

Κινητή Τηλεφωνία: Οδηγίες χρήσης για την προστασία από τον ανταγωνισμό

/ [Πεμπτουσία· Ορθοδοξία-Πολιτισμός-Επιστήμες](#)



Ζητήματα ασφάλειας της χρήσης της κινητής τηλεφωνίας και προστασίας του καταναλωτή θέτει η Ένωση Καταναλωτών Βόλου & Θεσσαλίας με ανακοίνωσή της. Σύμφωνα με αυτήν, υπάρχουν πολλές καταγγελίες που αφορούν πιέσεις από την πλευρά των εταιρειών για προϊόντα τους. Για να διαφυλάξει το συμφέρον του καταναλωτή, η Ένωση στην Ανακοίνωσή της περιλαμβάνει ορισμένες απλές και σύντομες οδηγίες σχετικά με τους όρους της χρήση της κινητής τηλεφωνίας.

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΒΟΛΟΥ & ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Αθέμιτος ανταγωνισμός στις τηλεπικοινωνίες με θύματα τους καταναλωτές

Συνθήκες καταχρηστικής και επιθετικής λειτουργίας και αθέμιτου ανταγωνισμού επικρατούν στην αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με θύματα τους καταναλωτές. Πολλές καταγγελίες που έχουν γίνει στην Ένωση Καταναλωτών Βόλου & Θεσσαλίας που αναφέρουν ότι:

- εκπρόσωποι των εταιρειών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ τους καλούν σε ακατάλληλες ώρες (συνήθως μεσημεριανές) και τάζουν «λαγούς με πετραχήλια» για να τους πείσουν να αλλάξουν εταιρεία
- αποκρύπτουν ή διαβεβαιώνουν ότι δεν υπάρχει τέλος (ποινή) αποσύνδεσης στην περίπτωση διακοπής της σύμβασης
- αν πειστεί ο καταναλωτής να αλλάξει εταιρεία, ο παλιός πάροχος επιβάλλει υψηλά πρόστιμα για τη διακοπή της σύμβασης πριν τη λήξη της ανάλογα με το

χρόνο που υπολείπεται

- όσοι αδυνατούν να πληρώσουν λαμβάνουν μηνύματα από δικηγορικά γραφεία (εισπρακτικές εταιρείες) που τους απειλούν με νομικές κυρώσεις
- σε κάποιες περιπτώσεις οι εταιρείες επιβαρύνουν τους λογαριασμούς με πρόσθετες, πέραν του συμβολαίου παροχές ή τέλη χωρίς τη συναίνεση του πελάτη τους.



Τι να προσέχετε πριν την υπογραφή της σύμβασης

Μην εμπιστεύεστε τις διαφημίσεις, αλλά ενημερωθείτε για το τι περιλαμβάνει η προσφορά:

- τα λεπτά ομιλίας για σταθερά/κινητά, ταχύτητα ίντερνετ και τη διάρκεια της σύμβασης
- το τέλος αποσύνδεσης στην περίπτωση διακοπής της σύμβασης πριν την ημερομηνία λήξης
- τις ακριβείς χρεώσεις, το ελάχιστο κόστος και την ελάχιστη διάρκεια συνομιλίας σε μια κλήση
- την ταχύτητα πρόσβασης στο Internet

Η σύμβασή σας είναι ισχυρή ακόμη και όταν συμφωνείται τηλεφωνικά. Σ' αυτή τη περίπτωση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών. Η εταιρεία υποχρεούται να σας αποστείλει το έντυπο της σύμβασης και το έντυπο υπαναχώρησης. Διαβάστε προσεκτικά τα «ψιλά γράμματα», διότι συχνά κρύβονται καταχρηστικοί όροι.

Πληροφορίες Σύμβασης

Θα πρέπει να περιέχουν περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και το επίπεδο ποιότητας αυτών, τις τιμές και τον τρόπο τιμολόγησης των υπηρεσιών, την διάρκεια της σύμβασης, τους όρους αποζημίωσης σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών κακής ποιότητας

Καταγγελία Σύμβασης

Έχουμε το δικαίωμα με έγγραφη αίτηση να διαμαρτυρηθούμε ή να καταγγείλουμε τη σύμβαση χωρίς επιβάρυνση εάν οι υπηρεσίες που λαμβάνουμε δεν είναι αυτές που έχουν συμφωνηθεί ή αν η εταιρεία τροποποιήσει μονομερώς τη σύμβαση.

Φορητότητα

Έχετε τη δυνατότητα να διατηρείτε τον τηλεφωνικό αριθμό σας σταθερής, κινητής και καρτοκινητής τηλεφωνίας, κάθε φορά που αλλάζετε εταιρεία.

Προσωπικά δεδομένα

Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση προσωπικών δεδομένων σε δικηγορικά γραφεία ή εισπρακτικές εταιρείες χωρίς την ενημέρωση του πελάτη. Επιτρέπεται η καταγραφή συνομιλιών ως αποδεικτικά στοιχεία εμπορικής συναλλαγής, μόνο με την συγκατάθεση των μερών.

Οι συνδρομητές δικαιούνται να ζητήσουν να μην συμπεριληφθούν σε έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους.

Υπερχρέωση λογαριασμού

Οι κλήσεις προς αριθμούς αυξημένης χρέωσης (13XXX, 15XXX, 901XXXX), οι διεθνείς συνδιαλέξεις κλπ. δεν περιλαμβάνονται στα πακέτα προσφορών και χρεώνονται πανάκριβα. Χρησιμοποιείτε φραγή εφόσον δεν τους χρησιμοποιείτε.

Αν γίνει υπερχρέωση του λογαριασμού από 5ψηφια νούμερα SMS μηνυμάτων, χωρίς να έχετε ενημερωθεί για το ύψος της χρέωσης και χωρίς να έχετε συναινέσει σε αυτήν, θα πρέπει να διαμαρτυρηθείτε στην εταιρεία και να ζητήσετε την διαγραφή των χρεώσεων.

Για τα smartphones ενημερωθείτε για τη δυνατότητα απενεργοποίησης της αυτόματης σύνδεσης στο Internet, καθώς και για τις ισχύουσες χρεώσεις.

Ενημερωθείτε για τον τρόπο που μπορείτε να ελέγχετε το λογαριασμό σας πριν ακόμα καταναλωθεί η δωρεάν χρήση χρόνου και όγκου δεδομένων του οικονομικού σας πακέτου.

Δείτε εδώ ένα αναλυτικό οδηγό για την τηλεφωνία και το διαδίκτυο:

http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/Informative_Documentat

Για καταγγελίες απευθυνθείτε στις Ενώσεις Καταναλωτών ή στην Εθνική Επιτροπή

Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων Φαξ: 2106105049, e-mail: info@eett.gr

