

Μαρούσι, 12-10-2010

Α.Π. : 579/ 072

### ΑΠΟΦΑΣΗ

**Λήψη Απόφασης επί της από 22 Ιουνίου 2010 Ακροάσεως της εταιρείας «WIN S.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω των σύντομων κωδικών 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' και σστ', 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 ΑΠ: 441/121/2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 1260/23-7-2007), ως ισχύει,
5. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 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/B/21.6.2007) , ΑΠ 513/014/03-03-2009 (ΦΕΚ 492/B/18-03-2009) και ΑΠ 570/032/8-07-2010 (ΦΕΚ 1148/B/2010),

6. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ιδίως τα άρθρα 4, 5 και 7 αυτής (ΦΕΚ 1943/B/01-10-2007), όπως τροποποιήθηκε με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/B/28-7-2009),

7. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 467/080/08-02-2008 «Εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», με την οποία εκχωρήθηκε ο σύντομος κωδικός 54006 στην εταιρεία WIN SA για την παροχή υπηρεσιών *«Αποστολής Περιεχομένου μέσω Συνδρομητικού Μοντέλου για κινηματογράφο, κους κους, και μόδα»*,

8. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: ΑΠ 497/042/03-10-2008 «Τροποποίηση Χρήσης Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», με την οποία τροποποιήθηκε η χρήση του σύντομου κωδικού 54006, όπως αυτή προβλέπονταν στην απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 467/080/08-02-2008, συμπεριλαμβάνοντας στο αντικείμενο της νέας υπηρεσίας την παροχή υπηρεσιών *«Αποστολής Περιεχομένου μέσω Συνδρομητικού Μοντέλου για κινηματογράφο, κους κους, μόδα, παιχνίδι ερωταπαντήσεων και παραλαβή αρχείων μουσικής, ήχων και animated wallpapers»*.

9. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 464/067/18-01-2008 «Κατάργηση και Εκχώρηση Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», με την οποία εκχωρήθηκαν στην εταιρεία WIN SA: ο σύντομος κωδικός 54024 για την παροχή υπηρεσιών *«Αποστολής περιεχομένου μέσω Συνδρομητικού Μοντέλου για Videos, Wallpapers»* και ο σύντομος κωδικός 54224 για την παροχή υπηρεσιών *«Αποστολής περιεχομένου με μεσαία χρέωση μέσω Συνδρομητικού Μοντέλου για Ζώδια, Νέα Αυτοκινήτου, Κινηματογράφος, Κους Κους, Μόδα»* ,

10. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 506/033/13-01-2009 «Τροποποίηση Χρήσης Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης», με την οποία τροποποιήθηκε η χρήση του σύντομου κωδικού 54024, όπως αυτή προβλέπονταν στην απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 464/067/18-01-2008, προσδιορίζοντας το αντικείμενο της νέας υπηρεσίας την παροχή υπηρεσιών *«Υπηρεσίες Αποστολής περιεχομένου μέσω Συνδρομητικού Μοντέλου για Videos, Wallpapers, Voicetones, Ringtones, true tones, παιχνίδια τα οποία βασίζονται σε σειρά ερωταπαντήσεων με πολλαπλές επιλογές και την συλλογή πόντων με σκοπό την τελική ανάδειξη ενός μηνιαίου νικητή με βάση την απόδοση*

και την παράδοση του αντίστοιχου δώρου, γενικά και ειδικά νέα, quiz, war σελίδες, games και γενικά αρχεία ήχων».

11. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 249/115 «Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών» (ΦΕΚ 642/Β/23.05.2002),

12. το γεγονός ότι, από την 29<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2009, όπου τέθηκε σε ισχύ η τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή των ΥΠΠ, μέχρι την 31<sup>η</sup> Μαρτίου 2010, στην ΕΕΤΤ έχουν υποβληθεί, εκατόν δέκα έξι (116) καταγγελίες σχετικά με την παροχή ΥΠΠ με συνδρομή της εταιρείας WIN:

| A/α | Όνομα | αρ. πρωτ. εισερχ. καταγγελίας                           | σύντομος κωδικός            | απάντηση WIN                         | αρ. πρωτ. εξερχομένου ΕΕΤΤ <sup>1</sup> |
|-----|-------|---|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| 1   | ...   | 45835/5-10-2009   | 54006                       | 51496/13-11-2009<br>51575/16-11-2009 |   |
| 2   | ...   | 46747/12-10-2009  | WIN                         | 47422/15-10-2009<br>51383/13-11-2009 |   |
| 3   | ...   | 47650/16-10-2009  | 19003                       | 52593/23-11-2009                     |   |
| 4   | ...   | 48294/21-10-2009<br>51600/16-11-2009                    | 54224                       | 56434/17-12-209                      |   |
| 5   | ...   | 48463/22-10-2009  |                             | 49045/27-10-2009<br>52276/19-11-2009 |   |
| 6   | ...   | 49017/27-10-2009  | 54024-<br>54034             | 57772/28-12-2009                     |   |
| 7   | ...   | 47804/19-10-2009  | WIN                         | 48924/27-10-2009<br>52275/19-11-2009 |   |
| 8   | ...   | 45336/1-10-2009   | 54006                       | 48716/26-10-2009                     |   |
| 9   | ...   | 48269/21-10-2009  | 54006                       | 57322/23-12-2009                     |   |
| 10  | ...   | 48159/21-10-2009  | 54224                       | 55449/10-12-2009                     |   |
| 11  | ...   | 46736/12-10-2009  |                             | 47983/20-10-2009<br>52969/24-11-2009 |   |
| 12  | ...   | 47804/19-10-2009  | WIN                         | 52279/19-11-2009                     |   |
| 13  | ...   | 46345/8-10-2009   | 54006                       | 47427/15-10-2009<br>52974/24-11-2009 |   |
| 14  | ...   | 47313/15-10-2009  | 54006                       | 52590/23-11-2009                     |   |
| 15  | ...   | 46308/8-10-2009   | 19003                       | 51195/12-11-2009                     |   |
| 16  | ...   | 46194/7-10-2009   | 54006                       | 52587/23-11-2009                     |   |
| 17  | ...   | 46191/7-10-2009   | 54224                       | 52436/20-11-2009                     |   |
| 18  | ...   | 45600/2-10-2009   | 54006 -<br>54224 -<br>19003 | 51196/12-11-2009                     |   |
| 19  | ...   | 51179/11-11-2009<br>48759/26-10-2009<br>54724/7-12-2009 | 54006                       | 57052/21-12-2009                     |   |
| 20  | ...   | 51091/11-11-2009  | WIN                         | 54746/7-12-2009                      |   |
| 21  | ...   | 49477/30-10-2009  | 19003                       | 57778/28-12-2009                     |   |
| 22  | ...   | 49138/29-10-2009  | 54006 -<br>54224            | 55839/14-12-2009                     |   |
| 23  | ...   | 51284/12-11-2009  | WIN                         | 52278/19-11-2009<br>55444/10-12-2009 |   |

<sup>1</sup> Στην εν λόγω στήλη αναφέρεται ο αριθ. πρωτοκόλλου της διαβιβαστικής επιστολής της ΕΕΤΤ, μόνο για τις περιπτώσεις που δεν απαντήθηκαν οι καταγγελίες.

|    |     |                                     |                             |                                      |                 |
|----|-----|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| 24 | ... | 50127/5-11-2009                     | 54006                       | 55850/14-12-2009                     |                 |
| 25 | ... | 49575/2-11-2009                     | 54006                       | 55843/14-12-2009                     |                 |
| 26 | ... | 52683/23-11-2009                    | 54033 -<br>54034            | 57773/28-12-2009                     |                 |
| 27 | ... | 52673/23-11-2009                    | 54006                       | 54947/8-12-2009<br>56438/17-12-2009  |                 |
| 28 | ... | 51939/17-11-2009                    | WIN                         | 52583/23-11-2009<br>55447/10-12-2009 |                 |
| 29 | ... | 53734/30-11-2009<br>54766/7-12-2009 | 54006                       | 57325/23-12-2009                     |                 |
| 30 | ... | 53917/1-12-2009                     | 54006                       | 4071/2-2-2010                        |                 |
| 31 | ... | 53683/27-11-2009                    | 54033                       | 57775/28-12-2009                     |                 |
| 32 | ... | 53335/26-11-2009                    | WIN                         | 54320/3-12-2009<br>56440/17-12-2009  |                 |
| 33 | ... | 53337/26-11-2009                    | WIN                         | 54321/3-12-2009<br>56435/17-12-2009  |                 |
| 34 | ... | 53231/26-11-2009                    | WIN                         | 53230/26-11-2009                     |                 |
| 35 | ... | 52980/24-11-2009                    | 54006 -<br>54224 -<br>54034 | 57330/23-12-2009                     |                 |
| 36 | ... | 55538/10-12-2009                    | 19339                       | 4082/2-2-2010                        |                 |
| 37 | ... | 54821/7-12-2009                     |                             | 55455/10-12-2009                     |                 |
| 38 | ... | 55590/10-12-2009                    | 54024                       | 7480/23-2-2010                       |                 |
| 39 | ... | 54979/8-12-2009                     | 54006                       | 4083/2-2-2010                        |                 |
| 40 | ... | 52708/23-11-2009                    |                             | 56436/17-12-2009                     |                 |
| 41 | ... | 57362/23-12-2009                    | 54024                       | 8590/3-3-2010                        |                 |
| 42 | ... | 54803/7-12-2009                     | 54024                       | 7652/25-2-2010                       |                 |
| 43 | ... | 55861/14-12-2009                    | WIN                         | 9115/4-3-2010                        |                 |
| 44 | ... | 56953/21-12-2009                    | 54024                       |                                      | 3936/1-2-2010   |
| 45 | ... | 56406/16-12-2009                    | 54006                       | 4067/2-2-2010                        |                 |
| 46 | ... | 56944/21-12-2009                    | 54006                       |                                      | 3936/1-2-2010   |
| 47 | ... | 56968/21-12-2009                    | 54034                       | 7869/25-2-2010                       |                 |
| 48 | ... | 57260/22-12-2009                    | 54024                       |                                      | 3936/1-2-2010   |
| 49 | ... | 55606/11-12-2010                    | WIN                         | 4069/2-2-2010                        |                 |
| 50 | ... | 664/11-1-2010                       | 54034                       | 10131/12-3-2010                      |                 |
| 51 | ... | 925/12-1-2010                       | 54024                       | 10127/12-3-2010                      |                 |
| 52 | ... | 1273/14-1-2010                      | 54006                       | 11452/18-3-2010                      |                 |
| 53 | ... | 2403/21-1-2010                      | WIN                         | 11448/18-3-2010                      |                 |
| 54 | ... | 2682/25-1-2010                      | WIN                         | 2675/25-1-2010<br>10133/12-3-2010    |                 |
| 55 | ... | 54384/3-12-2009                     | WIN                         | 8589/3-3-2010                        |                 |
| 56 | ... | 4004/1-2-2010                       | WIN                         | 13151/30-3-2010                      |                 |
| 57 | ... | 3686/29-1-2009                      | WIN                         | 11400/17-3-2010                      |                 |
| 58 | ... | 56008/14-12-2009                    |                             | 4068/2-2-2010                        |                 |
| 59 | ... | 4813/5-2-2010                       | 54006                       | 16757/22-4-2010                      |                 |
| 60 | ... | 4717/5-2-2010                       | 54006                       | 16542/21-4-2010                      |                 |
| 61 | ... | 4652/4-2-2010                       | 54006                       | 16768/22-4-2010                      |                 |
| 62 | ... | 4363/3-2-2010                       | 54224                       | 16076/22-4-2010                      |                 |
| 63 | ... | 5924/12-2-2010                      | 54033                       |                                      | 13184/30-3-2010 |
| 64 | ... | 6274/16-2-2010                      | Artiq                       | 16079/20-4-2010                      |                 |
| 65 | ... | 7239/22-10-2010                     | 54024                       | 13153/30-3-2010                      |                 |
| 66 | ... | 54482/4-12-2009                     |                             | 7136/22-2-2010                       |                 |
| 67 | ... | 7120/22-2-2010                      | 54224                       | 13150/30-3-2010                      |                 |
| 68 | ... | 3768/1-2-2010<br>7476/23-2-2010     |                             | 6953/22-2-2010                       |                 |
| 69 | ... | 57932/29-12-2009                    |                             | 6952/22-2-2010                       |                 |

|     |     |   |            |                 |                 |
|-----|-----|---|------------|-----------------|-----------------|
| 70  | ... | 6475/17-2-2010  | 54033      | 6547/18-2-2010  |                 |
| 71  | ... | 1637/18-1-2010<br>4967/8-2-2010                           | 54006      | 11444/18-3-2010 |                 |
| 72  | ... | 56379/16-12-2009  |            | 7479/23-2-2010  |                 |
| 73  | ... | 8567/2-3-2010<br>8517/2-3-2010                            | 54006      | 16068/19-4-2010 |                 |
| 74  | ... | 9869/9-3-2010   | celldorado | 19470/12-5-2010 |                 |
| 75  | ... | 9791/9-3-2010   | 54006      | 13059/29-3-2010 |                 |
| 76  | ... | 9756/9-3-2010   | celldorado | 18169/6-5-2010  |                 |
| 77  | ... | 55060/8-12-2009   |            | 9132/5-3-2010   |                 |
| 78  | ... | 9071/4-3-2010   | 54006      | 19777/13-5-2010 |                 |
| 79  | ... | 10871/16-3-2010   | 54006      | 19458/11-5-2010 |                 |
| 80  | ... | 10767/15-3-2010   | 54033      | 18507/5-5-2010  |                 |
| 81  | ... | 8192/1-3-2010<br>10526/12-3-2010                          | WIN        |                 |                 |
| 82  | ... | 5270/9-2-2010   |            | 13152/30-3-2010 |                 |
| 83  | ... | 12861/26-3-2010   |            | 20375/17-5-2010 |                 |
| 84  | ... | 11885/19-3-2010   | 54006      | 19786/13-5-2010 |                 |
| 85  | ... | 11869/19-3-2010   | 54006      | 19783/13-5-2010 |                 |
| 86  | ... | 11414/18-3-2010<br>9337/8-3-2010                          | 54006      | 16344/21-4-2010 |                 |
| 87  | ... | 1638/18-1-2010  |            | 11442/18-3-2010 |                 |
| 88  | ... | 10458/12-3-2010   | 54006      | 18627/6-5-2010  |                 |
| 89  | ... | 14378/8-4-2010  | 54224      | 23988/9-6-2010  |                 |
| 90  | ... | 14028/7-4-2010  | WIN        | 24330/11-6-2010 |                 |
| 91  | ... | 10392/12-3-2010   | 54024      | 20439/17-5-2010 |                 |
| 92  | ... | 9350/8-3-2010   | 54006      | 20475/17-5-2010 |                 |
| 93  | ... | 5907/12-2-2010  | 54024      | 16349/21-4-2010 |                 |
| 94  | ... | 5591/11-2-2010  | 54006      | 16350/21-4-2010 |                 |
| 95  | ... | 1237/14-1-<br>2010&5523/10-2-<br>2010 &5681/11-2-<br>2010 | 54033      | 17314/27-4-2010 |                 |
| 96  | ... | 7474/23-2-2010  |            | 17313/27-4-2010 |                 |
| 97  | ... | 10736/15-3-2010   | 54033      | 19454/12-5-2010 |                 |
| 98  | ... | 248/7-1-2010  | 54006      | 7653/25-2-2010  |                 |
| 99  | ... | 9073/4-3-2010   | 54006      | 18284/3-5-2010  |                 |
| 100 | ... | 9692/9-3-2010   | WIN        | 20438/17-5-2010 |                 |
| 101 | ... | 6847/19-2-2010<br>8821/3-3-2010                           |            | 17107/26-4-2010 |                 |
| 102 | ... | 8157/1-3-2010<br>8648/3-3-2010                            |            | 17312/27-4-2010 |                 |
| 103 | ... | 6063/12-2-2010  | 54006      | 16346/21-4-2010 |                 |
| 104 | ... | 6565/6-2-2009   |            |                 | 10265/21-2-2009 |

|     |     |                  |       |                 |               |
|-----|-----|------------------|-------|-----------------|---------------|
| 105 | ... | 56912/21-12-2009 | 54466 |                 | 3936/1-2-2010 |
| 106 | ... | 8073/26-2-2010   | 19003 | 16534/21-4-2010 |               |
| 107 | ... | 3665/29-1-2010   |       | 16770/22-4-2010 |               |
| 108 | ... | 6197/16-2-2010   | 19003 | 14951/13-4-2010 |               |
| 109 | ... | 7501/23-2-2010   | 54466 | 14953/13-4-2010 |               |
| 110 | ... | 7280/23-2-2010   | 54033 | 17166/26-4-2010 |               |
| 111 | ... | 31180/25-6-2009  | 54024 | 34976/16-7-2009 |               |
| 112 | ... | 6225/16-2-2010   | 19003 | 14950/13-4-2010 |               |
| 113 | ... | 7757/25-2-2010   | 54033 | 17114/26-4-2010 |               |
| 114 | ... | 6056/12-2-2010   | 54006 | 16077/20-4-2010 |               |
| 115 | ... | 5887/12-2-2010   | 19003 | 16202/20-4-2010 |               |
| 116 | ... | 8160/1-3-2010    | 54006 | 16080/20-4-2010 |               |

Με τις οποίες οι καταναλωτές καταγγέλλουν :

- ότι έλαβαν μέρος σε διαγωνισμό/παιχνίδι/κλήρωση μέσω του διαδικτύου και συνέπεια αυτού βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε συνδρομητική υπηρεσία χωρίς να έχουν λάβει γνώση ότι η συμμετοχή τους θα οδηγήσει στην εγγραφή τους,
- ότι λαμβάνουν μηνύματα στο κινητό τους τηλέφωνο χωρίς να το έχουν ζητήσει, για τα οποία χρεώνονται,

13. την επιστολή της ΕΕΤΤ με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 7914/26-2-2010 προς την εταιρεία WIN ΑΕ για το εν λόγω θέμα,

14. την με αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 10094/11-3-2010 απαντητική επιστολή της εταιρείας WIN ΑΕ ,

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

|                  |    |
|------------------|----|
| Ιανουάριος 2009  | 14 |
| Φεβρουάριος 2009 | 11 |
| Μάρτιος 2009     | 8  |
| Απρίλιος 2009    | 6  |
| Μάιος 2009       | 9  |
| Ιούνιος 2009     | 16 |
| Ιούλιος 2009     | 24 |
| Αύγουστος 2009   | 7  |
| Σεπτέμβριος 2009 | 13 |
| Οκτώβριος 2009   | 22 |

|                  |    |
|------------------|----|
| Νοέμβριος 2009   | 15 |
| Δεκέμβριος 2009  | 22 |
| Ιανουάριος 2010  | 11 |
| Φεβρουάριος 2010 | 26 |
| Μάρτιος 2010     | 22 |

16. τα αποτελέσματα της από 29.4.2010 Τεχνικής Έκθεσης του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ με θέμα «Έλεγχος παροχής υπηρεσιών σε συνδρομητικές υπηρεσίες της εταιρείας WIN»,

17. το άρθρο του κ. Αντώνη Μπιδέρη, με θέμα «Η μεγάλη κομπίνα με το 2ο DVD της Αλεξανδράτου» της 6ης Απριλίου 2010, το οποίο δημοσιεύθηκε στον ιστοχώρο [www.zougla.gr](http://www.zougla.gr)

18. την υπ' αριθμ. 19983/04.05.2010 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

19. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 564/063/06-05-2010 “Κλήση σε ακρόαση της εταιρείας «WIN S.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεχοπληροφόρησης μέσω των σύντομων κωδικών 54XXX”,

20. την υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 20834/Φ.391/19-05-2010 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης, νομίμως επιδοθείσα, με την οποία η εταιρεία WIN ΑΕ κλήθηκε σε ακρόαση ενώπιον της ορισθείσας με την ανωτέρω Απόφαση, Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2010, ημέρα Τρίτη και ώρα 12.30,

21. το με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 22405/27-05-2010 αίτημα αναβολής της εταιρείας WIN ΑΕ ,

22. το γεγονός της διεξαγωγής της ακρόασης της ως άνω εταιρείας, μετά από αναβολή, την 22<sup>α</sup> Ιουνίου 2010, ημέρα Τρίτη και ώρα 13.00,

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

24. το Πόρισμα της Επιτροπής Ακροάσεων,

25. την υπ' αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 20.977/11-10-2010 Εισήγηση της Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ

**Επειδή:**

## I. ΤΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

### A. Η ακολουθηθείσα διαδικασία

Κατά το διάστημα από την 29<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2009, όπου τέθηκε σε ισχύ ο νέος Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή των ΥΠΠ (Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009, ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009) μέχρι την 31<sup>η</sup> Μαρτίου 2010, υποβλήθηκαν στην ΕΕΤΤ συνολικά εκατόν δέκα έξι (116) καταγγελίες καταναλωτών κατά της εταιρείας WIN ΑΕ σχετικά με την παροχή ΥΠΠ με συνδρομή. Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές κατήγγειλαν : 1) ότι έλαβαν μέρος σε διαγωνισμό/παιχνίδι/κλήρωση μέσω του διαδικτύου και συνεπεία αυτού βρέθηκαν εγγεγραμμένοι σε συνδρομητική υπηρεσία χωρίς να έχουν λάβει γνώση ότι η συμμετοχή τους θα οδηγήσει στην εγγραφή τους και 2) ότι λαμβάνουν μηνύματα στο κινητό τους τηλέφωνο χωρίς να το έχουν ζητήσει, για τα οποία χρεώνονται. Σε συνέχεια των ανωτέρω καταγγελιών, η ΕΕΤΤ απέστειλε στην εταιρεία WIN ΑΕ την με αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 7914/26-2-2010 επιστολή συμμόρφωσης κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 63 του ν.3431/2006. Η εταιρεία WIN ΑΕ παρείχε εξηγήσεις στην ΕΕΤΤ επί των καταγγελλομένων με την με αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 10094/11-3-2010 επιστολή της.

Πέραν των ανωτέρω καταγγελιών, η ΕΕΤΤ ενημερώθηκε τον Απρίλιο του 2010 για την παρουσία στο διαδίκτυο (Facebook) συγκεκριμένης προώθησης της εταιρείας WIN ΑΕ, σύμφωνα με την οποία, ο χρήστης καλούνταν να κατεβάσει «*το δεύτερο DVD της Τζούλιας*». Στο τέλος της διαδικασίας ο χρήστης εγγράφονταν σε συνδρομητική ΥΠΠ της ανωτέρω εταιρείας κατά παράβαση του Κώδικα Δεοντολογίας.

Σε συνέχεια όλων των ανωτέρω, τον Ιούνιο 2010, το αρμόδιο Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της ΕΕΤΤ, προέβη στη διεξαγωγή τεχνικού έλεγχου σχετικά με την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης από την εταιρεία WIN ΑΕ μέσω των σύντομων κωδικών της σειράς 54XXX. Ο ανωτέρω έλεγχος κατέληξε στα κάτωθι συμπεράσματα:

1. Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας WIN ΑΕ με θέμα «**Τσεκάρε το δείκτη νοημοσύνης**» ( συνημμένο 1 της από 29.4.2010 τεχνικής έκθεσης):

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προκύπτει ότι, ο καταναλωτής προτρέπει να τσεκάρει το δείκτη νοημοσύνης του και για να πάρει το αποτέλεσμα, εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία αορίστου περιεχομένου, κατά παράβαση της



παρ. 12 του άρθρου 4 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, όπως ισχύει τροποποιηθείς.

Το πρώτο σύντομο μήνυμα που λαμβάνει ο χρήστης τον καλεί να γίνει μέλος στην υπηρεσία “RIGNALING CLUB”, χωρίς να αναφέρει ότι πρόκειται για υπηρεσία με συνδρομή και επίσης δεν τον ενημερώνει για το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης και την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ κατά παράβαση της παρ. 2<sup>β)</sup> του άρθρου 7 του ανωτέρω Κώδικα.

**2. Αναφορικά με τον έλεγχο στην ιστοσελίδα της εταιρείας WIN ΑΕ με θέμα «Ποιο είναι το στυλ σου;» ( συνημμένο 2 της από 29.4.2010 τεχνικής έκθεσης):**

Από τον έλεγχο της ανωτέρω ιστοσελίδας προκύπτει ότι, ο καταναλωτής προτρέπεται να μάθει το στυλ του («Ποιο είναι το στυλ σου; Γίνε το πιο μοντέρνο κορίτσι! Κατέβασε τις τελευταίες εφαρμογές για να είσαι στη μόδα! Άδραξε την ευκαιρία να κερδίσεις δωροεπιταγή 350 €») και συνέπεια αυτού, εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία κατά παράβαση της παρ. 12 του άρθρου 4 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ.

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.

Το πρώτο σύντομο μήνυμα που λαμβάνει ο χρήστης δεν τον πληροφορεί σαφώς ότι αφορά σε υπηρεσία με συνδρομή κατά παράβαση της παρ. 2<sup>β)</sup> του άρθρου 7 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ.

Σε συνέχεια όλων των ανωτέρω, η Ολομέλεια της ΕΕΤΤ εξέδωσε την υπ ‘αριθμ. 564/063/06-05-2010 απόφαση, με την οποία αποφάσισε την κλήση σε ακρόαση της εταιρείας WIN Α.Ε με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και ιδίως των άρθρων 4 και 7 της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ: 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 ΑΠ: 530/282/2009 (ΦΕΚ 1551/Β’/2009).

Κατόπιν τούτου, επιδόθηκε στην εταιρεία WIN Α.Ε η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 20834/Φ.391/19-05-2010 Πράξη Διεξαγωγής, με την οποία η εν λόγω εταιρεία

κλήθηκε σε ακρόαση ενώπιον της ορισθείσας Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, όπως προκύπτει από την υπ' αριθμ. 3712/17-05-2010 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή στο Πρωτοδικείο Αθηνών Γεωργίου Ι. Νικολάου-Χαΐρη.

Μετά από αναβολή, την 22<sup>α</sup> Ιουνίου 2010, ημέρα Τρίτη και ώρα 13.00, συνήλθε στα γραφεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στην οδό Κηφισίας 60, στο Μαρούσι, η ορισθείσα, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 2854/Φ. 610/20-05-2010 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ, Επιτροπή Ακρόασης, αποτελούμενη από τους κ.κ.: Λ. Κανέλλο ως Πρόεδρο, Ε. Συρίγο και Μ. Σακκά, ως Μέλη. Κατά την ακρόαση παραστάθηκαν, επίσης, η κ. Σ. Φραγκουλοπούλου, Στέλεχος της ΕΕΤΤ καθώς και η κ. 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 WIN Α.Ε δια των πληρεξουσίων δικηγόρων της κας Α. Βουγιέση και του κ. Π. Μαχά καθώς και δια της κας Ε. Πατσαλίδη, στελέχους της εταιρείας.

Αντίγραφα των τηρηθέντων απομαγνητοφωνημένων πρακτικών της διεξαχθείσας, ακροάσεως κοινοποιήθηκαν στην εταιρεία WIN Α.Ε 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 WIN Α.Ε κατέθεσε το με αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 30402/20-07-2010 έγγραφο Υπόμνημα επί της διεξαχθείσας ακρόασης.

## **B. Οι ισχυρισμοί της εταιρείας WIN Α.Ε**

Η εταιρεία WIN Α.Ε τόσο κατά την ακροαματική διαδικασία όσο και στο έγγραφο υπόμνημα της (αριθμ. πρωτ. ΕΕΤΤ 30402/20-07-2010) αρνείται ότι είχε πρόθεση προς εξαπάτηση ή δημιουργία πλάνης στους χρήστες των υπηρεσιών της. Αντιθέτως, ισχυρίζεται ότι λαμβάνει κάθε πρόνοια, προκειμένου να τηρούνται οι διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και όλες οι συναφείς με την παροχή των υπηρεσιών νομοθετικές διατάξεις ώστε οι συνδρομητές να ενημερώνονται πλήρως και ευκρινώς κατά τη χρήση των υπηρεσιών της για τις ακριβείς χρεώσεις και τους λοιπούς όρους των παρεχόμενων συνδρομητικών υπηρεσιών.

## Ι . ΕΠΙ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Όσον αφορά τον αριθμό των καταγγελιών (συνολικά 116 ) που αναφέρονται στην Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης, η ως άνω εταιρεία αναφέρει ότι οι πενήντα (50) από αυτές αφορούν σε εγγραφή σε υπηρεσία που είχε ολοκληρωθεί σε χρόνο προγενέστερο της τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας, πέντε (5) δεν αφορούν σε υπηρεσίες της ενώ σε άνω των σαράντα (40) περιπτώσεις είτε έχει γίνει προς τους καταγγέλλοντες προσφορά αποζημίωσης είτε αυτοί έχουν ήδη αποζημιωθεί (Σχετ. 1 του υπομνήματος).

Επιπλέον, η εταιρεία WIN A.E ισχυρίζεται ότι σε κάθε προωθητικό υλικό των υπηρεσιών της, η συμμετοχή σε κάθε διαγωνισμό ή παιχνίδι συνιστά συνδρομητική υπηρεσία και μόνο ως τέτοια παρέχεται (Σχετ. 3 α – γ του υπομνήματος). Οι σχετικοί όροι συνδρομής σε κάθε υπηρεσία, καθώς και οι ακριβείς χρεώσεις, αναφέρονται σε κάθε ιστοσελίδα αναλυτικά και σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας και της ΕΕΤΤ. Ως προς τους ισχυρισμούς καταναλωτών ότι δεν έλαβαν γνώση ότι η συμμετοχή τους στο διαγωνισμό θα οδηγήσει σε εγγραφή τους σε συνδρομητική υπηρεσία, η κληθείσα εταιρεία αναφέρει ότι οι ισχυρισμοί αυτοί οφείλονται κατά κύριο λόγο, στο γεγονός ότι οι καταναλωτές πολλές φορές δεν λαμβάνουν στα σοβαρά τις σχετικές πληροφορίες που τίθενται στη διάθεσή τους, δεν τις διαβάζουν ή απλώς τις αγνοούν, με αποτέλεσμα να εγγραφούν στην υπηρεσία και εν συνεχεία να μη θυμούνται πότε/πώς ενεγράφησαν και από πού γίνονται οι χρεώσεις.

Για την αποφυγή τέτοιων παρανοήσεων, αλλά και σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, οι χρεώσεις (ενδεχόμενο κόστος εγγραφής, κόστος ανά ληφθέν μήνυμα, συνολικό κόστος της υπηρεσίας ανά εβδομάδα), καθώς και η φύση (συνδρομητική) της υπηρεσίας, αναγράφονται, πέραν των προωθητικών μέσων, και στο πρώτο μήνυμα που λαμβάνει ο χρήστης, προκειμένου να εγγραφεί στην υπηρεσία, ενώ το κόστος κάθε υπηρεσίας αναλυτικά, η επωνυμία του παρόχου, η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πελατών και ο τρόπος διαγραφής από την υπηρεσία αναφέρονται και στο πρώτο μήνυμα που αποστέλλεται στους συνδρομητές μετά την εγγραφή τους σε κάθε υπηρεσία. Η ίδια ενημέρωση αποστέλλεται στους συνδρομητές κάθε μήνα ατελώς.

Ωστόσο, σε τυχόν περιπτώσεις, πραγματικής πλάνης καταναλωτών (βλ. παρακάτω 2° DVD της Τζούλια) ή υπερχρέωσης λόγω τυχόν τεχνικού λάθους, η εταιρεία WIN A.E ισχυρίζεται ότι προβαίνει σε άμεση αποζημίωση του χρήστη. Επίσης, η εταιρεία επισημαίνει ότι δεν υπήρξε καμία περίπτωση καταγγελίας για την οποία να μην απεδείχθη ότι οι συνδρομητές είτε είχαν εισαγάγει τον αριθμό κινητού τηλεφώνου τους σε ιστοσελίδα υπηρεσίας είτε είχαν αποστείλει μήνυμα σε υπηρεσία, σύμφωνα με τις υποδείξεις των σχετικών προωθητικών ιστοσελίδων ή λοιπών εντύπων και διαφημιστικών μέσων, όπου πάντοτε αναφέρονταν και αναφέρονται οι όροι και προϋποθέσεις παροχής των υπηρεσιών και αναλυτικά οι χρεώσεις κάθε υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, ουδέποτε ενεγράφη συνδρομητής σε υπηρεσία χωρίς να έχει προβεί ο ίδιος είτε σε αποστολή μηνύματος είτε σε εισαγωγή του αριθμού του κινητού τηλεφώνου του και του σχετικού κωδικού επιβεβαίωσης (pin) στη σχετική ιστοσελίδα.

Επιπλέον, η εταιρεία WIN A.E ισχυρίζεται ότι ο αριθμός των καταγγελιών είναι ποσοστιαία πολύ μικρός σε σύγκριση με τον αριθμό των συνδρομητών που απολαμβάνουν την πληθώρα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους πελάτες της μέσω της τεχνικής πλατφόρμας της εταιρείας της (βλ. Σχετ. 4 του υπομνήματος όπου για παράδειγμα αναγράφεται ότι οι συνδρομητές της υπηρεσίας *BLINCK* ανέρχονται στους 89.041 ενώ οι σχετικές καταγγελίες είναι μόλις 141, ήτοι η αναλογία καταγγελιών / συνδρομητών είναι 0,15%).

## II. ΕΠΙ ΤΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Αναφορικά με τα ευρήματα της από 29.04.2010 Τεχνικής Έκθεσης του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού της ΕΕΤΤ, η οποία αφορά στον έλεγχο παροχής υπηρεσιών με συνδρομή, η εταιρεία WIN AE ισχυρίζεται τα εξής:

### 1. Ως προς το «Τσεκάρει το δείκτη νοημοσύνης»

Όσον αφορά την αιτίαση της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής προτρέπεται να τσεκάρει το δείκτη νοημοσύνης του και προκειμένου να λάβει το αποτέλεσμα εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία αορίστου περιεχομένου, η εταιρεία WIN AE ισχυρίζεται ότι η παροχή της εν λόγω συνδρομητικής υπηρεσίας είναι ακριβώς η διενέργεια του τεστ νοημοσύνης, πράγμα που αναφέρεται ειδικά στην ιστοσελίδα, στο κάτω μέρος της οποίας αναγράφεται ευκρινώς : *«Η υπηρεσία είναι*

*συνδρομητική. Θα λαμβάνεις 4 μηνύματα κάθε εβδομάδα με κόστος 2,03€ ανά ληφθέν μήνυμα, συνολικό κόστος υπηρεσίας 8,13 ευρώ/εβδομάδα τα οποία χρεώνονται στο λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου ή αφαιρούνται από το υπόλοιπο και θα μπορείς να κατεβάσεις έως 10 αρχεία εβδομαδιαίως» και ακολουθούν τα λοιπά στοιχεία της υπηρεσίας (Σχ. 5 του υπομνήματος, βλ. ενδεικτικό flow μηνυμάτων που αποστέλλονται στο χρήστη της συγκεκριμένης υπηρεσίας). Ως εκ τούτου, εν προκειμένω δεν προκαλείται καμία σύγχυση του καταναλωτή ως προς την εγγραφή του στην υπηρεσία, ούτε συνδέεται αυτή με αίτημα του χρήστη «για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίες που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή».*

Όσον αφορά το πρώτο μήνυμα που εστάλη κατά τη διεξαγωγή της Τεχνικής Έκθεσης και το οποίο δεν ανέφερε σαφώς ότι αφορούσε υπηρεσία με συνδρομή ούτε ανέφερε το κόστος της υπηρεσίας, η εταιρεία WIN AE ισχυρίζεται στο έγγραφο υπόμνημά της ότι αυτό οφειλόταν στο ότι η ως άνω ιστοσελίδα ήταν κατά την ημερομηνία διεξαγωγής της Τεχνικής Έκθεσης ανενεργή και κατά συνέπεια δεν ήταν δυνατή η εγγραφή συνδρομητή μέσω αυτής. Για το λόγο αυτό, δεν υπήρχαν και τα απαιτούμενα στοιχεία στο πρώτο μήνυμα, τα οποία πάντα εμπεριέχονται στο πρώτο μήνυμα που στέλνεται στους χρήστες για την εγγραφή τους στις υπηρεσίες της εταιρείας (Σχ. 5 του υπομνήματος). Ως εκ τούτου, δεν πραγματοποιήθηκε εγγραφή στην υπηρεσία, αφού δεν επακολούθησε κανένα μήνυμα και καμία χρέωση δεν πραγματοποιήθηκε μετά την εισαγωγή του αριθμού του κινητού στην ιστοσελίδα, γεγονός που αποδεικνύει ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα ήταν ανενεργή και από παραδρομή της διαφημιστικής εταιρείας δεν είχε ακόμη «κατέβει» από το διαδίκτυο. Σχετικά με τη σημείωση στην Τεχνική Έκθεση ότι «ο καταναλωτής πληροφορείται μόνο, με μικρά γράμματα, ότι «Θα λαμβάνεις 4 μηνύματα κάθε εβδομάδα με κόστος 2,03€ ανά ληφθέν μήνυμα, συνολικό κόστος υπηρεσίας 8,13 ευρώ/εβδομάδα», η εταιρεία παραπέμπει στο υπόμνημα της στις συνημμένες στην Τεχνική Έκθεση ιστοσελίδες, όπου κατά την κρίση της, φαίνεται καθαρά η πληροφόρηση για την ακριβή φύση της υπηρεσίας. Τέλος, αναφορικά με την ελλιπή πληροφόρηση στο πρώτο μήνυμα προς τον χρήστη, η εταιρεία WIN AE ισχυρίζεται ότι αυτή οφειλόταν στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα ήταν ανενεργή και καμία εγγραφή στην υπηρεσία δε μπορούσε να γίνει μέσω αυτής.

## 2. Ως προς το προϊόν «Ποιο είναι το Στυλ σου»:

Όσον αφορά την αιτίαση της EETT, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής προτρέπει «Ποιο είναι το στυλ σου; Γίνε το πιο μοντέρνο κορίτσι! Κατέβασε τις τελευταίες εφαρμογές για να είσαι στη μόδα! Άδραξε την ευκαιρία να κερδίσεις δωροεπιταγή 350€» και συνεπεία αυτού εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία, η εταιρεία αναφέρει ότι αυτό είναι το περιεχόμενο της υπηρεσίας, πράγμα που αναφέρεται ειδικά στην ιστοσελίδα, όπου αναγράφεται ευκρινώς, ακριβώς κάτω από το «δωροεπιταγή 350€» «Συνδρομητική Υπηρεσία με χρέωση 6.10€/εβδομάδα (3sms/€2.03)» ενώ πιο κάτω ακολουθούν τα λοιπά στοιχεία της υπηρεσίας.

Το ακριβές περιεχόμενο της υπηρεσίας προκύπτει και από το ενδεικτικό flow μηνυμάτων της εν λόγω υπηρεσίας (Σχ. 6 του υπομνήματος). Η συγκεκριμένη συνδρομητική υπηρεσία, δηλαδή συνίσταται ακριβώς στην παροχή συμβουλών «στυλ», ενώ παρεπόμενα, στα πλαίσια της ίδιας υπηρεσίας, οι χρήστες δύνανται να κάνουν χρήση του wap site της υπηρεσίας για να «κατεβάζουν» τραγούδια και άλλα προϊόντα που επιλέγουν οι ίδιοι, χωρίς επιπλέον χρέωση. Ως εκ τούτου, δεν προκαλείται εν προκειμένω καμία σύγχυση του καταναλωτή ως προς την εγγραφή του στην υπηρεσία, ούτε συνδέεται αυτή με αίτημα του χρήστη «για την απόκτηση περιεχομένου ή υπηρεσίες που δεν αποτελούν μέρος της ΥΠΠ με συνδρομή». Επιπλέον, η εταιρεία WIN ΑΕ στο έγγραφο υπόμνημά της, ισχυρίζεται ότι η ανάλυση της οθόνης που χρησιμοποιεί για τις προωθητικές ιστοσελίδες των υπηρεσιών της είναι 1024 x 768. Η ανάλυση αυτή είναι η συνηθέστερη και μπορεί να υποστηριχθεί από όλους τους προσωπικούς υπολογιστές, χωρίς να κάνει scroll. Ωστόσο, στην περίπτωση που κάποιος χρήστης, ο οποίος έχει συσκευή με μικρή οθόνη, καλέσει την σελίδα, τότε χρησιμοποιείται χαμηλότερη ανάλυση από το minimum που έχει χρησιμοποιηθεί στον σχεδιασμό της σελίδας, με αποτέλεσμα να γίνεται scroll. Ενδεικτικά, η εταιρεία αναφέρει ότι θα μπορούσε κάποιος να καλέσει τις σελίδες με οποιοδήποτε σύγχρονο κινητό τηλέφωνο. Είναι αδύνατο όλη η σελίδα να αναπροσαρμόζεται ανάλογα με την ανάλυση της συσκευής που την καλεί. Οι σελίδες σχεδιάζονται με minimum ανάλυση που υποστηρίζεται από τους περισσότερους προσωπικούς υπολογιστές.

Ειδικά για τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα που εμφανιζόταν σε διαφορετική ανάλυση, η εταιρεία στο έγγραφο υπόμνημά της αναφέρει τα εξής :

Οι αναγκαίες διευκρινήσεις ήταν εμφανείς μόνο εάν κάποιος κατέβαζε ο ίδιος προς τα κάτω τη ιστοσελίδα (scroll down), λόγω αβλεψίας της διαφημιστικής εταιρείας ως προς την εν λόγω σελίδα. Επειδή η κάθε υπηρεσία κάθε συμβαλλόμενης εταιρείας

προωθείται διαφημιστικά με πάρα πολλά μέσα από μεγάλο αριθμό διαφημιστικών εταιρειών, είναι πρακτικά δύσκολο να ελέγχονται όλες, παρόλο που καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια να τηρούνται από όλες τα οριζόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

### III. «ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ DVD ΤΗΣ JULIAS»

Όσον αφορά στο άρθρο του κ. Αντώνη Μπιδέρη με θέμα «Η μεγάλη κομπίνα με το 2° DVD της Αλεξανδράτου» της 6<sup>η</sup> Απριλίου 2010, το οποίο δημοσιεύθηκε στον ιστοχώρο [www.zougla.gr](http://www.zougla.gr) και το οποίο αναφέρεται στην Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης η εταιρεία αναφέρει τα εξής:

Η εν λόγω προωθητική ιστοσελίδα προέτρεπε όντως παραπλανητικά τους καταναλωτές να εισαγάγουν τον αριθμό τηλεφώνου τους στην ιστοσελίδα προκειμένου να δουν το «2° DVD της Τζούλιας» και εν συνεχεία τους παρέπεμπε στην υπηρεσία «Τεστ Αγάπης» της συμβαλλόμενης με την Εταιρεία της, εταιρεία Artiq Mobile B.V., η οποία υπηρεσία ουδεμία σχέση έχει με το εν λόγω DVD. Η συγκεκριμένη ενέργεια ήταν πρωτοβουλία όχι της αντισυμβαλλόμενης εταιρείας Artiq Mobile B.V., αλλά τρίτης εταιρείας συμβαλλόμενης με την Artiq Mobile B.V., η οποία, μεταξύ άλλων εταιρειών, προωθούσε τα προϊόντα της τελευταίας. Συγκεκριμένα, η εταιρεία Artiq Mobile B.V., όπως κάθε ανάλογη εταιρεία παροχής περιεχομένου, συμβάλλεται με μεγάλο αριθμό διαφημιστικών εταιρειών, οι οποίες αναλαμβάνουν την προώθηση των προϊόντων της στο κοινό μέσω διαφόρων ιστοσελίδων επιλογής τους, τοποθέτησης banners κλπ. Εν προκειμένω, η συγκεκριμένη διαφημιστική εταιρεία προέβη στη συγκεκριμένη ενέργεια αυθαιρέτως και παρανόμως και χωρίς τη συναίνεση της εταιρείας Artiq Mobile B.V. Για το λόγο αυτό, αμέσως μόλις υπέπεσε το γεγονός αυτό στην αντίληψη της εταιρείας WIN AE, αυτή διέκοψε την συγκεκριμένη διαφήμιση και την παροχή της υπηρεσίας σε όσους συνδρομητές είχαν εγγραφεί μέσω της παραπλανητικής ιστοσελίδας. Η εταιρεία Artiq Mobile B.V. διέκοψε τη συνεργασία της με τη συγκεκριμένη διαφημιστική εταιρεία που είχε προβεί στην ως άνω παραπλανητική και παράνομη διαφήμιση και, σε συνεργασία με τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας, προβήκανε από κοινού σε αντιλογισμό των χρεώσεων με όλους τους συνδρομητές, οι οποίοι είχαν χρεωθεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία (Σχ. 7 α – ζ του υπομνήματος).

Σε ερώτημα της Επιτροπής Ακρόασης σχετικά με το πώς είναι εφικτός ο αντιλογισμός σε χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας, η εταιρεία στο έγγραφο υπόμνημά της επισημαίνει ότι όπως την ενημέρωσαν οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας,

αυτό γίνεται με πίστωση του ποσού στον συγκεκριμένο αριθμό καρτοκινητού, την οποία ο χρήστης διαπιστώνει στην επόμενη χρήση αυτού. Ακόμη δηλαδή και αν ο χρήστης δεν είχε μονάδες στο καρτοκινητό για να λάβει τα μηνύματα της υπηρεσίας (όπως συμβαίνει πολύ συχνά με χρήστες με καρτοκινητά), ο αριθμός του πιστώθηκε με το ποσό που αντιστοιχούσε στα μηνύματα που εστάλησαν από την υπηρεσία. Η εταιρεία WIN AE αναφέρει προέβη στον ως άνω αντιλογισμό καταβάλλοντος η ίδια και το ποσοστό των παροχών κινητής τηλεφωνίας (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ), οι οποίοι το εισέπραξαν ως αν δεν είχε γίνει ο αντιλογισμός. Συγκεκριμένα, ο «τζίρος» από τα μηνύματα της υπηρεσίας που εστάλησαν σε συνδρομητές που είχαν εγγραφεί μέσω της συγκεκριμένης παραπλανητικής ιστοσελίδας, είχε ως εξής:

Συνολικός τζίρος: 2.562,36 €

Καθαρός τζίρος (-ΦΠΑ 21%): 2.024€

Ποσοστό Παροχών: 1.113 €

Ποσοστό WIN/Artiq Mobile: 910 €

(από το οποίο το 92%, δηλαδή περίπου 838€ είναι το ποσοστό της Artiq Mobile).

Προκειμένου να γίνει ο αντιλογισμός στους χρήστες της υπηρεσίας, η εταιρεία WIN AE (μαζί με την εταιρεία Artiq Mobile) κατέβαλε στους Παρόχους Κινητής Τηλεφωνίας το συνολικό ως άνω ποσό, δηλαδή 2.562,36 €.

Ως αποτέλεσμα του αντιλογισμού που πραγματοποιήθηκε άμεσα, καμία χρέωση δεν φάνηκε σε λογαριασμό συνδρομητή, και καμία καταγγελία ή παράπονο δεν ελήφθη από χρήστη της υπηρεσίας για το θέμα αυτό.

Τέλος, σχετικά με το ερώτημα της Επιτροπής Ακρόασης της ΕΕΤΤ, για το πώς ήταν δυνατό να ξεχωρίσει η εταιρεία ποιοι καταναλωτές είχαν εγγραφεί στην υπηρεσία μέσα από την συγκεκριμένη προώθηση (DVD της Τζούλιας) και όχι μέσα από οποιαδήποτε άλλη διαφημιστική σελίδα, αφού πράγματι κάθε υπηρεσία προωθείται μέσα από πολλές διαφημιστικές σελίδες από πολλές διαφημιστικές εταιρείες, η εταιρεία WIN AE αναφέρει στο υπόμνημά της ότι αυτό γίνεται μέσω συγκεκριμένων κωδικών (bracking codes"), οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι με κάθε προωθητική σελίδα, προκειμένου να γνωρίζει ο πελάτης από ποια διαφημιστική καμπάνια ποιας εταιρείας γίνεται κάθε «πώληση» σε συνδρομητή.

## 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». Ακολούθως 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.»

Επιπλέον, στο **άρθρο 7 παρ. 2** του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, ως ισχύει τροποποιηθείς, προβλέπεται ότι:

«2. Εφόσον, ο Τελικός Χρήστης επιλέξει:

.....

β) μία υπηρεσία με συνδρομή μέσω διαδικτύου, εισάγοντας τον αριθμό του σε διαδικτυακή σελίδα, είτε πρέπει να λάβει άμεσα ένα σύντομο μήνυμα με κωδικό, τον οποίο και θα πρέπει να εισάγει στην ιστοσελίδα, είτε ένα σύντομο μήνυμα στο οποίο θα πρέπει να απαντήσει στην περίπτωση που αποδέχεται την εγγραφή στην υπηρεσία. Και στις δύο ως άνω περιπτώσεις, το σύντομο μήνυμα θα πρέπει να του γνωστοποιεί ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή, να τον ενημερώνει για το όνομα και το κόστος της υπηρεσίας ανά μονάδα χρέωσης (π.χ. αν η ΥΠΠ χρεώνεται ανά εβδομάδα) και την επωνυμία του Παρόχου ΥΠΠ. Η εγγραφή στην υπηρεσία με συνδρομή θα ολοκληρωθεί μόνο εφόσον ο Τελικός Χρήστης είτε εισάγει τον κωδικό στην σχετική ιστοσελίδα, είτε αποστέλλει μήνυμα επιβεβαίωσης στον σχετικό σύντομο κωδικό, για να παράσχει τη συγκατάθεσή του για την εγγραφή του στην υπηρεσία με

*συνδρομή. Μέχρι την ολοκλήρωση της εγγραφής του στην υπηρεσία, ο Τελικός Χρήστης δεν χρεώνεται με πρόσθετη χρέωση.»*

### **III. ΕΠΙ ΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣ**

Από τα ως άνω εκτεθέντα πραγματικά περιστατικά προκύπτει σαφώς ότι η εταιρεία WIN AE κατά την παροχή των υπηρεσιών μέσω των σύντομων κωδικών της σειράς 54XXX παραβίασε το άρθρο 4 και το άρθρο 7 παρ. 2 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).

Ο ανωτέρω τεχνικός έλεγχος ανέδειξε ότι στις σχετικές ιστοσελίδες της εταιρείας με θέμα *«Τσέκαρε το δείκτη νοημοσύνης»* και *«Ποιο είναι το στυλ σου;»* κατά παράβαση του άρθρου 4 παρ. 12 του Κώδικα Δεοντολογίας, ο καταναλωτής προτρέπεται να καταχωρήσει τον αριθμό του κινητού του για να λάβει το αποτέλεσμα του δείκτη νοημοσύνης του/ή να μάθει το στυλ του κερδίζοντας συγχρόνως και μια δωροεπιταγή 350 ευρώ, ενώ τελικώς εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία. Ειδικότερα :

Στη προωθητική ιστοσελίδα με θέμα *«Τσέκαρε το δείκτη νοημοσύνης»*, το μεγαλύτερο μέρος της ιστοσελίδας αφορά στην προώθηση με την οποία, η εταιρεία προτρέπει τον καταναλωτή να λάβει την υπηρεσία της. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο μέρος της ιστοσελίδας αυτής, προτρέπει με μεγάλα γράμματα τον καταναλωτή να πραγματοποιήσει κούιζ για να τσεκάρει το δείκτη νοημοσύνης του.

Αντιθέτως, η αναφορά στο περιεχόμενο της συνδρομητικής υπηρεσίας RINGALING TV CLUB, 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 (τεχνική έκθεση, ενότητα Α1 και συνημμένα 1): *«Θα λαμβάνεις 4 μηνύματα κάθε εβδομάδα με κόστος 2,03 Ευρώ ανά ληφθέν μήνυμα, συνολικό κόστος υπηρεσίας 8,13 ευρώ/εβδομάδα τα οποία χρεώνονται στο λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου ή αφαιρούνται από το υπόλοιπο και θα μπορείς να κατεβάσεις έως 10 αρχεία εβδομαδιαίως»*. Εύλογα, λοιπόν, μπορεί να θεωρηθεί ότι ο καταναλωτής δεν έχει αντιληφθεί ότι ουσιαστικά εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία και 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 της προωθητικής ιστοσελίδας δημιουργεί στον καταναλωτή την εντύπωση ότι η πραγματοποίηση του κουίζ και η εισαγωγή του αριθμού του, θα οδηγήσει στην απόκτηση του συγκεκριμένου αποτελέσματος και όχι σε εγγραφή. Ο ισχυρισμός της εταιρείας σύμφωνα με τον οποίο, «η παροχή της συγκεκριμένης συνδρομητικής υπηρεσίας είναι ακριβώς η διενέργεια του τεστ νοημοσύνης» και ότι αυτό «αναγράφεται ευκρινώς» στην ανωτέρω περιγραφή της συνδρομητικής υπηρεσίας: *Θα λαμβάνεις 4 μηνύματα κάθε εβδομάδα με κόστος 2,03 Ευρώ ανά ληφθέν μήνυμα, συνολικό κόστος υπηρεσίας 8,13 ευρώ/εβδομάδα τα οποία χρεώνονται στο λογαριασμό του κινητού τηλεφώνου ή αφαιρούνται από το υπόλοιπο και θα μπορείς να κατεβάσεις έως 10 αρχεία εβδομαδιαίως*» δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός, καθώς η περιγραφή του κουίζ στην προωθητική ιστοσελίδα δεν βοηθά με κανέναν τρόπο τον καταναλωτή να κατανοήσει ότι μπορεί να έχει συνεχή και περιοδική μορφή, αλλά αντιθέτως του δημιουργεί την λανθασμένη εντύπωση ότι αυτό ολοκληρώνεται με την ολοκλήρωση του κουίζ στην ιστοσελίδα, μετά από την οποία θα λάβει και το αποτέλεσμα.

Συγκεκριμένα, από τον ανωτέρω τεχνικό έλεγχο της ΕΕΤΤ προέκυψε ότι, ο καταναλωτής, αφού ολοκληρώσει το κουίζ, προτρέπεται με τον εξής τρόπο να προβεί σε συγκεκριμένες ενέργειες : *«Συγχαρητήρια! Τα πήγες περίφημα! Κλίκαρα παρακάτω για να μάθεις το IQ σου!»*. Η εν λόγω προτροπή είναι παραπλανητική, εφόσον δημιουργεί στον καταναλωτή την εντύπωση ότι εάν εισάγει τον αριθμό του, θα λάβει το αποτέλεσμα του κουίζ που πραγματοποίησε στην ιστοσελίδα (ή το οποίο φαίνεται κυρίως να προωθεί η ιστοσελίδα), χωρίς να γίνεται σύνδεση ή αναφορά με τη συνδρομητική υπηρεσία.

Επιπλέον, στην ιστοσελίδα με θέμα *«Ποιο είναι το στυλ σου; Γίνε το πιο μοντέρνο κορίτσι! Κατέβασε τις τελευταίες εφαρμογές για να είσαι στη μόδα! Άδραξε την ευκαιρία να κερδίσεις δωροεπιταγή 350 €»*, δεν γίνεται καμία αναφορά στο περιεχόμενο της συνδρομητικής υπηρεσίας, στην οποία τελικά εγγράφεται ο καταναλωτής. Κατά παράβαση του άρθρου 4 παρ. 15 του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ΥΠΠ, μόνο στην περίπτωση που ο καταναλωτής κυλήσει την ιστοσελίδα προς τα κάτω (scroll down) εμφανίζεται η γραμμή *«Συνδρομητική υπηρεσία με χρέωση 6.10€/εβδομάδα (3sms/ €2.03)»*, χωρίς όμως να αναγράφονται άλλες πληροφορίες. Στη συνέχεια, ζητείται από τον καταναλωτή να συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του, ενώ και πάλι, μόνο αν κυλήσει την ιστοσελίδα προς τα κάτω μπορεί να πληροφορηθεί για το γεγονός ότι εγγράφεται σε συνδρομητική υπηρεσία. Επίπλέον, η αναφορά στο περιεχόμενο είναι γενική, ασαφής και χωρίς καμία

προφανή σχέση με την αντίστοιχη προώθηση (τεχνική έκθεση, ενότητα A2 και συνημμένο 2): «ΓΙΝΕ ΜΕΛΟΣ ΤΩΡΑ ΣΤΟ CLUB ΓΙΑ ΝΑ ΛΑΜΒΑΝΕΙΣ ΑΡΧΕΙΑ ΜΕ ΗΧΟΥΣ, WALLPAPERS ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ». Στο τέλος της ιστοσελίδας, στην περίπτωση που ο καταναλωτής κυλήσει την ιστοσελίδα προς τα κάτω (scroll down), με πολύ μικρά γράμματα αναφέρεται ότι: «Κάθε 500 καινούριοι συνδρομητές που παραμένουν εγγεγραμμένοι για περισσότερο από 3 εβδομάδες κερδίζουν μια δωροεπιταγή 350 € για μοδάτα ρούχα! Μην χάσετε την ευκαιρία να κερδίσετε ένα κουπόνι 350 € για ρούχα από το αγαπημένο σας κατάστημα. Το CLUB HITS προσφέρει επίσης το καλύτερο περιεχόμενο σε εκατομμύρια λάτρεις της μουσικής σε όλο τον κόσμο. Θα βρείτε όλους τους ήχους που αγαπάτε, συμπεριλαμβανομένων των τελευταίων ringtones (και ακόμα περιεχόμενο!). Στο Club HITS – έχουμε όλα τα μουσικά στυλ και έναν κατάλογο χιλιάδων καλλιτεχνών και soundtracks. Με την εγγραφή σας στο Club HITS θα έχετε δωρεάν 3 realtones και 1 special ήχο και πάντα κερδίζετε 50 μονάδες για να κατεβάσετε το περιεχόμενο που θέλετε». 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. Ο ισχυρισμός της εταιρείας, σύμφωνα με τον οποίο η συγκεκριμένη συνδρομητική υπηρεσία, συνίσταται ακριβώς στην παροχή συμβουλών «στυλ», ενώ παρεπόμενα, στα πλαίσια της ίδιας υπηρεσίας, οι χρήστες δύνανται να κάνουν χρήση του wap site της υπηρεσίας για να «κατεβάζουν» τραγούδια και άλλα προϊόντα που επιλέγουν οι ίδιοι, χωρίς επιπλέον χρέωση, δεν μπορεί να γίνει αποδεκτός, καθώς ο καταναλωτής δεν ενημερώνεται για το περιεχόμενο αυτό από την προωθητική αυτή ιστοσελίδα. Επιπρόσθετα, αφού ο καταναλωτής συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού του, στην ιστοσελίδα εμφανίζεται το μήνυμα: «Επιβεβαίωση. Σύντομο θα λάβετε ένα γραπτό μήνυμα με τον κωδικό πρόσβασης. Ο αριθμός του κινητού σας είναι: 6973521538», το οποίο με κανέναν τρόπο δεν παραπέμπει στην επικείμενη εγγραφή του.

Επιπλέον, κατά παράβαση του άρθρου 7 παρ. 2 β του Κώδικα Δεοντολογίας, το πρώτο σύντομο μήνυμα που λαμβάνει δεν τον πληροφορεί σαφώς ότι αφορά υπηρεσία με συνδρομή. Συγκεκριμένα, στο πρώτο αυτό σύντομο μήνυμα (sms) που λαμβάνει ο καταναλωτής όταν ζητά να εγγραφεί στην υπηρεσία αναγράφεται : «Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΝΑΙ: 4398. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕ ΤΟ ΣΤΗΝ ΣΕΛΙΔΑ ΓΙΑ ΝΑ ΓΙΝΕΙΣ ΜΕΛΟΣ ΣΤΟ HITS CLUB. ΚΟΣΤΟΣ:6,10 Ε/ΕΒΔΟΜΑΔΑ(2,03€/SMS,3SMS/ΕΒΔ.) WIN ΑΕ».

Από τα αποτελέσματα του ανωτέρω τεχνικού ελέγχου, προκύπτουν βάσιμες αμφιβολίες για το εάν, πράγματι, ο μέσος καταναλωτής δύναται να λάβει γνώση του περιεχομένου της συνδρομητικής υπηρεσίας και να επιλέξει συνειδητά την εγγραφή

του σε αυτήν. Σε αυτό συνηγορεί και το γεγονός ότι, το κυρίως μέρος των προωθητικών ιστοσελίδων δημιουργούν στον καταναλωτή την εντύπωση ότι η πραγματοποίηση του τεστ στην πρώτη περίπτωση και η εισαγωγή του αριθμού του στη δεύτερη, θα οδηγήσουν στην απόκτηση ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος ή προϊόντος και όχι σε εγγραφή.

Συνεπώς, βάσει των ανωτέρω στοιχείων, είναι προφανές ότι ο καταναλωτής δεν είχε επαρκή πληροφόρηση για τα αποτελέσματα των ενεργειών του, η δε εγγραφή του στη συνδρομητική υπηρεσία δεν ήταν αποτέλεσμα συνειδητής του επιλογής, αλλά πλάνης, αφού σκοπός του ήταν να μάθει το αποτέλεσμα των διαγωνισμών ή ερωτημάτων στα οποία συμμετείχε. 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 όμως (άρθρο 4 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).

Επιπλέον, κατά τον έλεγχο στην ιστοσελίδα με θέμα «Ποιο είναι το στυλ σου;» 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 εταιρεία WIN ΑΕ στο έγγραφο υπόμνημά της, ισχυρίζεται ότι η ανάλυση της οθόνης που χρησιμοποιεί για τις προωθητικές ιστοσελίδες των υπηρεσιών της είναι 1024 x 768. Σε κάθε περίπτωση, υπάρχουν τεχνικοί τρόποι για την αποφυγή των προβλημάτων (scroll), όπως είτε ο σχεδιασμός 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 η ανάρτηση των απαιτούμενων από τον Κώδικα πληροφοριών στην αρχή της ιστοσελίδας που ανοίγει και όχι στο τέλος.

Τέλος, κατά παράβαση του άρθρου 4 παρ. 12 του Κώδικα Δεοντολογίας, οι καταναλωτές προτρέπονταν κατά τρόπο παραπλανητικό να εισαγάγουν τον αριθμό του κινητού τους σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα προκειμένου να δουν το «2° DVD της Τζούλιας» και τελικώς οδηγούνταν σε προώθηση συνδρομητικής ΥΠΠ της εταιρείας WIN. Το γεγονός δε, ότι σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας WIN ΑΕ, η συγκεκριμένη ενέργεια οφείλεται σε υπαιτιότητα της συνεργαζόμενης με αυτήν εταιρείας Artiq Mobile B.V., ή τρίτης με αυτήν συμβαλλόμενης εταιρείας (η οποία, μεταξύ άλλων εταιρειών, προωθούσε τα προϊόντα της τελευταίας), δεν την απαλλάσσει σε καμία περίπτωση από την ευθύνη που φέρει ως η νόμιμη Δικαιούχος Χρήσης των συγκεκριμένων σύντομων κωδικών με πρωτογενή εκχώρηση από την ΕΕΤΤ, ήτοι την υποχρέωσή της να διασφαλίζει αδιάλειπτα και με κάθε δυνατό τρόπο την ορθή χρήση των εκχωρηθέντων αριθμοδοτικών πόρων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και την λοιπή σχετική τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία (βλ. σχετικά και άρθ. 3 παρ. 5 του Κώδικα Δεοντολογίας).

Επισημαίνεται δε, ότι στο άρθρο 10 της Απόφασης της ΕΕΤΤ 441/121/2007 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 1260/23-7-2007), ρητά προβλέπεται ότι : «α. Ο εκδοχέας σύντομου κωδικού με δευτερογενή εκχώρηση ορίζεται στην απόφαση της ΕΕΤΤ για την πρωτογενή εκχώρηση του εν λόγω σύντομου κωδικού. β. Απαγορεύεται η δευτερογενής εκχώρηση σύντομου κωδικού σε άλλον πέραν του αναφερομένου στην απόφαση της ΕΕΤΤ για πρωτογενή εκχώρηση.». Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 2 της Απόφασης της ΕΕΤΤ 390/3/13-6-2006 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 748/Β/2006), ως ισχύει τροποποιηθείσα, «Γενικές Άδειες απαιτούνται για την παροχή κάθε είδους δραστηριότητας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορά την παροχή δικτύων ή/και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός από τις περιπτώσεις για τις οποίες δεν απαιτείται Γενική Άδεια, σύμφωνα με την παράγραφο 10 του άρθρου 21 του ν. 3431/2006.»

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 3.5 του Παραρτήματος Β του «Κανονισμού Γενικών Αδειών», κάθε πρόσωπο που παρέχει Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης υποχρεούται να διαθέτει Γενική Άδεια από την ΕΕΤΤ και οφείλει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του «Κανονισμού Γενικών Αδειών» αναφορικά με τις

εκεί προβλεπόμενες πρόσθετες υποχρεώσεις για την παροχή ΥΠΠ. Ως εκ τούτου, ο πάροχος στον οποίο δευτερογενώς εκχωρούνται οι σύντομοι κωδικοί για την παροχή ΥΠΠ πρέπει να διαθέτει την απαιτούμενη Γενική Άδεια για την παροχή των υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

Διευκρινίζεται, επίσης, ότι στις σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ για την πρωτογενή εκχώρηση των σύντομων κωδικών της εταιρείας WIN AE δεν ορίζεται τρίτη εταιρεία ως εκδοχέας των εν λόγω σύντομων κωδικών με δευτερογενή εκχώρηση. Κατόπιν τούτου, και σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 4 του Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ, ως ισχύει, η εταιρεία WIN AE, ως Πάροχος ΥΠΠ είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για την συμμόρφωση της με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας που διέπουν την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης.

#### **Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω και ιδίως :**

-Το γεγονός ότι, η ΕΕΤΤ, ήδη, με την αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 7914/26-2-2010 επιστολή της είχε καλέσει την εταιρεία WIN AE 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 της ΕΕΤΤ και εξακολουθούσε να παραβιάζει το Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης», και συγκεκριμένα τα άρθρα 4 και 7 αυτού.

-Το γεγονός ότι, για το ίδιο θέμα, η ΕΕΤΤ έχει εκδώσει την απόφαση ΑΠ ΕΕΤΤ 530/200/14-07-2009 «*Λήψη Απόφασης επί της από 13 Μαρτίου 2009 Ακροάσεως της εταιρείας «WIN S.A. WIRELESS PRODUCTIONS & SERVICES» με αντικείμενο τη διαπίστωση παραβάσεων της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεχοπληροφόρησης μέσω των σύντομων κωδικών 54024 και 54006*», με την οποία αφενός διαπιστώθηκε ότι η εταιρεία WIN AE παραβίασε την νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδίως το αρθ.3.5 του Παραρτήματος Β του «Κανονισμού Γενικών Αδειών» (ΑΠ ΕΕΤΤ 390/3/13-6-2006-ΦΕΚ 748/Β/2006) και το άρθρο 4 παρ. 6 και 8 καθώς και το άρθρο 7 του «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΑΠ ΕΕΤΤ 451/010/2007 -ΦΕΚ



1943/B/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 WIN ΑΕ παραβίασε κατ' εξακολούθηση τα άρθρα 4 και 7 παρ. 2 του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ 1943/B/01-10-2007), ως ισχύει τροποποιηθείς με την Απόφαση της ΕΕΤΤ Α.Π. 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/B/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 η διαπιστωθείσα παράνομη συμπεριφορά αφορά σε άγνωστο αριθμό καταναλωτών και όχι μόνο σε αυτούς που υπέβαλαν καταγγελία στην ΕΕΤΤ, καθώς και ότι εύλογα μπορεί να θεωρηθεί, 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, κατά την επιβολή της διοικητικής κύρωσης του 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) με δεδομένο ότι είναι υπότροπος και της έχει ήδη απευθυνθεί σύσταση 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 WIN AE **εκ προθέσεως**, δεδομένου ότι αυτή κλήθηκε από την ΕΕΤΤ με την αριθμ. πρωτ. 7914/26-2-2010 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 WIN AE για το έτος 2009 ανήλθε στο ποσό των [...] ευρώ, ενώ σύμφωνα με στοιχεία που κοινοποίησε η ίδια η εταιρεία τον μήνα Οκτώβριο 2010 στην ΕΕΤΤ, τα έσοδά της από συνδρομητικές υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης για το έτος 2009 ανέρχονται σε [...] ευρώ. Κρίνεται δε εύλογη η επιβολή σε αυτήν προστίμου, ανερχόμενου σε ποσοστό [...] % επί των εσόδων της από συνδρομητικής ΥΠΠ του έτους 2009.

- 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 WIN ΑΕ παραβίασε την νομοθεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδίως της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ: 451/010/2007 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» (ΦΕΚ 1943/Β/01-10-2007) άρθρα 4 και 7 παρ. 2 αυτής, ως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 531/67/2009 (ΦΕΚ 1551/Β/28-7-2009).

**2. Επιβάλλει** προς την εταιρεία WIN ΑΕ διοικητική κύρωση προστίμου ύψους οκτακοσίων τριάντα τριών χιλιάδων τριακοσίων εξήντα εννιά ευρώ (833.369 €) 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 WIN ΑΕ.

Για την ΕΕΤΤ  
Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

**Δρ. Λ. Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ**