



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθήνα 24 Μαρτίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :7779

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Υπόψη Αντιπροέδρου Τηλεπικοινωνιών κ. Παπαουλάκη
Λ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

Θέμα: Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Κύριε Αντιπρόεδρε,

Ένα θέμα που απασχόλησε την Αρχή μας, ιδιαιτέρως τους τελευταίους μήνες, είναι αυτό της μονομερούς τροποποίησης συμβατικών όρων σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τους παρόχους των εν λόγω δικτύων ή και υπηρεσιών.

Ι. Η Αρχή μας, πιο συγκεκριμένα, δέχθηκε και συνεχίζει να δέχεται μεγάλο αριθμό καταγγελιών από συνδρομητές παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις οποίες η μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων - κυρίως των οικονομικών - από πλευράς παρόχων τούς φέρνει σε δυσχερή θέση, επιβαρύνοντας απροσδόκητα τον οικονομικό τους σχεδιασμό. Ο καταναλωτής κατά τη σύναψη της σύμβασης έχει λάβει ως δεδομένο το συμφωνηθέν ποσό του οικονομικού πακέτου με αντάλλαγμα την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη χρονική διάρκεια του συναφθέντος συμβολαίου. Αυτό, άλλωστε, είναι και το νόημα της επιλογής ενός συγκεκριμένου οικονομικού πακέτου και της σύναψης σύμβασης γι' αυτό.

Από τις αναφορές - καταγγελίες που υποβάλλονται στην Αρχή μας είναι προφανές ότι αρκετοί πάροχοι επιλέγουν συστηματικά την τακτική της μονομερούς τροποποίησης συμβατικών όρων, παρά το ότι δεν υπάρχει σημαντική μεταβολή των συνθηκών της αγοράς ούτε οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν τέτοια διάρκεια ικανή να δικαιολογήσει, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, τη μονομερή τροποποίηση των συμβατικών όρων (πρόκειται για ετήσιες, το πολύ για διετείς συμβάσεις).

Γνωρίζουμε, βεβαίως, ότι ο τομέας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσιάζει αυξημένη κινητικότητα από πολλές απόψεις, σε σύγκριση ιδίως με άλλους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας. Πολύ συχνά ωστόσο, οι αναφορές προς την Αρχή μας αναδεικνύουν τακτικές, στο πλαίσιο των οποίων **εταιρίες, αφού κατορθώσουν να προσελκύσουν νέους συνδρομητές με κάποιο ανταγωνιστικό οικονομικό πρόγραμμα, πολύ σύντομα (συχνά μέσα στο πρώτο τρίμηνο) προβαίνουν σε μονομερή τροποποίηση των συμβατικών όρων. Η μονομερής αυτή ενέργεια** συνεπάγεται την οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών, εγκλωβίζοντάς τους, όπως θα αναλυθεί πιο κάτω, σε μια σύμβαση την οποία υπέγραψαν, έχοντας υπόψη την πλέον

συμφέρουσα προσφορά που τους έγινε κατά το χρόνο υπογραφής της. **Συνήθως, η οικονομική επιβάρυνση συνδυάζεται με την παροχή μιας πρόσθετης υπηρεσίας, την οποία, πάντως, ο καταναλωτής δεν ζήτησε και, σε αρκετές περιπτώσεις, δεν του είναι καν χρήσιμη.**

II. Ο αντίλογος που διατυπώνουν οι εκπρόσωποι παρόχων στο πλαίσιο εξωδικαστικών συμβιβασμών που έχουν γίνει από τον Συνήγορο του Καταναλωτή είναι ότι η πρακτική αυτή είναι επιτρεπτή από το Γενικό Κανονισμό Αδειών της ΕΕΤΤ. Συγκεκριμένα, με την παράγραφο 2.1.8 σημείο ν του παραρτήματος Β του Γενικού Κανονισμού Αδειών, “(...)Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών προσδιορίζεται κατά σαφή τρόπο η τροποποίηση η οποία πραγματοποιείται. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα στο Χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική ενημέρωσή του (...)”.

Εξάλλου, με παράγραφο 2.1.15 περίπτωση (ζ) του ίδιου Κανονισμού “Σε περίπτωση τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από τα πρόσωπα (παρόχους) που παρέχουν Δίκτυα ή/και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική κοινοποίηση. Ο πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τους συνδρομητές σχετικά με τις τροποποιήσεις των συμβατικών όρων τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την έναρξη ισχύος τους καθώς και για το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης(...). Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου που καταγγέλλεται ως ανωτέρω αζημίως, εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης.(...)”.

Σκοπός της βούλησης του κανονιστικού νομοθέτη, προφανώς είναι η διατήρηση της συμβατικής ισορροπίας, λαμβάνοντας ως δεδομένο, όπως προαναφέρθηκε, ότι η αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσιάζει μεγαλύτερες διακυμάνσεις και επιχειρηματικούς κινδύνους σε σχέση με άλλες εταιρίες παροχής υπηρεσιών.

III. Η θέση της Αρχής μας είναι ότι το ανωτέρω κανονιστικό πλαίσιο, που από νομικής απόψεως συνιστά Απόφαση, χρήζει εναρμόνισης προς την υπέρτερης τυπικής ισχύος κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή (ιδίως ν. 2251/1994), αλλά και προς σειρά διατάξεων του Αστικού Κώδικα (ΑΚ 173, 178-179, 200, 281, 288, 361, 380 επ. κ.λπ.), ενώ οι συμβάσεις που περιέχουν τέτοιους όρους πάσχουν, κατά περίπτωση, ολικής ή μερικής ακυρότητας.

Υπενθυμίζουμε ότι, σύμφωνα με την παράγραφο 7 περ.(ε) του άρθρου 2 ν. 2251/1994 “Περί Προστασίας των Καταναλωτών” όπως ισχύει, ως καταχρηστικοί και επομένως άκυροι. Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ), νοούνται, ιδίως όσοι “επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση”, καθώς και όσοι “(...) ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,(...)”. Επίσης είναι προς διερεύνηση μονομερείς πράξεις ή παραλείψεις παρόχων που, στο ανωτέρω πλαίσιο, συνιστούν ενδεχομένως αθέμιτη εμπορική πρακτική κατά την έννοια των άρθρων 9α έως 9θ του ίδιου νόμου.

IV. Περαιτέρω, δημιουργούνται πολλά ζητήματα τα οποία επιφέρουν όχι μόνο ζημία αλλά και καταταλαιπώρηση του καταναλωτή. Έτσι, σύμφωνα με την προαναφερθείσα ρύθμιση του Κανονισμού Γενικών Αδειών “(...) εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών για την καταβολή τυχόν υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης (...)”. Σε πολλές περιπτώσεις η υποχρέωση καταβολής τυχόν υπολοίπων επιδότησης ακριβών συσκευών ή

τερματικού εξοπλισμού από τους συνδρομητές καθιστούν στην πράξη οικονομικά απαγορευτική την καταγγελία της σύμβασης εκ μέρους του καταναλωτή. Δηλαδή, ο καταναλωτής, χωρίς καμία υπαιτιότητά του, αναγκάζεται να μπει σε μια διαδικασία είτε “εγκλωβισμού” του σε ένα οικονομικό πακέτο, που είναι ακριβότερο από αυτό που συμφώνησε για να αποφύγει την περαιτέρω ζημία του λόγω επιστροφής επιδοτήσεων κ.λπ., είτε καταγγελίας της σύμβασής του και σχετικής επιβάρυνσής του. Επισημαίνεται ότι, όταν η μονομερής τροποποίηση λάβει χώρα στους πρώτους μήνες της συμβατικής σχέσης, συχνότατα, οι πάροχοι θεωρούν ότι η αποπληρωμή της επιδότησης συσκευής δεν εκκινεί ταυτόχρονα με την έναρξη του συμβολαίου, βάσει και του πίνακα απόσβεσης που το συνοδεύει, αλλά συνήθως έξι (6) μήνες μετά την έναρξη εκτέλεσής του. Γίνεται εύκολα κατανοητό ότι η περιγραφείσα τακτική των παρόχων φέρει στην πλέον δυσχερή θέση εκείνους ακριβώς τους συνδρομητές που πρόσφατα -εντός του τελευταίου προ της τροποποίησης εξαμήνου- εμπιστεύθηκαν την εταιρεία τους και τους οικονομικούς ή άλλους όρους που εκείνη πρότεινε, προκειμένου να δεσμευθούν, δεδομένου ότι η αποπληρωμή της επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού δεν έχει ακόμη, βάσει του πίνακα απόσβεσης, εκκινήσει.

Η κατάσταση για τους συνδρομητές γίνεται ακόμη επαχθέστερη στις περιπτώσεις που αυτοί έχουν καταβάλει ήδη κάποιο ποσό στον πάροχο, από ίδια κεφάλαια, προκειμένου να προμηθευτούν νέα συσκευή επ' ευκαιρία της σύναψης νέου συμβολαίου με τον πάροχο που τους προσελκύει ως συνδρομητές, προσφέροντας την εν λόγω δυνατότητα, σε συνδυασμό με συμφέροντα οικονομικά πακέτα. Μάλιστα, δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που συνδρομητές, που έχουν λάβει συσκευή, κατά τη σύναψη του συμβολαίου, είτε με επιδότηση, είτε καταβάλλοντας μέρος της αξίας της από ίδια κεφάλαια, προτείνουν στην εταιρία να επιστρέψουν τη συσκευή, όταν καταγγέλλουν τη σύμβαση, λόγω μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων, χωρίς όμως να γίνεται αυτό δεκτό από τους παρόχους, οι οποίοι δέχονται μόνο την αποπληρωμή της αξίας της συσκευής. Έτσι, ο καταναλωτής υποχρεώνεται, κατ'ουσίαν, στην αγορά ενός προϊόντος (συσκευή ή τερματικός εξοπλισμός), προκειμένου να καταγγείλει μια συμβατική σχέση, την οποία σύμφωνα με το πνεύμα και το γράμμα του Κανονισμού Γενικών Αδειών θα έπρεπε να καταγγέλλει αζημίως, ακριβώς επειδή δεν έχει υπαιτιότητα, αλλά, απεναντίας, θίγεται λόγω της μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων από τον πάροχο.

Σε όλα τα ανωτέρω θα πρέπει να προστεθεί η επιβολή στον καταναλωτή της υποχρέωσης για την επονομαζόμενη επιστροφή επιδότησης του παγίου (επιστροφή του αναπόσβεστου ποσού επιδότησης/ επιστροφή ποσοστού έκπτωσης επί του βασικού παγίου) για το χρονικό διάστημα μέχρι τη λήξη του συμβολαίου, καθιστώντας, έτσι, κενό γράμμα τη διάταξη περί αζημίας καταγγελίας σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης. Η εν λόγω υποχρέωση συμπεριλαμβάνεται στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) της σύμβασης που οι πάροχοι προτείνουν στον καταναλωτή και καθιστά οικονομικά ασύμφορη την καταγγελία για τον καταναλωτή. Εξάλλου, αναφέρεται στην επιστροφή αναπόσβεστου ποσού επιδότησης, το οποίο, στην πραγματικότητα, δεν έχει καταβληθεί ποτέ από την εταιρία στον καταναλωτή, ώστε να μπορεί να γίνει λόγος για επιστροφή του από τον καταναλωτή σε αυτήν, αλλά αφορά σε μελλοντική μείωση της τιμής του παγίου κατά ορισμένο συμφωνηθέν ποσοστό (επονομαζόμενη έκπτωση-επιδότηση), μεταξύ άλλων και λόγω της δέσμευσης του καταναλωτή για ορισμένο διάστημα με το συγκεκριμένο πάροχο. Γίνεται, λοιπόν, σαφές ότι πρόκειται για έναν προφανώς καταχρηστικό ΓΟΣ, ο οποίος μάλιστα στις περιπτώσεις τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από τους παρόχους αναφέρεται στις σχετικές ανακοινώσεις τους περί του δικαιώματος αζημίας καταγγελίας εντός μηνός μαζί με την καταβολή υπολοίπων επιδότησης συσκευών σαν εξαίρεση από τον κανόνα της αζημίας καταγγελίας, επιχειρώντας κατά την άποψή μας να αντλήσει νομιμοποίηση από τη διάταξη της παράγραφου 2.1.15 περίπτωση (ζ) του Κανονισμού περί καταβολής υπολοίπων επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τους προ της μονομερούς τροποποίησης σχετικούς όρους της καταγγελλόμενης σύμβασης, της οποίας η κατάργηση ήδη προτάθηκε.

Με βάση τις ανωτέρω σκέψεις, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” είναι στη διάθεσή σας για κάθε συνεργασία, προς την κατεύθυνση της κατά το δυνατόν ταχείας επίλυσης του ζητήματος, ώστε και τα δικαιώματα των καταναλωτών να προστατευθούν από τις ως άνω καταχρηστικές μονομερείς συμβατικές τροποποιήσεις, αλλά και η σαφήνεια του θεσμικού πλαισίου να εξασφαλισθεί για τους παρόχους.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης