



Συστάσεις της ΕΕΤΤ προς καταναλωτές για αυθαίρετες χρεώσεις μέσω αριθμών ν αυξημένης χρέωσης μέσω 5ψήφων αριθμών ν. ...

Η ΕΕΤΤ, με αφορμή τη μεγάλη αύξηση καταγγελιών ν το τελευταίο διάστημα, σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και ειδικότερα, αυθαίρετες χρεώσεις μέσω 5ψήφων αριθμών ν αυξημένης χρέωσης, δημοσιεύει συστάσεις προς τους καταναλωτές.

Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ συνιστά τρόπους αποφυγής ανεπιθύμητων χρεώσεων κατά τη χρήση ΥΠΠ. Σε αυτό το πλαίσιο, συστήνει στους καταναλωτές να εφαρμόζουν ειδικές ρυθμίσεις ασφαλείας, ώστε να προστατεύουν τη συσκευή κινητής τηλεφωνίας από ιούς και να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή κάθε φορά που καταχωρούν τον αριθμό τους σε διαδικτυακούς τόπους ή εφαρμογές, για να εγγραφούν ή να συμμετάσχουν σε ΥΠΠ. Τονίζεται ότι η εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού σε κινητές συσκευές συχνά δεν γίνεται αντιληπτή από τον χρήστη και συνεπάγεται κινδύνους, όπως η αποστολή μηνυμάτων σε αριθμούς αυξημένης χρέωσης, χωρίς τη βούλησή του.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ το 2017, κατόπιν σχετικών ελέγχων και 13 ακροάσεων, επέβαλε πρόστιμα ύψους 1.013.120 ευρώ σε 11 παρόχους, που διαπιστώθηκε ότι είχαν παραβιάσει το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο. Επίσης, το τελευταίο διάστημα έχει δρομολογήσει την κλήση σε ακρόαση καταγγελλόμενων εταιρειών ν, ενώ παράλληλα, διεξάγει συνεχώς ελέγχους, αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών ν, με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών ν. Για τα παραπάνω θέματα, η ΕΕΤΤ συνεργάζεται με άλλους αρμόδιους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των Διευθύνσεων Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και Οικονομικής Αστυνομίας, της Ελληνικής Αστυνομίας, του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και των αρμόδιων υπηρεσιών ν της Ελληνικής Δικαιοσύνης.

Υπενθυμίζεται ότι οι ΥΠΠ αφορούν σε ψηφοφορίες, διαγωνισμούς, αγορές (downloading) μέσω SMS (π.χ. παιχνίδια, ringtone, video), παιχνίδια από την τηλεόραση με συμμετοχή μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός), αστρολογία / χαρτομαντεία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.ά. Η πρόσβαση στις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι εφικτή μέσω κλήσεων ή λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς (π.χ. 14XXX, 190XX-195XX, 54XXX) ή δεκαψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά. Η χρέωση για τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών ν είναι υψηλότερη από τις βασικές υπηρεσίες.

Οι συστάσεις της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ, με αφορμή τη μεγάλη αύξηση καταγγελιών ν το τελευταίο διάστημα, σχετικά με Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) και ειδικότερα, αυθαίρετες χρεώσεις μέσω 5ψήφων αριθμών ν αυξημένης χρέωσης, απευθύνει

στους καταναλωτές τις ακόλουθες συστάσεις:

Προστατεύετε κάθε συσκευή που συνδέεται στο Διαδίκτυο, εγκαθιστώντας ειδικό πρόγραμμα προστασίας από ιούς, εάν δεν διαθέτει ήδη. Επίσης, "κατεβάζετε" τακτικά τις ενημερώσεις, ώστε να αναβαθμίζετε το επίπεδο ασφαλείας της συσκευής σας. Επιλέξτε το πρόγραμμα προστασίας αποκλειστικά από επίσημα «app stores».

Μην παρακάμψετε τις ρυθμίσεις ασφαλείας της συσκευής, ώστε να μην καθίσταται ευάλωτη σε κακόβουλο λογισμικό. Επισημαίνεται ότι, η εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού σε κινητές συσκευές συχνά δεν γίνεται αντιληπτή από τον χρήστη και συνεπάγεται κινδύνους, όπως η αποστολή μηνυμάτων σε αριθμούς αυξημένης χρέωσης, χωρίς τη βούλησή του.

Κατεβάζετε (download) εφαρμογές μόνο από επίσημα αποθετήρια εφαρμογών (app stores). Συνιστάται να διαβάσετε προσεκτικά τους όρους, πριν εκχωρήσετε στην εφαρμογή το δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης των προσωπικών δεδομένων (π.χ. αριθμοί τηλεφώνων, SMS, φωτογραφίες) που έχετε αποθηκεύσει στο κινητό τηλέφωνό σας.

Πριν καταχωρήσετε τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου σας σε διαδικτυακούς τόπους ή εφαρμογές για να εγγραφείτε ή να συμμετάσχετε σε ΥΠΠ, διαβάσετε προσεκτικά τους όρους και το κόστος. Το ίδιο ισχύει και για υπηρεσίες που προσφέρονται ή διαφημίζονται μέσω ηλεκτρονικών και έντυπων ΜΜΕ.

Διαβάστε προσεκτικά τους όρους διαφημιστικών καταχωρήσεων και ελέγχετε εάν αφορούν σε συνδρομητική υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κ.λπ.

Το μηνιαίο κόστος για συνδρομητικές ΥΠΠ δεν πρέπει να υπερβαίνει τα €20 ανά υπηρεσία (αριθμό), πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ, εκτός εάν έχετε δηλώσει διαφορετικό όριο.

Επιλέγετε τη φραγή, είτε σε όλες τις ΥΠΠ, είτε σε ορισμένες αριθμοδοτικές σειρές, ανάλογα με τη χρήση. Για την ενεργοποίηση της φραγής, επικοινωνήστε με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής.

Σε περίπτωση που διαπιστώσετε αδικαιολόγητες χρεώσεις στον λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου σας, επικοινωνήστε με την εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην οποία είστε συνδρομητής.

Υπενθυμίζεται ότι οι ΥΠΠ αφορούν σε ψηφοφορίες, διαγωνισμούς, αγορές (downloading) μέσω SMS (π.χ. παιχνίδια, ringtone, video), παιχνίδια από την τηλεόραση με συμμετοχή μέσω τηλεφώνου, υπηρεσίες πληροφόρησης (π.χ. καιρός), αστρολογία/χαρτομαντεία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.ά. Η πρόσβαση στις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι εφικτή μέσω κλήσεων ή λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς (π.χ. 14XXX, 190XX-195XX, 54XXX) ή δεκαψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά. Η χρέωση για τη χρήση των παραπάνω υπηρεσιών είναι υψηλότερη από τις βασικές υπηρεσίες. Η ΕΕΤΤ ελέγχει τον βαθμό συμμόρφωσης των παρόχων με το κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στις ΥΠΠ. Σε αυτό το πλαίσιο, προβαίνει αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών, σε ελέγχους, και, όπου κρίνεται απαραίτητο, επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις, με στόχο την προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των κινητών συσκευών

Όσα πρέπει να γνωρίζω για τις κινητές συσκευές

1. Για να σερφάρω ξέγνοιαστα...

...προσέχω τον τρόπο σύνδεσης στο Internet

– Μπορώ να απενεργοποιώ την αυτόματη σύνδεση στο Internet και την αυτόματη λήψη ενημερώσεων, ώστε

να μην καταναλώνω ανεξέλεγκτα MB από το πρόγραμμά μου.

– Επιλέγω εάν θα συνδέομαι στο Internet μέσω:

ο WiFi με δωρεάν χρήση δεδομένων.

ο του δικτύου της εταιρίας μου, καταναλώνοντας δεδομένα του προγράμματός μου.

...προσέχω όταν χρησιμοποιώ WiFi ή κατεβάζω αρχεία

– Επιλέγω την πρόσβαση σε δίκτυα WiFi που απαιτούν κωδικό, διότι θεωρούνται πιο ασφαλή από τα ελεύθερα

προσβάσιμα δίκτυα.

– Αποφεύγω να αποστέλλω προσωπικές πληροφορίες, π.χ. κωδικούς.

– Κατεβάζω εφαρμογές μόνο από επίσημα app stores και αποφεύγω επισκέψεις σε websites των οποίων την προέλευση δεν έχω ελέγξει.

– Δεν λαμβάνω αρχεία μέσω bluetooth από άγνωστες πηγές και το απενεργοποιώ όταν δεν το χρειάζομαι.

– Όταν «κατεβάζω» αρχεία ελέγχω:

ο το μέγεθος και εάν η λήψη γίνεται μέσω WiFi ή του δικτύου της εταιρίας μου.

ο για τυχόν εργασίες downloading που εκτελούνται στο «παρασκήνιο».

2. Προστατεύω τη συσκευή μου ...

...από ιούς

– Διαβάζω το εγχειρίδιο οδηγιών του κινητού μου και ελέγχω τις ρυθμίσεις ασφαλείας για μέγιστη προστασία.

– Εγκαθιστώ ειδικό πρόγραμμα προστασίας από ιούς, εάν δεν διαθέτει ήδη η συσκευή μου.

– «Κατεβάζω» τακτικά τις ενημερώσεις, ώστε να αναβαθμίζω το επίπεδο ασφαλείας της συσκευής μου.

– Τηρώ αντίγραφο με τις επαφές, τις φωτογραφίες και λοιπά προσωπικά αρχεία που έχω αποθηκεύσει στη συσκευή μου.

– Πριν συνδέσω το κινητό μου σε έναν υπολογιστή επιβεβαιώνω ότι διαθέτει λογισμικό προστασίας από ιούς.

– «Κατεβάζω» εφαρμογές μόνο από επίσημα app stores.

– Δεν παρακάμπτω τις ρυθμίσεις ασφαλείας της συσκευής μου, ώστε να μην γίνεται ευάλωτη σε κακόβουλο λογισμικό.

...από κλοπή

– Αποθηκεύω σε ασφαλές σημείο το IMEI (International Mobile Equipment Identity), δηλ. τον μοναδικό αριθμό

που ταυτοποιεί τη συσκευή μου, ώστε να μπορώ να τη μπλοκάρω σε περίπτωση κλοπής. Το IMEI το βρίσκω:

– πατώντας τα πλήκτρα: * # 06 #

– στη συσκευασία της συσκευής

– Εγκαθιστώ στη συσκευή μου ειδικό λογισμικό που παρέχει ο κατασκευαστής της για να εντοπίζω τη θέση της και να διαγράφω από απόσταση τα δεδομένα σε περίπτωση κλοπής.

– Βάζω κωδικό για πρόσβαση στη συσκευή μου και προσέχω όταν βρίσκομαι σε δημόσιους χώρους.

– Αποφεύγω να αποθηκεύω στη συσκευή προσωπικούς κωδικούς.

Σε περίπτωση που χάσω ή κλέψουν τη συσκευή μου:

– Ζητώ αμέσως από την εταιρία μου να ενεργοποιήσει τη φραγή της κάρτας SIM για να αποφύγω ανεπιθύμητες χρεώσεις.

– Εάν στη συνέχεια βρω το κινητό, ζητώ από την εταιρία να άρει τη φραγή.

– Εάν είμαι βέβαιος για την κλοπή, ζητώ αμέσως την ακύρωση της κλεμμένης SIM και την έκδοση νέας με τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό.

– Μπορώ να δηλώσω την κλοπή της συσκευής στην Αστυνομία και, αφού πάρω αποδεικτικό της δήλωσης, να υποβάλω στην εταιρία μου αίτημα απενεργοποίησης της συσκευής από τα εθνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

Η απενεργοποίηση πραγματοποιείται μόνο εάν γνωρίζω το IMEI.

3. Για να μιλάω και να σερφάρω ξέγνοιαστα όταν ταξιδεύω...

...στο εξωτερικό

– Πλέον όταν ταξιδεύω εντός της ΕΕ (και στο Λιχτενστάιν, την Ισλανδία και τη Νορβηγία), χρεώνομαι όπως στην Ελλάδα και ανάλογα με το πρόγραμμά μου για κλήσεις, SMS και χρήση δεδομένων.

– Για τις χώρες εκτός ΕΕ, επικοινωνώ με την εταιρία μου πριν ταξιδέψω για να ενημερωθώ για το κόστος κλήσεων, SMS και χρήσης δεδομένων.

– Επιλέγω το κατάλληλο πρόγραμμα (βασικές χρεώσεις ή κάποιο από τα εναλλακτικά προγράμματα

περιαγωγής που παρέχει η εταιρία μου) σύμφωνα με τα βασικά χαρακτηριστικά της επικοινωνίας μου,

όπως π.χ. εάν έχω καρτοκινητό, εάν δέχομαι ή κάνω κλήσεις μικρής διάρκειας.

– Όταν φθάνω στη χώρα προορισμού, ενημερώνομαι για τα διαθέσιμα δίκτυα του εξωτερικού από τις

ρυθμίσεις της συσκευής και επιλέγω εκείνο που θεωρώ ότι με συμφέρει περισσότερο να συνδεθώ.

...σε παραμεθόριες περιοχές

Απενεργοποιώ την αυτόματη αναζήτηση δικτύου και «κλειδώνω» τη συσκευή μου στο δίκτυο της εταιρίας μου,

ώστε να αποφεύγω ανεπιθύμητες χρεώσεις περιαγωγής.

...προστατεύομαι από ανεπιθύμητες χρεώσεις

Ενεργοποιώ την υπηρεσία «ενημέρωση κατανάλωσης δωρεάν χρόνου ομιλίας/SMS/όγκου δεδομένων», ώστε

κάθε φορά που πλησιάζω να υπερβώ τον χρόνο ομιλίας, τα SMS ή τον όγκο δεδομένων του προγράμματός μου

η εταιρία να με ενημερώνει με SMS.

...προσέχω όταν πληρώ νω/μεταφέρω χρήματα μέσω κινητού

– Δεν αποθηκεύω αυτόματα τους κωδικούς στη συσκευή μου.

– Δεν επιλέγω κωδικούς που μπορεί εύκολα να υποθέσει κάποιος (π.χ. ημ/νία γέννησης, σειριακοί αριθμοί).

– Δεν κατεβάζω εφαρμογές από πηγές που δεν είναι αξιόπιστες.

– Δεν χρησιμοποιώ δημόσια ασύρματα δίκτυα για τις οικονομικές συναλλαγές μου.

– Δίνω προσοχή σε e-mail που ενδεχομένως να έχουν στόχο την εξαπάτησή μου.

– Αποσυνδέομαι από την εφαρμογή μόλις ολοκληρώσω τη συναλλαγή.

...αποφεύγω ανεπιθύμητες χρεώσεις από υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης

– Πριν καταχωρήσω τον αριθμό του κινητού μου σε websites ή εφαρμογές για να εγγραφώ ή να συμμετάσχω

σε υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, διαβάζω προσεκτικά τους όρους και το κόστος. Το ίδιο ισχύει και

για υπηρεσίες που προσφέρονται ή διαφημίζονται μέσω ηλεκτρονικών και έντυπων ΜΜΕ.

– Διαβάζω προσεκτικά τους όρους της διαφημιστικής καταχώρησης και ελέγχω εάν αφορά συνδρομητική

υπηρεσία ή υπηρεσία που ολοκληρώνεται σε περισσότερα από 1 SMS κ.λπ.

– Επιλέγω τη φραγή, είτε σε όλες τις ΥΠΠ, είτε σε ορισμένες αριθμοδοτικές σειρές ανάλογα με τη χρήση.

Οι υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω κλήσεων ή αποστολής/λήψης SMS/MMS προς:

– δεκαψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από: 901, 909, 806, 812, 825, 850 και 875

– πενταψήφιους αριθμούς που ξεκινούν από: 14, 190 έως 196, 1980, 1985 και 54

αφορούν υπηρεσίες όπως ψηφοφορίες, διαγωνισμοί, παιχνίδια από την τηλεόραση με συμμετοχή μέσω

τηλεφώνου, υπηρεσίες ενηλίκων, αστρολογία κ.ά.

4. Σε έκτακτες συνθήκες

...καλώ τον πανευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112

– Χωρίς χρέωση:

– Από οποιοδήποτε κινητό (και σταθερό) τηλέφωνο.

– Από οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ, χωρίς πρόσθετο κωδικό πριν το 112.

– Οποιαδήποτε ώρα.

– Ακόμα και εάν το κινητό μου δεν έχει:

ο Σήμα (εφόσον υπάρχει στην περιοχή σήμα από άλλη εταιρία κινητής τηλεφωνίας).

ο Μονάδες.

ο Κάρτα SIM