

Μια νέα εκστρατεία παραπλάνησης και εξαπάτησης των καταναλωτών έχουν εξαπολύσει οι εταιρείες σταθερής – κινητής τηλεφωνίας και ίντερνετ.

Μετά τις εκατοντάδες καταγγελίες για αθέμιτες πρακτικές προσέλκυσης πελατών και για αυθαίρετες χρεώσεις με την αποστολή SMS υψηλής χρέωσης, καθημερινές είναι πλέον οι καταγγελίες για παραπλανητικές πρακτικές προκειμένου να πεισθούν να αναβαθμίσουν την ταχύτητα του Ίντερνετ.

Συγκεκριμένα, συνεργάτες αυτών των εταιρειών που προφανώς αμείβονται με ποσοστά, επισκέπτονται κατοικίες καταναλωτών για να μετρήσουν δήθεν την ταχύτητα του Ίντερνετ. Στη συνέχεια προτείνουν την αναβάθμιση της ταχύτητας από 25 Mbps σε 50 Mbps ή και 80 Mbps.

Σε κάθε περίπτωση όμως αποκρύπτουν ότι:

- Το κόστος του μηνιαίου λογαριασμού με την αναβάθμιση θα αυξηθεί κατά 50% - 100% περίπου, αφού προσθέτουν επιπλέον παροχές τις οποίες ο καταναλωτής δεν ζήτησε και δεν χρειάζεται.
- Ότι με την υπογραφή της νέας σύμβασης δεσμεύεται ο καταναλωτής για άλλα δύο χρόνια.
- Ότι οι ταχύτητες του δικτύου που προσφέρονται αυτή τη στιγμή στις περισσότερες περιοχές δεν επιτρέπουν την αναβάθμιση.
- Ότι σε πολλές περιπτώσεις θα υπάρξει διακοπή της σύνδεσης για αρκετές ημέρες.

Σε κάποιες περιπτώσεις εξαπάτησαν καταναλωτές λέγοντας τους ότι υπογράφουν για τον έλεγχο που έγινε, ενώ τους έβαλαν να υπογράψουν την αίτηση αναβάθμισης.

Καταναλωτές κατήγγειλαν επίσης ότι υπάρχουν αφόρητες τηλεφωνικές οχλήσεις για αναβάθμιση με τη διαβεβαίωση ότι δεν πρόκειται να αυξηθεί ο λογαριασμός και μετά διαπίστωσαν αυξήσεις της τάξεως του 35%.

Η επικοινωνία με τις εταιρείες είναι πραγματικός Γολγοθάς, αφού πρέπει να καλέσει κάποιος αρκετές φορές σε τηλέφωνα υψηλής χρέωσης, με μεγάλο χρόνο αναμονής, μιλώντας με αυτόματους τηλεφωνητές και λαμβάνοντας τελικά αόριστες απαντήσεις. Η προσφυγή στη δικαιοσύνη είναι μια πολυέξοδη και χρονοβόρα διαδικασία και έτσι εγκαταλείπουν την προσπάθεια να βρουν το δίκιο τους.

Καλούμε τους καταναλωτές:

- να μην παίρνουν βιαστικές αποφάσεις ενδίδοντας σε τηλεφωνικές ή διαπροσωπικές πιέσεις για δήθεν παροχές και αναβαθμίσεις. Αν επιθυμούν αναβάθμιση παροχών να απευθύνονται στα καταστήματα των εταιρειών στη πόλη λαμβάνοντας γραπτή προσφορά.

- όσοι συναίνεσαν από απόσταση (τηλεφωνικά) ή εκτός εμπορικού καταστήματος (στο σπίτι τους), μπορούν να κάνουν χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός 14 ημερών και να αρνηθούν τη νέα σύμβαση.

- όσοι υπέγραψαν την αναβάθμιση, να ζητήσουν τη μέτρηση της ταχύτητας του Ίντερνετ και σε περίπτωση που δεν ανταποκρίνεται στη συμφωνία να απαιτήσουν την ακύρωση της σύμβασης. Μπορούν να ελέγξουν άτυπα την ταχύτητα του ίντερνετ εδώ: <https://www.speedtest.net/run>

Καλούμε τις εταιρείες τηλεφωνίας να σταματήσουν άμεσα αυτές τις επιθετικές εμπορικές πρακτικές και να επιλύουν άμεσα τα προβλήματα όσων καταναλωτών παραπλανήθηκαν.

Καλούμε την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) να προβεί σε ελέγχους και να επιβάλει κυρώσεις, ώστε να σταματήσει αυτή η νέα τακτική των εταιρειών τηλεφωνίας που έρχεται να προστεθεί στις χρεώσεις από SMS, την επιθετική προσέλκυση πελατών και άλλες παραπλανητικές πρακτικές.

Το 60% των καταγγελιών στην Ένωση Καταναλωτών Βόλου το 2019 αφορούσε εταιρείες κινητής σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ και τους συνεργάτες τους. Κάποιος πρέπει επιτέλους να βάλει φρένο σε αυτή την επιδημία εξαπάτησης των καταναλωτών.