

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

της με Αριθ. Πρωτ. :16349/12.03.2024

ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΟΣ

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ “Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ) Α.Ε.” και “COSMOTE Α.Ε.” (εφεξής οι εταιρείες) σε σχέση με την κατάργηση της έκπτωσης του ενός (1) ευρώ σε μηνιαίο ή δύο (2) ευρώ σε διμηνιαίο λογαριασμό για τους συνδρομητές που λαμβάνουν e-λογαριασμό και την αντίστοιχη αύξηση του σταθερού ποσού που καταβάλλεται ως τίμημα σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Η εν λόγω αύξηση ανακοινώθηκε στις 21.8.2023 στην ιστοσελίδα των εταιρειών και ενημερώθηκαν σχετικά οι συνδρομητές μέσω SMS ή/και μέσω λογαριασμού. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, πέραν της εφαρμογής της κατά νόμο διαδικασίας για τη λήψη εκατέρωθεν απόψεων στο σύνολο των σχετικών καταγγελιών που έλαβε, αποφάσισε να προχωρήσει σε αυτεπάγγελτη έρευνα, επί των τεθέντων ζητημάτων, λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρότητα του ζητήματος, το οποίο μπορεί να παραβιάζει τα δικαιώματα και να βλάπτει τα συμφέροντα των καταναλωτών- συνδρομητών των ως άνω εταιρειών.

Κατά τους μήνες Αύγουστο και Σεπτέμβριο 2023 οι καταναλωτές έλαβαν μηνύματα SMS με το εξής περιεχόμενο: “Από 01.10.2023 για τους συνδρομητές που λαμβάνουν μηνιαίο και από 23.10.2023 για τους συνδρομητές που λαμβάνουν διμηνιαίο λογαριασμό σταθερής τηλεφωνίας, καταργείται η παροχή της έκπτωσης λογαριασμού σταθερής και κινητής, που ανέρχεται μηνιαίως σε ένα (1) ευρώ/ μήνα (0,77 € προ ΦΠΑ και τέλους σταθερής τηλεφωνίας ή δύο (2) ευρώ / δίμηνο (1,54 € προ ΦΠΑ και τέλους σταθερής τηλεφωνίας). Επίσης, από 1.10.2023 καταργείται η παροχή έκπτωσης 0,98 ευρώ /μήνα (0,72 € προ ΦΠΑ και τέλους σταθερής τηλεφωνίας) για τους συνδρομητές που λαμβάνουν e-λογαριασμό κινητής τηλεφωνίας.” Οι εταιρείες ανακοίνωσαν παράλληλα ότι από 1.10.2023 τριπλασιάζονται τα δωρεάν data 7 ημερών που προσφέρονται ως δώρο με κάθε ηλεκτρονική εξόφληση λογαριασμού σταθερής ή κινητής. Στις 21/08/2023 δημοσιεύθηκε στην ιστοσελίδα www.cosmote.gr ανακοίνωση για τη διακοπή της ως άνω έκπτωσης στους συνδρομητές που λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό, στην οποία αναφερόταν και το δικαίωμά τους για αζήμια καταγγελία των συμβάσεων τους σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Αναγράφονταν επίσης ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις τους για την καταβολή τυχόν υπολοίπου σχετικά με επιδότηση συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού που δεν έχει αποσβεστεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας. Οι καταναλωτές διατηρούν συμβάσεις διάρκειας 24 μηνών σταθερής ή/και κινητής τηλεφωνίας. Σημειώνεται ότι τα οικονομικά προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας προεγκρίνονται από την ΕΕΤΤ ως προς τους βασικούς τους όρους, σε συνδυασμό με τις σχετικές προωθητικές ενέργειες με ελάχιστη παραμονή 24 μηνών, παραλλαγή τιμών και εν προκειμένω παρείχε την έγκριση διάθεσης αυτών συνδυαστικά με την παροχή έκπτωσης στον μηνιαίο λογαριασμό πελατών των εγκριθέντων προγραμμάτων που θα αποδεχθούν να λαμβάνουν το λογαριασμό τους σε ηλεκτρονική μορφή (e-λογαριασμός) με τη σημείωση ότι η έκπτωση θα λαμβάνεται για όσο χρονικό διάστημα διατηρεί ο πελάτης τον e-λογαριασμό και το πρόγραμμα στο οποίο παρέχεται η έκπτωση. Οι καταναλωτές ανέφεραν μεταξύ άλλων ότι η υπό κρίση έκπτωση λειτούργησε ως δέλεαρ και ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μεταξύ των παρόχων, ότι ανακοινωνόταν μόνο μία συνολική τιμή συμπεριλαμβανόμενη στο μηνιαίο πάγιο για όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ότι οι Εταιρείες επωφελούνται μονομερώς από την κατάργηση της έκπτωσης, επειδή εξοικονομούν κόστη εκτύπωσης και αποστολής λογαριασμών, ότι η κατάργηση της έκπτωσης έγινε

σε σύντομο χρόνο μετά την ανανέωση/ σύναψη νέας σύμβασης, ενώ δεν υπήρχε προσυμβατική ενημέρωση. Στα εξετασθέντα κείμενα των συμβάσεων σταθερής τηλεφωνίας ορίζεται ρητώς ότι σε περίπτωση επιλογής του πελάτη να λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό (e-λογαριασμός), παρέχεται η επίμαχη έκπτωση 1€/μήνα στο λογαριασμό (ήτοι 2€ σε διμηνιαίο λογαριασμό) για όσο διάστημα ο πελάτης είναι ενταγμένος στο πρόγραμμα και λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό.» Αντίστοιχα, στα εξετασθέντα κείμενα των συμβάσεων κινητής τηλεφωνίας ορίζεται ρητώς ότι η έκπτωση του e-λογαριασμού ανέρχεται σε 0.72€ προ ΦΠΑ και τέλους κινητής τηλεφωνίας, η τελική έκπτωση e-λογαριασμού διαμορφώνεται στα 0.98€ (συμπ. τέλους κινητής 10% και ΦΠΑ) και για τους δικαιούμενους απαλλαγής του τέλους κινητής σε 0.89€ (συμπ. ΦΠΑ). Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τις αναφορές στις εταιρείες, ζητώντας τις απόψεις τους σε σχέση με την εφαρμογή του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, καλώντας τις παράλληλα να υποβάλουν πρόταση στο πλαίσιο συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Οι εταιρείες κοινοποίησαν απαντήσεις με τις οποίες ισχυρίστηκαν: α) ότι οι συνδρομητές ενημερώθηκαν προσηκόντως αναφορικά με την κατάργηση της υπό κρίση έκπτωσης, β) ότι η έκπτωση του e-λογαριασμού παρέχεται στον λογαριασμό και όχι στο πάγιο του προγράμματός τους, γ) ότι είναι δυνατή η τροποποίηση των συμβατικών όρων και των τιμολογίων σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της EETT (ΑΠ EETT 991/4/17-5-2021 ΦΕΚ 2265/Β/31-5-2021), εφόσον παρέχεται στους συνδρομητές το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής τους. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέταξε στη συνέχεια Πρόταση Επίλυσης Διαφοράς για τις συμβάσεις σταθερής τηλεφωνίας, την οποία απέστειλε στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ, με την οποία την καλούσε να εφαρμόσει τα συμφωνημένα στη σύμβαση σταθερής τηλεφωνίας. Η εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ απάντησε μεταξύ άλλων ότι: α) Ο ν. 3727/2020 κατ'εξουσιοδότηση ως ειδικότερος έναντι των γενικότερων διατάξεων του ν. 2251/1994. β) Τα άρθρα 102 έως 115 της Οδηγίας 2019/1978, τα οποία έχουν ενσωματωθεί με τις διατάξεις του Ν. 4727/2020 είναι πλήρους εναρμόνισης, επομένως δεν δύναται να θεσπιστεί καθεστώς ευνοϊκότερο για τους καταναλωτές ως προς τα δικαιώματά τους σε περίπτωση τροποποίησης συμβατικών όρων. γ) Ο ισχύον Κανονισμός Γενικών Αδειών δίνει το δικαίωμα στους παρόχους να τροποποιούν μονομερώς τους συμβατικούς όρους τους ή τα τιμολόγια τους ενημερώνοντας του συνδρομητές με συγκεκριμένο τρόπο και χρονικά περιθώρια. δ) Η εταιρεία προέβη σε ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της την 21/8/2023 με την οποία ενημέρωσε τους συνδρομητές ότι από την 1/1/2023 διακόπτεται η επίμαχη έκπτωση για όσους λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό, παρέχοντας δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής τους. Παράλληλα τους ενημέρωσε μέσω μηνύματος (SMS) και σε εμφανές σημείο των λογαριασμών τους. ε) Η έκπτωση παρέχεται επί του λογαριασμού και όχι επί του παγίου και σε καμία περίπτωση δεν δύναται να επηρεάσει την απόφαση του συνδρομητή για επιλογή ενός παρόχου, καθώς τα στοιχεία που δύναται να την επηρεάσουν είναι πρωτίστως η ποιότητα του δικτύου, η ενσωματωμένη χρήση του προγράμματος και οι χρεώσεις, δηλ. το πάγιο και οι χρεώσεις εκτός παγίου. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε στη συνέχεια έγγραφο προς τις εταιρείες για παροχή στοιχείων η οποία απαντήθηκε. Από τους συνδρομητές κινητής, σύμφωνα με τα ανωτέρω στοιχεία, ποσοστό περίπου 18% είχαν λάβει αναπόσβεστη κατά τον χρόνο κατάργησης της έκπτωσης επιδότηση συσκευής. Επιπλέον, ελάχιστο ποσοστό συνδρομητών άσκησε δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας. Ομοίως ελάχιστο ποσοστό δήλωσε ότι επιθυμεί να λαμβάνει έγχαρτο λογαριασμό.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε υπ'όψιν τα ανωτέρω και εξέτασε την κείμενη Νομοθεσία και το σχετικό Κανονιστικό πλαίσιο, ιδίως επισημαίνονται οι εξής διατάξεις: άρθρο 210 Ν4727/2020, Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2019/2243 της Επιτροπής, Οδηγίες του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ) 2018/1972, και ιδίως άρθρο 14 και αιτιολογική σκέψη 258, Ν2251/1994 οι διατάξεις των άρθρων 2§4εδβ', 2§6, 2§7, 9γ, 9δ, 9ε (άρθρο 7 Οδηγίας 2005/29/ΕΚ) και 9ζ, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών της EETT (991/4 Απόφαση EETT - ΦΕΚ Β' 2265/31.05.2021), το Παράρτημα Β' του ως άνω Κανονισμού, άρθρα 3.2. στοιχ.α), β), ζ), 3.3 στοιχ. α), β), γ), ιβ), θ) i) 2, ο Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές της EETT (1032/6 Απόφαση EETT -ΦΕΚ Β'/3242/24-06-2022), και ιδίως άρθρα 1, 2, 3§1&4, 7§1&4, το ΠΔ 10/2017, "Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας" (ΦΕΚ Α 23/01.03.2017) και ιδίως άρθρο 2 παρ. 7&10, άρθρο 4 παρ. 1. Εκ των οποίων συνάγονται τα ακόλουθα:

► Σε αντίθεση με τα όσα ισχυρίζεται η εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. ο Ν. 4727/2020 δεν κατισχύει ούτε περιορίζει την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας καταναλωτή, αντίθετα εφαρμόζεται παράλληλα με αυτήν. Οι διατάξεις του νόμου 2251/1994 συνισχύουν με τις διατάξεις της νομοθεσίας που αφορούν την τήρηση των όρων της χορηγηθείσης σε πάροχο ηλεκτρονικών υπηρεσιών Γενικής Αδειας, καθόσον έχουν τεθεί για την εξυπηρέτηση διαφορετικών σκοπών και ευλόγως εφαρμόζονται για το σύνολο των θεμάτων (όπως λ.χ διαφήμιση, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) που δεν ρυθμίζονται από τον Ν. 4727/2020 (Βλ. σχετικά 3090/2019 ΔΕΦ ΑΘ (Α΄ Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ). Συνεπώς, το επίπεδο πλήρους εναρμόνισης προϋποθέτει τη συμπερίληψη των διατάξεων του Ν.2251/1994 και οι ΓΟΣ των συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ελέγχονται ως προς την καταχρηστικότητα τους. Οι απαιτήσεις του ισχύοντος δικαίου της Ένωσης για την προστασία του καταναλωτή που αφορούν τις συμβάσεις εφαρμόζονται στις συναλλαγές με καταναλωτές στον τομέα των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

► Οι εταιρείες διαθέτουν υψηλή οικονομοτεχνική οργάνωση και δυνατότητα μακροπρόθεσμων οικονομικών προβλέψεων για την κατάρτιση πολιτικών πωλήσεων, προσφορών κλπ σε ορίζοντα διετίας. Αντίστοιχα, η ελευθερία επιλογής των καταναλωτών συνδέεται άρρηκτα με την παροχή της δυνατότητας πραγματικής γνώσης και σύγκρισης του περιεχομένου των οικονομικών προγραμμάτων και των εκάστοτε προσφορών .

► Για να τηρηθεί η αρχή της διαφάνειας, θα πρέπει το τίμημα της σύμβασης να είναι σαφώς περιγεγραμμένο και προσδιορισμένο, έτσι ώστε όλα τα πιθανά αίτια μιας ενδεχόμενης τροποποίησης να είναι εκ των προτέρων γνωστά, προβλέψιμα και κατανοητά από τους καταναλωτές ενώ στις επίμαχες περιπτώσεις οι καταναλωτές έλαβαν γνώση της πρόσθετης επιβάρυνσης μετά τη σύναψή της σύμβασης.

► Στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ ως πάγιο ορίζεται το “καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης” και η τελική τιμή του δύναται να περιλαμβάνει το αρχικώς ορισθέν πάγιο και τυχόν ενσωματωμένες προσφορές/εκπτώσεις. Η απαγόρευση τροποποίησης παγίων/περιοδικών τελών εξυπηρετεί την αποφυγή αιφνιδιασμού των καταναλωτών κατά τη διάρκεια της συμβατικής δέσμευσης και τη διατήρηση της εύλογης προσδοκίας και πεποίθησης ότι το τίμημα της σύμβασης θα παραμείνει σταθερό και αμετάβλητο.

► Οι προμηθευτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να παρέχουν σαφείς, κατανοητές και εύληπτες πληροφορίες στους καταναλωτές αναφορικά με τέλη, προσφορές, εκπτώσεις. Ειδικά δε για τις παρεχόμενες εκπτώσεις θα πρέπει να αναγράφεται σαφώς η περίοδος ισχύος της έκπτωσης. Ως εκ τούτου, όταν δεν αναγράφεται η περίοδος ισχύος της έκπτωσης, όπως εν προκειμένω, συνάγεται εξ' αντιδιαστολής, ότι τίθεται για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

► Στις συμβάσεις σταθερής τηλεφωνίας αναγράφεται ρητά ότι “ Σε περίπτωση επιλογής του πελάτες να λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό, παρέχεται έκπτωση 1 € /μήνα στον λογαριασμό για όσο διάστημα ο πελάτης είναι ενταγμένος στο πρόγραμμα και λαμβάνει ηλεκτρονικό λογαριασμό)”. Ομοίως, στις συμβάσεις κινητής τηλεφωνίας δεν υπάρχει καμία πρόβλεψη για την κατάργηση της υπό κρίση έκπτωσης.

► Με την υπό κρίση συμπεριφορά των Εταιρειών δημιουργήθηκε εύλογα η εντύπωση ιδιαιτέρως ευνοϊκής - δελεαστικής προσφοράς, εφόσον στο σύνολο των προωθητικών ενεργειών ή/και της προσυμβατικής ενημέρωσης, η υπό κρίση έκπτωση ανακοινώθηκε ως τμήμα εντασσόμενο στο παγίως καταβαλλόμενο περιοδικό τέλος της σύμβασης καθόλη τη διάρκεια της, με προφανή εμπορικό στόχο την προσέλκυση πελατείας.

► Από τη σχετική έρευνα της Αρχής στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ προκύπτει ότι οι διαφορές στην “εκτιμώμενη” μηνιαία χρέωση για ίδιες ή παρόμοιες υπηρεσίες κυμαίνονται σε λεπτά του ευρώ. Ως

εκ τούτου, η όποια έκπτωση κατά τη διαμόρφωση του παγίου υπό τις ανωτέρω συνθήκες ασκεί σημαντική επιρροή στην απόφαση συναλλαγής που καλείται να λάβει ο συνδρομητής, ιδιαιτέρως δε υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες. Επομένως αλυσιτελώς προβάλλεται εκ μέρους των Εταιρειών ο ισχυρισμός ότι το ποσό είναι μικρό, αφού η σπουδαιότητα του κονδυλίου είναι αντιστρόφως ανάλογη προς τα εισοδήματα του εκάστοτε επιβαρυνόμενου, τα οποία μπορεί να είναι και πολύ χαμηλά και να υπολογίζει κυριολεκτικά και το ευρώ για να καλύψει τη συγκεκριμένη δαπάνη για τη συγκεκριμένη υπηρεσία που αποτελεί “είδος πρώτης ανάγκης”.

► Από τα στοιχεία που μας κοινοποιήθηκαν με τις με αρ. πρωτ. 7653/6.2.2024 και 13915/1.3.2024 επιστολές των Εταιρειών, ελάχιστος αριθμός συνδρομητών (περίπου 0,54% στη σταθερή τηλεφωνία και 0,28% στην κινητή τηλεφωνία) επέλεξε μετά τη διακοπή της έκπτωσης να λαμβάνει έγχαρτο λογαριασμό. Επομένως, οι Εταιρείες συνεχίζουν να επωφελούνται μονομερώς από την εξοικονόμηση του κόστους διαχείρισης (εκτύπωση, εμφακέλλωση) και αποστολής έγχαρτων λογαριασμών, με το οποίο εξ' ορισμού επιβαρύνονται.

► Η παροχή δυνατότητας καταγγελίας της σύμβασης στους καταναλωτές δεν νομιμοποιεί μονομερείς τροποποιήσεις κατά την αποκλειστική κρίση και βούληση των Εταιρειών, ούτε νομιμοποιεί το στοιχείο του αιφνιδιασμού και της παραπλάνησής τους.

► Την ίδια στιγμή οι Εταιρείες πετυχαίνουν τον περιορισμό της απώλειας συνδρομητών, λόγω της αδυναμίας ικανού ποσοστού αυτών (όσων δηλαδή έλαβαν επιδότηση συσκευής) να αποδεσμευθούν από τις συμβάσεις (βλ. ανωτέρω II,1,ii,η). Σημειώνεται ότι η μη άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας - που στην πραγματικότητα δεν μπορεί να ασκηθεί αζημίως, αλλά αντιθέτως συνεπάγεται άμεσα σημαντική επιβάρυνση για τους καταναλωτές - δεν δύναται να προβάλλεται από τις Εταιρείες ως δείγμα αποδοχής της επίμαχης διακοπής της έκπτωσης, αντιθέτως συνιστά περιορισμό της ελευθερίας επιλογής των καταναλωτών, η οποία πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής.

► Η αύξηση παγίου σε σύμβαση ορισμένου χρόνου απαγορεύεται καθώς αντίκειται στο άρθρο 3.3. περ. ιβ) Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ. Η υπό κρίση “έκπτωση του e-λογαριασμού” είναι καθ' όλα τα εξωτερικά της γνωρίσματα μια γενική έκπτωση που ισοδυναμεί με μείωση του ύψους του παγίου, διαμορφώνει μια τελική τιμή πολύ συγκεκριμένη, η οποία προβάλλεται τόσο κατά την προσυμβατική ενημέρωση όσο και σε κάθε προωθητική ενέργεια ως η τελική ενιαία τιμή που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής, η δε διαφημιστική προβολή που είχε γίνει συνηγορεί προς την κατεύθυνση αυτή και επιτείνει την εντύπωση που δικαιολογημένα αποκόμισε.

Για όλους τους ανωτέρω λόγους ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει Σύσταση προς τις εταιρείες ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ Α.Ε. και COSMOTE ΑΕ όπως επαναφέρουν αναδρομικά την έκπτωση του ενός (1) ευρώ ανά μήνα / δύο (2) ευρώ ανά δίμηνο στο μηνιαίως / διμηνιαίως καταβαλλόμενο συμβατικό τίμημα και όπως συνεχίζουν να παρέχουν αυτήν μέχρι τη λήξη της συμβατικής διάρκειας ή άλλως τη λύση των υφισταμένων συμβάσεων, συστήνεται δε προς τις ως άνω εταιρείες όπως επαναφέρουν αναδρομικά την κατά τα ανωτέρω έκπτωση για το σύνολο των καταναλωτών, στους οποίους αφορά η υπό κρίση κατάργηση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που οι Εταιρείες δεν αποδεχτούν εντός δέκα πέντε (15) ημερών τα διαλαμβανόμενα στην Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του αρθρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) θα τη δημοσιοποιήσει και θα τη διαβιβάσει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για τις δικές τους νόμιμες ενέργειες.