλογής δηλαδή της χρήσης «ΑΚΥΡΟ» σε περίπτωση που δεν επιθυμεί την συνέχιση της διαδικασίας εγγραφής, ούτε κάτι τέτοιο αποτελεί ένδειξη ότι τα προσωπικά στοιχεία του εκάστοτε χρήστη δεν παρακρατούνται αφού δεν έχει την επιλογή του «ΑΚΥΡΟ».

Οι πρόνοιες του άρθρου 29(3)(γ) οι οποίες πρέπει να τηρούνται από τον εκάστοτε παροχέα Π-ΥΠΠ είναι συγκεκριμένες και ξεκάθαρες και η αναγραφή της επιλογής «ΑΚΥΡΟ» που πρέπει να δίνεται στον εκάστοτε προτιθέμενο χρήστη είναι υποχρεωτική και πρέπει να τηρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση παροχής από την εταιρία. Δεν είναι θέμα διακριτικής ευχέρειας χρήσης αλλά υποχρεωτικής συμμόρφωσης του εκάστοτε Παροχέα ΥΠΠ. Στην συγκεκριμένη περίπτωση η εταιρία δεν συμμορφώθηκε με τη ρητή παροχή της συγκεκριμένης επιλογής ως προνοεί το άρθρο 29(3)(γ) του προαναφερομένου διατάγματος.

Επίσης κατά τον έλεγχο του εν λόγω παραπόνου διαπιστώθηκε ότι η εταιρία δεν συμμορφώθηκε με το άρθρο 29(3)(στ) που αφορά την μη αποστολή κωδικού ασφαλείας στο κινητό του τελικού χρήστη με σκοπό την εισαγωγή του στην ιστοσελίδα της για σκοπούς επιβεβαίωσης. Με βάση την εν λόγω διαδικασία ο Επίτροπος διαπίστωσε, κατά την διεξαγωγή του τεστ που αφορούσε την συγκεκριμένη υπηρεσία, ότι μετά την εισαγωγή του αριθμού του κινητού στην επίδικη ιστοσελίδα ο Τελικός Χρήστης δεν λάμβανε τον απαιτούμενο κωδικό ασφαλείας από την εταιρία μέσω της αποστολής σύντομου μηνύματος SMS από αυτήν, τον οποίο μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης τον εισάξει στην σχετική ιστοσελίδα θα του παρέχονταν η δυνατότητα εγγραφής και συγκατάθεσης στην εν λόγω υπηρεσία.

Η εταιρία ισχυρίστηκε ότι ήταν προαιρετική η επιλογή αυτή, γεγονός που δεν ισχύει ως οι πρόνοιες του συγκεκριμένου άρθρου.

Σε σχέση με την πιθανή παράβαση των άρθρων 29(3)(α) και 29(η)(ii) του προαναφερομένου Διατάγματος αυτά όπως αποδείχτηκε από την Ακροαματική διαδικασία καθώς και από τους σχετικούς γραπτούς ισχυρισμούς που διατύπωσε και μας απέστειλε

στις 10/11/16 δεν θεμελιώνεται η οποία παράβαση τους, όποτε και αποσύρεται ο συγκεκριμένος ισχυρισμός περί πιθανής παραβίασης των προαναφερόμενων άρθρων 29(3 α) και 29(η)(ii).

Τέλος, σε σχέση μόνο με το συγκεκριμένο παράπονο 108/2016, διαπιστώθηκε ότι η εταιρία δεν συμμορφώθηκε με τα όσα προνοεί το άρθρο 31(10) του προαναφερόμενου Διατάγματος, δηλαδή ο Τελικός Χρήστης δεν έλαβε από την εταιρία PSMS ή PMMS, ως αποστολέα του μηνύματος, στην τερματική συσκευή του τελικού χρήστη στην οποία και θα έπρεπε να αναγράφεται υποχρεωτικά το όνομα του ως Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

Σε σχέση με την πιθανή παράβαση του άρθρου 31(10) κατά την διεξαγωγή της Ακρόασης δεν προβλήθηκε ο οποιοσδήποτε ισχυρισμός από την πλευρά της εταιρίας αλλά κατά την αποστολή των σχετικών εγγραφών μετά από την Ακρόαση η εταιρία ισχυρίστηκε ότι κάτι τέτοιο δεν ισχύει, χωρίς να προσκομίσει οποιαδήποτε στοιχεία που να στηρίζουν ή να αποδεικνύουν το σχετικό της ισχυρισμό.

ΓΡΑΠΤΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρία συμπληρωματικώς με τα πιο πάνω απέστειλε και γραπτώς τις θέσεις της, όπου εκτός των όσων αναλύθηκαν ανάφερε ότι σύμφωνα με το με το άρθρο 10(1) του Διατάγματος περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου (ΚΔΠ 300/2008) ο Επίτροπος έπρεπε να κοινοποιήσει γραπτώς την εκ μέρους του πρόθεση διερεύνησης πιθανής παράβασης καθώς και τους λόγους που την δικαιολογούν. Μάλιστα ισχυρίζεται ότι ενώ με επιστολή του Επιτρόπου στις 20/9/16 ειδοποιήθηκε περί της πρόθεσης διερεύνησης πιθανής παράβασης του άρθρου 29(στ) του Διατάγματος όπως προέκυπταν από τα παράπονα που φαίνονταν στην ταυτόσημη επιστολή ετεροχρονισμένα ο Επίτροπος και ενώ είχε ξεκινήσει την διαδικασία διερεύνησης στην βάση της εν λόγω επιστολής την ειδοποίησε με επιστολή του ημερ. 7/10/16 για την πιθανή διερεύνηση και άλλων ισχυριζόμενων παραβάσεων κατά τρόπο παράνομο, καταστρατηγώντας έτσι το δικαίωμα δίκαιης δίκης και φυσικής δικαιοσύνης της εταιρίας, ως θεμελιώδη δικαιώματα της σχετικής διαδικασίας. Μάλιστα η εταιρία ισχυρίστηκε ότι δεν προκύπτει από την επιστολή του Επιτρόπου ημερ. 7/10/16 το πραγματικό υπόβαθρο που στηρίζει τις πρόσθετες παραβάσεις αφού το παράπονο των καταναλωτών που τους κοινοποιήθηκε με την επιστολή ημερ. 20/9/16 αφορά εντελώς διαφορετική παραβίαση και διάταξη καθιστώντας τις πρόσθετες παραβάσεις ανυποστήρικτες και στερώντας της την δυνατότητα και το δικαίωμα να γνωρίζει την μαρτυρία που έπρεπε να αντικρούσει.

Με τα πιο πάνω ο Επίτροπος δεν συμφωνεί για τους κάτωθι λόγους:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 10 του περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου (ΚΔΠ 300/2008), ο Επίτροπος πριν προβεί στην έκδοση της απόφασης του οφείλει να κοινοποιήσει εγγράφως με τρόπο κοινοποίησης που να διασφαλίζει την λήψη, την πρόθεση του προς διερεύνηση της παράβασης σε κάθε επηρεαζόμενο πρόσωπο, να παραθέσει τους λόγους που δικαιολογούν την πρόθεση του προς διερεύνηση και προς επιβολή διοικητικού προστίμου και να

επισημαίνει τα δικαιώματα που παρέχονται δυνάμει της υποπαραγράφου 2 του εν λόγω άρθρου.

2. Σύμφωνα με την υποπαραγράφο 2 του προαναφερόμενου άρθρου πρόσωπο στο οποίο κοινοποιείται έγγραφο με βάση την υποπαραγράφο (1) ανωτέρω, έχει το δικαίωμα εντός της προθεσμίας δεκαπέντε ημερών από της κοινοποίησης αυτής, να προβεί σε γραπτές και αν το επιθυμεί κατόπιν σχετικού αιτήματος προς τον Επίτροπο και απόφαση κατά την κρίση του τελευταίου, προφορικές παραστάσεις προς τον Επίτροπο.

Ως εκ των πιο πάνω, από την στιγμή που η τελευταία επιστολή που παρέλαβε από τον Επίτροπο σχετικά με την εν λόγω Ακρόαση είναι ημερομηνίας 7/10/16, και η Ακρόαση είχε οριστεί για τις 26/10/16 και θέτουν προθεσμία 15 ημερών από την κοινοποίηση της επιστολής που αποστέλλεται προς τον Επίτροπο, οι ισχυρισμοί της εταιρίας ότι ειδοποιήθηκαν ετεροχρονισμένα για τις ισχυριζόμενες παραβάσεις κατά τρόπο παράνομο, καταστρατηγώντας έτσι το δικαίωμα σε δίκαιη δίκη είναι ισχυρισμοί αβάσιμοι εκ μέρους της. Η τελευταία επιστολή που έλαβε η εταιρία σε σχέση με την Ακρόαση λήφθηκε στις 7/10/16 και η Ακρόαση ορίστηκε και έλαβε χώρα στις 26/10/16, χρόνος πολύ μεγαλύτερος από αυτόν που προβλέπει το σχετικό προαναφερόμενο άρθρο. Άλλωστε αν η εταιρία είχε την πιο πάνω θέση για το λίγο κατ' αυτήν χρονικό διάστημα που της παρασχέθηκε, όπως ισχυρίζεται θα μπορούσε να υποβάλλει αίτημα παράτασης για την σχετική ημερομηνία Ακρόασης για να μετατεθεί σε χρόνο μεταγενέστερο δικαίωμα που προβλέπεται ότι έχει από το πιο πάνω άρθρο που προαναφέραμε.

Όσο δε για τον επιπρόσθετο ισχυρισμό εκ μέρους της εταιρίας ότι στερήθηκε το δικαίωμα να γνωρίζει την μαρτυρία την οποία έπρεπε να αντικρούσει αυτός ο ισχυρισμός δεν γίνεται δεκτός γιατί η εταιρία όχι μόνο γνώριζε την φύση και το αντικείμενο των παραπόνων και ποια ήταν αυτά για τα οποία κλήθηκε σε ακρόαση, αλλά ως παροχέας των συγκεκριμένων υπηρεσιών κατείχε όλη την τεχνογνωσία και τα μέσα για να διορθώσει λάθη συμμορφούμενη με την νομοθεσία, από την αρχή που υποβλήθηκαν τα παράπονα και της είχαν προωθηθεί για να τοποθετηθεί, χρόνος πολύ προγενέστερος από τον χρόνο που κλήθηκε σε Ακρόαση.

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΟ

Κατόπιν εξέτασης όλων των στοιχείων που τέθηκαν ενώπιον του, ο Επίτροπος κρίνει τα εξής:

1. Με βάση το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα (ΚΔΠ 300/2008), καθώς και τα όσα προαναφέρθηκαν η διαδικασία που ακολουθήθηκε από τον Επίτροπο στα πλαίσια της συγκεκριμένης ακρόασης είναι σύμφωνη με τον Νόμο, το προαναφερόμενο Διάταγμα, και τις αρχές της δίκαιης δίκης και φυσικής δικαιοσύνης, ενώ η εταιρεία κατ' ουδένα τρόπο δε στερήθηκε οποιοδήποτε δικαίωμα να αναπτύξει τις θέσεις της σε όλα τα στάδια εξέτασης του παραπόνου.

2. Ο ισχυρισμός της εταιρίας περί μη παράβασης εκ μέρους της των άρθρων 29(3)(α) και 29(η)(ι) γίνεται δεκτός καθώς δεν διαπιστώθηκε παράβαση σχετικά με την μη ξεκάθαρη πληροφόρηση των καταναλωτών σε σχέση με το ύψος τιμής των υπηρεσιών για την συμπερίληψη του Φόρου Προτιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α).

3. Σε σχέση με την πιθανή παράβαση του άρθρου 29(3)(γ) επειδή δεν αναγράφονταν η επιλογή του «ΑΚΥΡΟ/ CANCEL» κατά την χρήση της σχετικής προσφερόμενης από αυτήν υπηρεσίας προκύπτουν τα εξής:

Η εταιρία καθόλη τη διάρκεια διερεύνησης των παραπόνων αλλά και μεταγενέστερα απέτυχε να στηρίξει ή/και να αποδείξει ότι ανέγραφε την ένδειξη «ΑΚΥΡΟ/CANCEL» κατά την σχετική υπηρεσία που παρείχε προς τους προτιθεμένους Τελικούς Χρήστες. Η αναγραφή της σχετικής ένδειξης δεν είναι προαιρετική ούτε τίθεται στην διακριτική ευχέρεια του εκάστοτε παρόχου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ως προνοεί το άρθρο 29(3)(γ). Η εν λόγω υποχρεωτική αναγραφή απαιτείται ώστε να δίνει την δυνατότητα στον προτιθέμενο Τελικό Χρήστη να μπορεί να αποφύγει την ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής σε περίπτωση που δεν επιθυμεί να την συνεχίσει. Το συγκεκριμένο άρθρο αναγράφει ξεκάθαρα τον τρόπο διαδικασίας εγγραφής καθώς και για την σειρά που πρέπει να ακολουθείται. Ο γραπτός ισχυρισμός της εταιρίας ότι υπήρχαν εναλλακτικοί τρόποι τους οποίους θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει ο τελικός χρήστης για να αποφύγει την εγγραφή δεν μπορούν να γίνουν δεκτοί αφού αντιτίθενται στο άρθρο 29(3)(γ). Η επίκληση οποιουδήποτε άλλου άρθρου του προαναφερόμενου Διατάγματος για εναλλακτικό τρόπο εγγραφής, δεν έχει νομικό έρεισμα και δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός.

4. Σε σχέση με την τυχόν παράβαση εκ μέρους της εταιρίας σε σχέση με το άρθρο 29(3)(στ) προκύπτουν τα κάτωθι:

Εφόσον ο Τελικός Χρήστης επιλέξει μια ΥΠΠ που απαιτεί εγγραφή ή εφάπαξ αγορά υπηρεσίας ή και αγαθού μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό κινητού του σε διαδικτυακή σελίδα, πρέπει να λάβει άμεσα από τον παροχέα ΥΠΠ ένα σύντομο μήνυμα SMS (κωδικό), στον αριθμό του κινητού που εισήγαγε. Αυτόν τον κωδικό ο τελικός χρήστης οφείλει να εισάγει στην ιστοσελίδα. Στην ιστοσελίδα θα πρέπει να φαίνεται ευκρινώς το όνομα, η τιμολόγηση της υπηρεσίας και η επωνυμία του Παροχέα ΥΠΠ. Η εγγραφή στην υπηρεσία θα ολοκληρωθεί μόνο όταν ο Τελικός Χρήστης εισάξει τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα. Κατ' αυτό τον τρόπο δίνεται και η συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται. Στη συνέχεια ο Παροχέας Δικτύου Ενεργοποίησης θα πρέπει να αποστείλει και αυτός στον Τελικό Χρήστη ατελές μήνυμα, με το οποίο θα τον ενημερώνει για την εγγραφή του σε ΥΠΠ, η οποία πιθανόν να είναι χρεώσιμη. Κατά την διερεύνηση των σχετικών προαναφερόμενων παραπόνων που υποβλήθηκαν δεν προέκυψε η συμμόρφωση της εταιρίας με τις πρόνοιες του άρθρου 29(3)(στ). Κατά τη διάρκεια διερεύνησης των παραπόνων, κατά την Ακρόαση αλλά και μεταγενέστερα η εταιρία απέτυχε είτε προφορικά είτε γραπτώς να αποδείξει την ορθότητα της διαδικασίας που ακολούθησε και την συμμόρφωση της με το 29(3)(στ). Η υποχρεωτική αποστολή κωδικού ασφαλείας από τον παροχέα ΥΠΠ στον εκάστοτε τελικό χρήστη που επιθυμεί την σχετική εγγραφή στην παρεχόμενη υπηρεσία της εταιρίας, σκοπό έχει την εξασφάλιση πρώτιστα του αδιάβλητου της διαδικασίας και την αποτροπή

έγγραφης κινητών αριθμών που ανήκουν σε ανυποψίαστους καταναλωτές, οι οποίοι δεν επισκέφτηκαν και δεν επιθυμούν την εγγραφή στην παρεχόμενη υπηρεσία, από οποιοδήποτε κακόπιστο τρίτο.

Οι γραπτοί ισχυρισμοί της εταιρίας τους οποίους απέστειλε μετά την Ακρόαση δεν μπορούν να γίνουν δεκτοί αφού η τήρηση της διαδικασίας που αναγράφεται στο άρθρο είναι υποχρεωτική, αναλυτική και συγκεκριμένη και πρέπει να τηρείται από όλους τους παροχείς ΥΠΠ. Η εταιρεία γνώριζε ή /και όφειλε να γνωρίζει τόσο τα παράπονα που υποβλήθηκαν όσο και για τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας που προσφέρει σε έκαστο καταναλωτή καθώς και την εφαρμογή του άρθρου 29 που αναφέρεται σαφώς «στους ειδικούς όρους ΥΠΠ μέσω διαδικτύου(Internet)» που είναι και ο τρόπος διαδικασίας εγγραφής που ακολούθησαν όλοι οι παραπονούμενοι σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρίας. Ως εκ τούτου δεν μπορεί να γίνει δεκτός ο ισχυρισμός της. Επίσης ο ισχυρισμός που προέβαλλε η εταιρία, για την βεβαιότητα και διασφάλιση του τρόπου εγγραφής των πελατών της ούτε και αυτός γίνεται δεκτός. Ο τρόπος που προβάλλει η εταιρία δεν διασφαλίζει το αδιάβλητο της διαδικασίας. Αντίθετα μάλιστα η εν λόγω διαδικασία ήταν τόσο επισφαλής που κατ' ομολογία της ίδιας της εταιρίας, η συγκεκριμένη ιστοσελίδα διακόπηκε γιατί κλάπηκαν οι σελίδες της και αυτοί που τελέσαν την κλοπή έκαναν διαφήμιση μέσω της ΑΤΗΚ από την συγκεκριμένη ιστοσελίδα. Η μόνη διαδικασία που μπορεί να γίνει αποδεκτή από τον Επίτροπο για χρήση υπηρεσιών αυτής της φύσεως είναι μόνο αυτή που αναγράφεται στο άρθρο 29(3)(στ). Οποιαδήποτε εναλλακτική λύση δεν είναι αποδεκτή, ούτε και η διαδικασία που παρέθεσε η εταιρία για την "double opt – in procedures". Η διαδικασία που περιγράφει η εν εταιρία με την εισαγωγή του αριθμού του κινητού τηλεφώνου στην ιστοσελίδα (που αποτελεί κατ' αυτή το πρώτο "opt-in") και την δυνατότητα συνέχισης της διαδικασίας με την αποστολή μηνύματος από το κινητό του τηλέφωνο(που αποτελεί κατ' αυτή το δεύτερο "opt-in"), με το οποίο και επιβεβαιώνεται η εγγραφή του, δεν αποδεικνύει με οποιοδήποτε τρόπο ότι η εγγραφή έγινε από τον προτιθέμενο χρήστη ή από άλλο κακόπιστο τρίτο. Στη διαδικασία αυτή που παρέθεσε η εταιρία δεν προέκυψε η διασφάλιση από οποιονδήποτε τρίτο, ούτε η δυνατότητα ταυτοποίησης του αριθμού που εισάγει με τον οποιοδήποτε κωδικό ασφάλειας, με σκοπό την αποφυγή παρομοίων κινδύνων. Είναι πολύ πιθανόν εκ των προαναφερομένων να είναι βάσιμος και ο ισχυρισμός που πρόβαλλε ένας εκ των παραπονούμενων ότι ποτέ δεν χρησιμοποίησε την συγκεκριμένη υπηρεσία και ούτε ενεγράφη σε αυτή ενώ τελικά υπερχρεώθηκε ο λογαριασμός του. Υπήρξε λοιπόν εκ των ανωτέρω ουσιαστική παράβαση του Διατάγματος. Η έλλειψη συμμόρφωσης με την προνοούμενη διαδικασία δεν θεμελιώνεται στην διακριτική ευχέρεια του παροχέα αν θα την εφαρμόσει ή όχι.

5. Σε σχέση με την πιθανή παράβαση του άρθρου 31(10) του προαναφερόμενου διατάγματος, κατά τη διερεύνηση του τρίτου παραπόνου υπ' αριθ. 108/16 διαπιστώθηκε ότι ο Τελικός Χρήστης δεν έλαβε από την εταιρία PSMS ή PMMS, στην τερματική συσκευή του όπου αναγράφονταν σε αυτό το όνομα του ως Παροχέα Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

Κατά την διεξαγωγή της Ακρόασης δεν προβλήθηκε οποιοσδήποτε ισχυρισμός περί του αντιθέτου εκ μέρους της εταιρίας. Στους γραπτούς ισχυρισμούς που έστειλε μεταγενέστερα ισχυρίστηκε ότι κάτι τέτοιο δεν ισχύει, χωρίς όμως να προσκομίσει οποιαδήποτε στοιχεία που να στηρίζουν ή/και να αποδεικνύουν το ισχυρισμό της. Αντίθετα, από τα στοιχεία που

απέστειλε ο παραπονούμενος, δηλαδή τα μηνύματα που έλαβε από την εταιρία σε μορφή screenshots, τα οποία απέστειλε, προκύπτει ότι σε κανένα σημείο δεν αναγραφόταν η ονομασία της εταιρίας. Το μόνο που αναγραφόταν ήταν ο τετραψήφιος αριθμός αποστολής, τα δικαιώματα χρήσης του οποίου διατηρεί η εταιρεία. Ως εκ τούτου ούτε αυτός ο ισχυρισμός μπορεί να γίνει δεκτός.

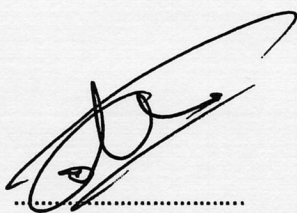
ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ

Τον Μάρτιο του 2016 ο Επίτροπος επέβαλε στην εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους 7.000 ευρώ, αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών μέσω του ίδιου τετραψήφιου 6808 κατά παράβαση των Άρθρων 34(5), 29(2), 29(3β), 29(3γ), 29(3στ) και 29(η(iv)) του περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος (ΚΔΠ 42/13).

ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΟ

Υπό το φως των ανωτέρω,

1. Επιβάλλεται στην εταιρεία πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ.
2. Διατάσσεται όπως πιστώσει τους λογαριασμούς των παραπονούμενων καθώς και όλων των τελικών χρηστών της συγκεκριμένης υπηρεσίας που θα το ζητήσουν.
3. Σε περίπτωση που το πρόστιμο δεν καταβληθεί στον Επίτροπο εντός ενός μηνός από την επίδοση της παρούσης, ο Επίτροπος θα προχωρήσει, χωρίς οποιαδήποτε προειδοποίηση στη λήψη κάθε αναγκαίου νομικού μέτρου με σκοπό την ανάκτηση της οφειλής.



.....
Γιώργος Μιχαηλίδης
Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Εκδόθηκε την 1^η Φεβρουαρίου 2017