



Τεχνολογία

🕒 Αυτό το άρθρο είναι πάνω από **1 μήνα παλιό**

Εκατοντάδες Αυστραλοί παραπονιούνται για παράνομα κλεισίματα λογαριασμών κοινωνικών μέσων, αλλά ο Συνήγορος του Πολίτη δεν μπορεί να βοηθήσει

Αυξανόμενος αριθμός ατόμων που ζητούν βοήθεια για να ανακτήσουν την πρόσβαση σε λογαριασμούς, με την Google να βρίσκεται στην κορυφή των παραπόνων που σχετίζονται με ψηφιακές πλατφόρμες

- [Ακολουθήστε το ζωντανό ιστολόγιό μας για τις ειδήσεις της Αυστραλίας για τις τελευταίες ενημερώσεις](#)
- [Λάβετε το email μας με τις έκτακτες ειδήσεις, τη δωρεάν εφαρμογή μας ή το καθημερινό podcast ειδήσεων](#)

Τζος Τέιλορ, δημοσιογράφος τεχνολογίας

Τετ 3 Δεκ 2025 18.00 EST

Τελευταία τροποποίηση στις Τετ 3 Δεκ 2025 19.10 EST

Περισσότεροι από 1.500 Αυστραλοί τα τελευταία δυόμισι χρόνια έχουν παραπονεθεί στον Διαμεσολαβητή του Κλάδου Τηλεπικοινωνιών σχετικά με ψηφιακές πλατφόρμες, με το ένα τρίτο να παραπονιέται για παράνομες κλεισίματα λογαριασμών.

Αλλά ο ΤΙΟ - ο οποίος είναι υπεύθυνος για παράπονα σχετικά με την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας, τις σταθερές γραμμές και τις υπηρεσίες διαδικτύου - δεν έχει καμία εξουσία να κάνει οτιδήποτε γι' αυτό.

Η έκθεση του ΤΙΟ, που δημοσιεύθηκε την Τετάρτη, έρχεται πριν από την απαγόρευση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην Αυστραλία, η οποία θα απαγορεύσει σε εφήβους κάτω των 16 ετών να χρησιμοποιούν περίπου 12 πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης από τις 10 Δεκεμβρίου. Η ομοσπονδιακή κυβέρνηση έχει ορίσει ότι οι πλατφόρμες πρέπει να διαθέτουν γρήγορες διαδικασίες προσφυγής για άτομα που έχουν εσφαλμένα αξιολογηθεί ως κάτω των 16 ετών, ώστε να ανακτήσουν την πρόσβαση στους λογαριασμούς τους.

Στην έκθεση, ο ΤΙΟ αναφερόταν στην Κάρεν - όχι στο πραγματικό της όνομα - της οποίας η επαγγελματική σελίδα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συνδεόταν με τον προσωπικό της λογαριασμό. Χρησιμοποιούνταν για τη διαχείριση της διαφήμισης και την επικοινωνία με τους πελάτες.

Εγγραφή: Email για τα Έκτακτα Νέα της Αυστραλίας →

Ο προσωπικός της λογαριασμός απενεργοποιήθηκε χωρίς προειδοποίηση και ως αποτέλεσμα δεν μπορούσε να επικοινωνήσει με τους πελάτες μέσω της σελίδας της επιχείρησης. Δεν μπόρεσε να επικοινωνήσει με την πλατφόρμα για να ακυρωθεί ο αποκλεισμός, επειδή η απάντηση στάλθηκε στον απενεργοποιημένο λογαριασμό της.

«Δεν μπορούσε να βρει άλλον τρόπο να λάβει βοήθεια από αυτούς. Η Κάρεν ανησυχούσε για την οικονομική ζημία και τη ζημία στη φήμη της επιχείρησής της, γι' αυτό επικοινωνήσε με τον ΤΙΟ», ανέφερε η έκθεση.

Η Κάρεν είναι μία από τους ολοένα και περισσότερους πελάτες που απευθύνονται στον ΤΙΟ για να αναφέρουν προβλήματα με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ο ΤΙΟ δήλωσε ότι μεταξύ 1ης Ιανουαρίου 2023 και 31ης Αυγούστου 2025, οι καταναλωτές υπέβαλαν 1.537 παράπονα σχετικά με ψηφιακές πλατφόρμες. Ο ΤΙΟ διαπίστωσε επίσης ότι υπήρξε αύξηση 28,6% σε τέτοια παράπονα μεταξύ 2023 και 2024.

Η Guardian Australia **έχει αναφέρει παρόμοιες περιπτώσεις τερματισμού λογαριασμών** που έγιναν σε πλατφόρμες Meta τους τελευταίους μήνες. Προβλήματα με την πρόσβαση σε λογαριασμούς - συμπεριλαμβανομένου του αποκλεισμού ή της απαγόρευσης χρηστών από πλατφόρμες - αποτελούσαν το 36% των καταγγελιών που αναφέρθηκαν.

«Έχουμε λάβει πληροφορίες από άτομα και μικρές επιχειρήσεις των οποίων οι λογαριασμοί έχουν κλειδωθεί λόγω φερόμενων παραβιάσεων των

των οποίων οι λογαριασμοί έχουν κλειώσει λόγω φερόμενων παραρτίσεων των κοινοτικών προτύπων, χωρίς προειδοποίηση ή εξήγηση, διακινδυνεύοντας προσωπικές και οικονομικές απώλειες», δήλωσε ο ΤΙΟ.

Η Google βρέθηκε στην κορυφή των παραπόνων που σχετίζονται με ψηφιακές πλατφόρμες στο ΤΙΟ με 18%, ακολουθούμενη από την εταιρεία streaming Hubbl των Kayo/Binge/Foxtel με 15%, την Apple και τη Microsoft με 14% των παραπόνων η καθεμία, και την Meta (11%).

Ο ΤΙΟ διαπίστωσε ότι εξέταζε αυτά τα παράπονα επειδή συχνά σχετίζονταν με ζητήματα τηλεπικοινωνιών - μπορεί να είναι δύσκολο για τους πελάτες να γνωρίζουν εάν ένα πρόβλημα με μια υπηρεσία οφείλεται στην ίδια την πλατφόρμα ή σε πρόβλημα στο διαδίκτυο ή στη σύνδεση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη συνέστησε την επέκταση των αρμοδιοτήτων του ώστε να περιλαμβάνει και ψηφιακές πλατφόρμες, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται σε παράπονα καταναλωτών.

«Καλούμε την αυστραλιανή κυβέρνηση να επεκτείνει τον ΤΙΟ ώστε να γίνει ο διαμεσολαβητής επικοινωνιών», δήλωσε η διαμεσολαβήτρια Σύνθια Γκέμπερτ.

«Για να υποστηριχθούν οι κυβερνητικές μεταρρυθμίσεις, όπως η απαγόρευση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για άτομα κάτω των 16 ετών και το ψηφιακό καθήκον φροντίδας, είναι πιο σημαντικό από ποτέ οι άνθρωποι να έχουν δικαίωμα προσφυγής όταν οι ψηφιακές πλατφόρμες κάνουν λάθος.»

Είπε ότι ήταν σπαρακτικό να λέει στους ανθρώπους ότι δεν μπορούσαν να λύσουν τα προβλήματά τους με τον ΤΙΟ.

«Όταν κάποιος χάνει την πρόσβαση στην υπηρεσία τηλεπικοινωνιών του, συνεργαζόμαστε με τον καταναλωτή και την εταιρεία για να επιλύσουμε το πρόβλημα», είπε. «Αλλά όταν κάποιος κλειδωθεί κατά λάθος από τον λογαριασμό του στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή στον λογαριασμό του στο cloud και η πλατφόρμα δεν ανταποκρίνεται, δεν έχει πουθενά να πάει».
