

ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ι. ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ - ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ Ν. ΑΧΑΪΑΣ

ΑΘΗΝΑ 19/01/2017

ΑΝΑΦΟΡΑ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΥΠΟΥΡΓΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Θέμα: «Η προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών κινητής τηλεφωνίας είναι ανεπαρκής, προκύπτει ανάγκη για νομοθετικές πρωτοβουλίες προκειμένου να βελτιωθεί»

Παρακαλούμε για την τοποθέτηση-απάντηση, τις ενέργειες σας, επί επιστολής που μας προώθησε ο κος Ντερμανάκης Νικόλαος, Δικηγόρος στον Δικηγορικό Σύλλογο Χανίων, εκπρόσωπος για τη Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας INKA –ΓΟΚΕ, τηλ. 6971543092 μέσω email: «dn-law@otenet.gr», υποβάλλοντας το αίτημα προς στην πολιτική ηγεσία για το εν θέματι αναφερόμενο ζήτημα.

**Ο αναφέρων βουλευτής
Νικόλαος Ι. Νικολόπουλος
Πρόεδρος Χριστιανοδημοκρατικού
Κόμματος Ελλάδος**

ΑΖΠ

ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ ΙΝΚΑ -ΓΟΚΕ ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΥΠΟΥΡΓΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η τεχνολογική «εκτόξευση» των τελευταίων ετών οδήγησε στην διαμόρφωση εκτεταμένης ποικιλίας επιλογών τηλεφωνικών συνδέσεων, αλλαγής συσκευών και πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Τα πακέτα και οι προσφορές που διαφημίζονται πλέον στους καταναλωτές διεθνώς είναι ιδιαιτέρως πολύπλοκα και ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιρειών αυξημένος. Σε αυτόν τον κύκλο «διαπραγματεύσεων» για την επιλογή της καλύτερης συνδυαστικής πρότασης (κινητό, σταθερή τηλεφωνία και Internet), ο καταναλωτής καταλήγει συχνά, κατόπιν της ολοκλήρωσης του συμβολαίου του με δεκάδες αναπάντητα ερωτήματα και χωρίς ουσιαστικά να έχει αντιληφθεί τον χαρακτήρα, το περιεχόμενο και την διάρκεια των συμβατικών του δεσμεύσεων.

Τα ελληνικά αλλά και Ευρωπαϊκά Δικαστήρια έχουν εξετάσει πολλάκις την νομιμότητα των συμβολαίων που συνάπτονται μεταξύ χρηστών και εταιρειών τηλεφωνίας. Οι τελευταίες τίθενται συχνά στο στόχαστρο λόγω της καταχρηστικότητας των όρων που θέτουν (Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Γ.Ο.Σ.) και των ελλείψεων και ανεπαρειών τους σε επίπεδο συμβατικής και προ-συμβατικής διαπραγμάτευσης. Τα δύο βασικά νομοθετήματα στα οποία βασίζεται η νομολογία για την κρίση της νομιμότητας των όρων αυτών είναι ο Ν. 2251/1994 («Περί Προστασίας των Καταναλωτών») και η Ευρωπαϊκή Οδηγία 94/13 για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, αλλά και τα άρθρα 288 και 388 του Αστικού Κώδικα (αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών).

Έχουν εκδοθεί στο παρελθόν δικαστικές αποφάσεις με τις οποίες έχει κριθεί η ακυρότητα-καταχρηστικότητα αρκετών γενικών όρων συναλλαγών στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας και οι αποφάσεις αυτές έθεσαν τις βάσεις για μια δεισιδυτική προσέγγιση των όρων στα συμβόλαια κινητής τηλεφωνίας, όταν υπάρχει ακόμα και «ουσιώδης» και όχι μόνο «υπέρμετρη» διατάραξη των δικαιωμάτων του.

Δυστυχώς όμως σήμερα οι περισσότεροι καταναλωτές δεν γνωρίζουν ποιοι γενικοί όροι συναλλαγών των συμβάσεων κινητής τηλεφωνίας είναι καταχρηστικοί και ποιες εμπορικές πρακτικές των εταιριών κινητής τηλεφωνίας είναι καταχρηστικές. **Είναι απολύτως αναγκαία και επιβεβλημένη η άμεση νομοθέτηση ενός Κώδικα που θα αναφέρει λεπτομερώς όλες τις καταχρηστικές εμπορικές πρακτικές των εταιριών κινητής τηλεφωνίας ώστε να μπορεί ο μέσος καταναλωτής να έχει μια συγκεντρωτική ενημέρωση μέσω της Κωδικοποίησης αυτής. Ως**

Ομοσπονδία Καταναλωτών διαπιστώνουμε ότι υπάρχει σήμερα ένα σημαντικό έλλειμμα προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών στον τομέα κινητής τηλεφωνίας διότι οι συμβάσεις που υπογράφουν οι καταναλωτές είναι μονοσέλιδες και πολύ συνοπτικές και δεν διασφαλίζουν δια του περιεχομένου τους την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών.

Ο Άρειος Πάγος έχει κρίνει ότι ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να λαμβάνει αποδεδειγμένη προσυμβατική ενημέρωση πριν υπογράψει οτιδήποτε για τον τιμοκατάλογο και τους όρους χρήσης του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας.

Εξάλλου και ο Ν. 2246/1994 ορίζει ότι τα τιμολόγια οργανισμών τηλεπικοινωνιών πρέπει να βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια, βασιζόμενα στην ισότιμη συμμετοχή καταναλωτή και παρόχου. Ο τιμοκατάλογος είναι αναμφισβήτητα βασικό στοιχείο της σύμβασης που συνάπτει η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας με τους καταναλωτές γιατί είναι ένα από τα στοιχεία πάνω στα οποία θεμελιώνουν οι καταναλωτές την δικαιοπρακτική τους βούληση.

Παρά το γεγονός ότι με δικαστικές αποφάσεις στο παρελθόν ο τιμοκατάλογος και οι όροι χρήσης του προγράμματος έχουν κριθεί ως βασικά στοιχεία μιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, **πολύ συχνά εταιρείες κινητής τηλεφωνίας καταχρηστικά δεν συμπεριλαμβάνουν στις συμβάσεις τους με τους καταναλωτές τον πλήρη αναλυτικό τιμοκατάλογο του επιλεγόμενου προγράμματος και τους όρους χρήσης του προγράμματος και τους όρους τιμολόγησης των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην περίπτωση κατά την οποία κάποιος χρήστης υπερβεί τον συμφωνημένο χρόνο ομιλίας του προγράμματος.**

Παραπέμπουν τον καταναλωτή να ενημερωθεί από τον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας για τον τιμοκατάλογο και τους όρους χρήσης του προγράμματος ομιλίας αφού ήδη ο καταναλωτής έχει ήδη υπογράψει την σύμβαση παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας

Επίσης ουδεμία αναφορά γίνεται στα κείμενα των περισσότερων συμβάσεων ότι ακόμη και οι πολύ σύντομες τηλεφωνικές συνομιλίες επιφέρουν χρέωση ενός πρώτου λεπτού στον χρήστη με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην αντιλαμβάνονται με ποια κριτήρια διαμορφώνεται ο χρόνος χρήσης των συμφωνημένων από αυτούς προγραμμάτων κινητής τηλεφωνίας και με ποια κριτήρια διαμορφώνονται οι τελικές χρεώσεις τους.

Επίσης παράνομα και καταταχρηστικά ορισμένες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας **παραπέμπουν τον καταναλωτή να διαβάσει τους όρους χρήσης και τον τιμοκατάλογο του προγράμματος από τον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας κινητής τηλεφωνίας και αφού πρώτα ο καταναλωτής έχει ήδη υπογράψει την πολύ συνοπτική σύμβαση παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας την οποία του έδωσαν οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας.**

Οι πολύ συνοπτικές περιληπτικές αυτές συμβάσεις τις οποίες συχνά εξωθούνται να υπογράψουν οι καταναλωτές περιέχουν άλλοτε πολύ περιληπτική παρουσίαση των γενικών όρων συναλλαγών και άλλοτε δεν περιέχουν καν παρουσίαση των γενικών όρων συναλλαγών και προκαλείται έτσι ένα προφανές έλλειμμα προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών

Επίσης αν και έχει κριθεί από την Νομολογία των δικαστηρίων ότι στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας οι εταιρείες οφείλουν να αναγράφουν ευκρινώς πάνω στο κυρίως κείμενο των συμβάσεων ποιοι είναι οι νόμοι που καθορίζουν την λειτουργία των συμβάσεων αυτών οι εταιρείες συνηθίζουν να μην αναγράφουν στο κείμενο των συμβάσεων ποιοι είναι οι νόμοι που διέπουν τη λειτουργία των συμβάσεων με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην γνωρίζουν ποιοι νόμοι διαμορφώνουν τα δικαιώματά τους.

Τέλος και στον ελληνικό χώρο, στα πλαίσια προσπάθειας περιορισμού των ως άνω καταχρηστικών όρων, η ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων), υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία της εγχώριας αγοράς τηλεφωνίας, έθεσε, το 2013, σε δοκιμή από τους παρόχους το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Πρόκειται για μία ηλεκτρονική υπηρεσία που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ η οποία όμως δεν έχει καταφέρει να επιτύχει τον στόχο της δηλαδή δεν έχει καταφέρει να προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αξιολογούν, αξιόπιστα και έγκυρα, τα πακέτα, που διατίθενται στην ελληνική αγορά, σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία, καθώς και Internet. **Η ύπαρξη του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων είναι ακόμη άγνωστη στους περισσότερους καταναλωτές και οι ελάχιστοι καταναλωτές που γνωρίζουν την ύπαρξη του Συστήματος αυτού δεν έχουν καταφέρει να το χρησιμοποιήσουν διότι βασίζεται η λειτουργία του σε Αλγοριθμικό μηχανισμό τον οποίο οι καταναλωτές δεν έχουν καταφέρει να κατανοήσουν.**

Το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών Ταχυδρομείων λόγω του πολύπλοκου και δυσνόητου για τους

καταναλωτές αλγοριθμικού μηχανισμού του δεν έχει συμβάλει ώστε οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας να ενημερώνονται σφαιρικά για τα τιμολόγια των προσφερόμενων στην Αγορά συμβολαίων τηλεφωνίας πριν προβούν σε επιλογή εταιρείας διότι το Σύστημα αυτό φαίνεται πολύπλοκο και δύσχρηστο σε όσους καταναλωτές έχουν πληροφορηθεί την ύπαρξή του Συστήματος αυτού και έχουν επιδιώξει να κάνουν χρήση αυτού. Οι περισσότεροι δε καταναλωτές δυστυχώς δεν γνωρίζουν ότι υπάρχει το Σύστημα Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Η ύπαρξη και λειτουργία του Συστήματος Παρακολούθησης Τιμών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων συνεπώς δεν έχει προσφέρει ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση στο καταναλωτικό κοινό και δεν μπορεί να καλύψει το κενό προσυμβατικής ενημέρωσης που δημιουργείται εκ του γεγονότος ότι οι υπογραφόμενες από τις καταναλωτές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας είναι συνήθως μονοσέλιδες και παρέχουν ελάχιστες πραγματικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών.

Είναι συνεπώς αναγκαία μια άμεση νομοθετική μεταβολή ώστε να δημιουργηθεί υποχρέωση των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας να παρέχουν αποδεδειγμένη προσυμβατική ενημέρωση δηλαδή να παρέχουν πλήρη πολυσέλιδη ενημέρωση για τους όρους λειτουργίας των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δηλαδή πολυσέλιδη ενημέρωση για τους γενικούς όρους συναλλαγών η οποία θα εμπεριέχεται στα ίδια τα κείμενα των συμβάσεων διότι δυστυχώς τώρα οι εταιρείες εξωθούν τους καταναλωτές στην υπογραφή πολύ περιληπτικών κειμένων συμβάσεων παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δηλαδή εξαιρετικά συνοπτικών κειμένων συμβάσεων τα οποία ουδεμία προσυμβατική ενημέρωση εξασφαλίζουν στους καταναλωτές. Είναι χαρακτηριστικό ότι συχνά οι καταναλωτές παραπέμπονται στα διαδικτυακά σάιτς των εταιριών για να ενημερωθούν μετά την υπογραφή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

Ως Ομοσπονδία Καταναλωτών έχουμε διαπιστώσει ότι οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν ποιοι γενικοί όροι συναλλαγών συμβάσεων κινητής τηλεφωνίας είναι άκυροι και καταχρηστικοί.

Είναι απολύτως αναγκαία η νομοθέτηση ενός Κώδικα ο οποίος θα εμπεριέχει όλους τους άκυρους και καταχρηστικούς όρους των συμβάσεων κινητής τηλεφωνίας ώστε όλοι οι καταναλωτές να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτόν τον συγκεντρωτικό κατάλογο του Κώδικα καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

Ο τωρινός Κώδικας Δεοντολογίας της Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων είναι γενικόλογα διατυπωμένος και δεν επιτρέπει στους καταναλωτές να αντιλαμβάνονται ποιές

εμπορικές πρακτικές των εταιριών κινητής τηλεφωνίας είναι καταχρηστικές και ποιοί γενικοί όροι συναλλαγών είναι παράνομοι και καταχρηστικοί. Εξάλλου οι περισσότεροι καταναλωτές υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δυστυχώς δεν γνωρίζουν καν την ύπαρξη αυτού του Κώδικα Δεοντολογίας. Όσοι γνωρίζουν την ύπαρξη αυτού του Κώδικα αδυνατούν να αντιληφθούν το γενικόλογο περιεχόμενο του. **Είναι συνεπώς αναγκαία η νομοθέτηση ενός Κώδικα καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών και καταχρηστικών εμπορικών πρακτικών του τομέα κινητής τηλεφωνίας ώστε ακόμη και οι πλέον άπειροι συναλλακτικά καταναλωτές να αντιλαμβάνονται εύκολα το περιεχόμενο αυτού του νέου Κώδικα και να αντιλαμβάνονται έγκαιρα ποιές εμπορικές πρακτικές είναι καταχρηστικές στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας.**

Όσον αφορά στο πρόβλημα των εμπορικών διαφημιστικών πρακτικών που αναπτύσσονται από εμπόρους προμηθευτές μέσω μη ζητηθεισών τηλεφωνικών κλήσεων ως Ομοσπονδία Καταναλωτών επισημαίνουμε τα εξής

Μολονότι η άμεση διαφήμιση μέσω τηλεφωνικών κλήσεων δύναται υπό όρους να είναι μία νόμιμη εμπορική δραστηριότητα, σε πολλές περιπτώσεις οι προϋποθέσεις του νόμου συχνά δεν τηρούνται από τις εμπορικές εταιρείες .

Ως μη ζητηθείσα τηλεφωνική κλήση ορίζεται στον νόμο η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών επικοινωνιών μέσω των δικτύων τηλεφωνίας, με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς δίχως ο συνδρομητής να έχει συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς (άρθρο 11 § 1 Ν. 3471/2006).

Η μη ζητηθείσα ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω τηλεφωνικής κλήσης ρυθμίζεται στο Ελληνικό δίκαιο από τις γενικές διατάξεις περί προστασίας της προσωπικότητας (άρθρα 9Α Συντάγματος, 57 – 59 και 914 επ. ΑΚ) και από τις ειδικότερες διατάξεις του άρθρου 11 του Νόμου 3471/2006, ο οποίος ενσωμάτωσε στην Ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 2002/58/ΕΚ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επικοινωνίας για τις ανάγκες αποστολής μη ζητηθεισών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω τηλεφωνικής κλήσης ρυθμίζεται από τον Νόμο 2471/1997, ο οποίος ενσωμάτωσε στην Ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 1995/46/ΕΚ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Στις περιπτώσεις που η μη ζητηθείσα ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω τηλεφωνικής κλήσης έχει και εμπορικό χαρακτήρα, ρυθμίζεται περαιτέρω με τις σχετικές διατάξεις του νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών και του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003. Αν τέτοια επικοινωνία συνιστά αθέμιτο ανταγωνισμό, δύναται να εφαρμοστούν και τα σχετικά άρθρα του ν.δ. 146/1914, που δίνουν υπό προϋποθέσεις το δικαίωμα

αποζημίωσης σε θιγέστες ανταγωνιστές.

Εφόσον όμως δεν επιθυμεί να καλείται για εμπορικούς σκοπούς, οποιοσδήποτε καλούμενος καταναλωτής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας έχει το δικαίωμα με μια απλή και δωρεάν αίτηση προς τον πάροχο τηλεφωνίας του να αιτηθεί την εγγραφή του τηλεφωνικού αριθμού του στο μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006, οπότε η ένταξη αυτή λογίζεται ως δήλωση ότι δεν επιθυμεί να δέχεται στο κινητό του τηλέφωνο μη ζητηθείστες τηλεφωνικές κλήσεις που αποσκοπούν στην διαφήμιση εμπορικών προϊόντων(σύστημα «opt out») (άρθρο 11 § 2 Ν. 3471/2006).

Έτσι, για την προληπτική διαφύλαξη της ιδιωτικότητας του τηλεφωνικού του αριθμού κάθε συνδρομητής σταθερής / κινητής τηλεφωνίας μπορεί να προβεί στην εγγραφή του στο παραπάνω μητρώο του τηλεπικοινωνιακού του παρόχου, μετά την οποία οποιαδήποτε επεξεργασία του αριθμού του για σκοπούς εμπορικής προώθησης προϊόντων / υπηρεσιών καθίσταται αυτομάτως παράνομη.

Δυστυχώς όμως έχουμε διαπιστώσει ότι οι καταναλωτές υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας δεν γνωρίζουν ότι έχουν το δικαίωμα να δηλώσουν ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν μη ζητηθείστες τηλεφωνικές κλήσεις από εμπορικές εταιρείες για διαφημιστικό σκοπό.

Είναι απολύτως αναγκαία η νομοθέτηση της υποχρεωτικής αναγραφής πάνω στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας του δικαιώματος των καταναλωτών να δηλώνουν στο μητρώο του τηλεπικοινωνιακού τους παρόχου ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν μη ζητηθείστες τηλεφωνικές κλήσεις από διαφημιζόμενους εμπόρους.

Επιπρόσθετα, καθένας έχει δικαίωμα να δηλώσει στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) ότι δεδομένα που τον αφορούν δεν επιθυμεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από οποιονδήποτε, για σκοπούς προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως μέσω ταχυδρομείου. Η ΑΠΔΠΧ τηρεί μητρώο με τα στοιχεία ταυτότητας των ανωτέρω. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών αρχείων έχουν την υποχρέωση να συμβουλευονται πριν από κάθε επεξεργασία το εν λόγω μητρώο και να διαγράφουν από το αρχείο τους το πρόσωπα της παραγράφου αυτής (άρθρο 13 § 3 Ν. 2472/1997).

Ελάχιστοι καταναλωτές γνωρίζουν ότι έχουν το δικαίωμα κατά την υπογραφή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας να ζητήσουν τη μη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων για σκοπούς προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών.

Είναι συνεπώς αναγκαία και η νομοθέτηση της υποχρεωτικής αναγραφής

πάνω στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας του δικαιώματος των καταναλωτών να δηλώσουν ότι δεν επιθυμούν την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων για σκοπούς προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών.

Δυστυχώς λόγω μη ρητής αναφοράς στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας του δικαιώματος των καταναλωτών να αρνηθούν την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων για εμπορικούς σκοπούς, δεν είναι γνωστό στους καταναλωτές το δικαίωμά τους αυτό.

Η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών τηλεφωνικών κλήσεων προς τους καταναλωτές για διαφημιστικούς εμπορικούς σκοπούς προϋποθέτει τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων του αποδέκτη της κλήσης, όπως του τηλεφωνικού του αριθμού. Τέτοια λοιπόν συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι νόμιμη μόνο με την πρότερη συγκατάθεση του τελευταίου (άρθρο 5 § 1 του Ν. 2472/1997).

Η πραγματοποίηση μη ζητηθεισών τηλεφωνικών κλήσεων για εμπορικούς σκοπούς επιτρέπεται μόνο με την πρότερη συγκατάθεση του αποδέκτη της κλήσης (άρθρο 11 § 1 Ν. 3471/2006). Τέτοια συγκατάθεση εξάγεται νομίμως, μόνο εφόσον είναι ελεύθερη, ειδική και ρητή.

Ειδική είναι η συγκατάθεση, αν ο λήπτης έχει προηγουμένως ενημερωθεί ότι παραχωρεί τον αριθμό σταθερής/κινητής τηλεφωνίας του για το σκοπό της άμεσης διαφήμισης, για τα δεδομένα ή τις κατηγορίες αυτών που θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αυτών, στους οποίους τυχόν αποσταλούν τα δεδομένα καθώς και τα στοιχεία του υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 2 ια' Ν. 2472/1997).

Αν η συγκατάθεση δίνεται με ηλεκτρονικά μέσα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εξασφαλίζει ότι ο συνδρομητής ή χρήστης ενεργεί με πλήρη επίγνωση των συνεπειών που έχει η δήλωση του η οποία καταγράφεται με ασφαλή τρόπο, είναι ανά πάσα στιγμή προσβάσιμη στον χρήστη ή συνδρομητή και μπορεί οποτεδήποτε να ανακληθεί με τα ίδια μέσα που δόθηκε (άρθρα 5 § 3 Ν. 3471/2006 και 6 Οδηγίας ΑΠΔΠΧ υπ' αρ. 2/2011).

Ως Ομοσπονδία Καταναλωτών σας ερωτούμε

1)Προτίθεσθε ως Υπουργείο να προωθήσετε την νομοθέτηση ενός Κώδικα καταχρηστικών εμπορικών πρακτικών και καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών της κινητής τηλεφωνίας ώστε να μπορούν όλοι οι καταναλωτές να έχουν πρόσβαση σε έναν εύληπτο προσιτό κατάλογο των καταχρηστικών εμπορικών πρακτικών και γενικών όρων συναλλαγών

στον τομέα της παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ;

2)Προτίθεσθε να νομοθετήσετε την υποχρεωτική συμπερίληψη στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας ενός συγκεκριμένου υποχρεωτικού περιεχομένου τους που θα εξασφαλίζει μια ικανοποιητική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών ώστε να πάψει το τωρινό δυσάρεστο φαινόμενο να συνάπτονται ανάμεσα στις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και στους καταναλωτές περιληπτικές συμβάσεις συνολικού περιεχομένου μισής σελίδας που δεν παρέχουν εχέγγυα επαρκούς αποδεδειγμένης προσυμβατικής πληροφόρησης των καταναλωτών στον τομέα κινητής τηλεφωνίας ;

3)Είναι στους σχεδιασμούς του Υπουργείου σας η νομοθετική καθιέρωση της αναγραφής πάνω στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας του δικαιώματος των καταναλωτών να δηλώνουν ότι αρνούνται την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων για εμπορικούς διαφημιστικούς σκοπούς και του δικαιώματος τους να δηλώσουν ότι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν μη ζητηθείσες τηλεφωνικές κλήσεις για εμπορικούς διαφημιστικούς σκοπούς ώστε να εξασφαλισθεί ότι θα λαμβάνουν οι καταναλωτές αποδεδειγμένη έγγραφη ενημέρωση για τα δικαιώματά τους αυτά ;

Για τη Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας INKA -ΓΟΚΕ

ο εκπρόσωπος

Ντερμανάκης Νικόλαος