



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτριος Μάρκου  
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή  
Εισηγήτρια: Φωτεινή Μιστριώτη  
Ειδική Επιστήμονας  
e-mail: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 20 Δεκεμβρίου 2012  
Αριθ. Πρωτ. :11303

**ΠΡΟΣ:**

1. ...
2. ...

**ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ**

(άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει λάβει την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... αναφορά της κυρίας ... κατά της εταιρείας ..., με αίτημα την πίστωση των παγίων τελών που χρεώθηκαν στην καταναλώτρια μετά από την κατάργηση της τηλεφωνικής σύνδεσής της (...).

Η καταγγελλόμενη εταιρεία, με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... έγγραφο, μας έχει εκθέσει τις απόψεις της επί του θέματος ως ακολούθως: “ Στις ..., η κα ... αιτήθηκε τηλεφωνικά (...) την κατάργηση του πακέτου ... και την ενεργοποίηση της τότε προσφοράς ... με νέα 12μηνη δέσμευση. Στις ..., η ανωτέρω τηλεφωνική σύνδεση, κατόπιν αιτήματος ..., καταργήθηκε .... Με την ολοκλήρωση του εν λόγω αιτήματος καταργήθηκε και το πακέτο ..., με αποτέλεσμα να χρεωθούν στον λογαριασμό έκδοσης ... τα υπόλοιπα πάγια τέλη του πακέτου λόγω της 12μηνιας δέσμευσης αυτού, σύμφωνα με ... Κατόπιν ακρόασης της ηχογραφημένης συνομιλίας κατά την πώληση του πακέτου ..., προκύπτει ότι η συνδρομήτρια ενημερώθηκε σωστά για τη 12μηνη δέσμευση αυτού.” *Αντιθέτως, η καταναλώτρια αναφέρει ότι ουδέποτε ενημερώθηκε για την υποχρέωση δωδεκάμηνης παραμονής της ....* Επισημαίνουμε με την παρούσα ότι:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 της υπ' αριθ. 488/82 απόφασης της Ε.Ε.Τ.Τ. (Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές / ΦΕΚ 1505 Β' / 30.07.08), το προσωπικό του παρόχου που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, για την προώθηση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οφείλει να παρέχει απλές και ακριβείς πληροφορίες και να μην παραπλανά -με πράξεις ή παραλείψεις- τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία. Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του Κώδικα, ο πάροχος πρέπει να εξασφαλίζει

ότι διαθέτει κατάλληλα συστήματα ενημέρωσης των καταναλωτών σε κάθε στάδιο της παροχής υπηρεσίας και **κυρίως κατά την προσυμβατική ενημέρωση** του καταναλωτή, έτσι ώστε να είναι δυνατή η **πλήρης, ακριβής και σαφής** ενημέρωσή του τουλάχιστον για ορισμένα στοιχεία, όπως -μεταξύ άλλων- για την “ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, τους όρους ανανέωσης / παράτασής της”, τις “χρεώσεις για τη διακοπή της σύμβασης και τα τέλη απενεργοποίησης”, καθώς και για τους “όρους υπαναχώρησης / καταγγελίας / ακύρωσης της σύμβασης”. Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 2, ο πάροχος οφείλει να εξασφαλίζει ότι η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει είναι ακριβής, κατανοητή, εύκολα προσβάσιμη και ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη, υποχρεούται, δε (παρ.11), να ενημερώνει τους καταναλωτές, **ιδίως πριν από τη σύναψη της σύμβασης**, με σαφείς και κατανοητούς όρους για το τυχόν κόστος της διακοπής της σύμβασής τους πριν από τη λήξη της.

2. Σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 1 του ν. 2251/94 (όπως ισχύει μετά το ν. 3587/07): «Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο.» Πρόκειται περί ειδικής ρυθμίσεως της ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες, η οποία δεν αποκλείει την κοινή αδικοπρακτική ούτε την τυχόν ενδοσυμβατική ευθύνη που προβλέπει ο ΑΚ. Σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου, **ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης** για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του.

3. Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ: «*Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*». Ως αφετηρία των διαπραγματεύσεων εκλαμβάνεται η από κάποιο μέρος εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη σύναψη σύμβασης και η πραγμάτωση της προσέγγισης προς διερεύνηση των δυνατοτήτων σύναψης. Η επιχειρούμενη αυτή προσέγγιση δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης, η οποία επιβάλλει στα μέρη συμπεριφορά σύμφωνη με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Έχουν, δηλαδή, τα μέρη ενοχική υποχρέωση όμοια προς αυτή της 288 ΑΚ, η υπαίτια παράβαση της οποίας είναι δημιουργική ευθύνης (198 ΑΚ: «*Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει και αν ακόμη η σύμβαση δεν καταρτίστηκε. Για την παραγραφή της αξίωσης αυτής εφαρμόζεται αναλόγως η διάταξη για την παραγραφή των απαιτήσεων από αδικοπραξία*»). Μία από τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στα μέρη κατά το στάδιο αυτό είναι και η υποχρέωση παροχής διασαφηνικών πληροφοριών και εξηγήσεων όσον αφορά στο αντικείμενο της σύμβασης και ιδίως των πληροφοριών εκείνων που είναι ουσιώδεις για τον σχηματισμό κρίσης και τη συνακόλουθη λήψη απόφασης του άλλου μέρους.<sup>1</sup>

4. Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των στοιχείων του υπό εξέταση φακέλου, διαπιστώνουμε καταρχήν ότι **δεν υπάρχουν έγγραφα αποδεικτικά στοιχεία** ενημέρωσης της καταναλώτριας. Περαιτέρω και όσον αφορά στον ισχυρισμό της εταιρείας ότι υπάρχει ηχογραφημένη συνομιλία από την οποία προκύπτει η ορθή ενημέρωση της κας ..., επισημαίνουμε ότι **ουδέποτε δόθηκε στην καταναλώτρια αντίγραφο (σε cd) του σχετικού αρχείου ήχου και παρά το γεγονός ότι η καταναλώτρια αμφισβήτησε ενώπιόν μας την επίμαχη χρέωση**.

<sup>1</sup> Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK /Τόμος Α /Γενικές Αρχές/ σελ. 817 επ.

5. Η εταιρεία, η οποία διεκδικεί το ποσό της αμφισβητούμενης οφειλής, έχει το βάρος *επίκλησης* και *απόδειξης* των γεγονότων που στηρίζουν τους νομικούς ισχυρισμούς της. Από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι προτείνονται *αλλά δεν αποδεικνύονται* εν προκειμένω τα ουσιώδη πραγματικά γεγονότα που επικαλείται προς στήριξη των ισχυρισμών της, συνεπώς, αυτοί πρέπει να απορριφθούν ως *ουσιαστικά αβάσιμοι* (ΚΠολΔ 338 παρ. 1: “Κάθε διάδικος οφείλει να αποδείξει τα πραγματικά γεγονότα που είναι αναγκαία για να υποστηρίξει την αυτοτελή αίτηση ή ανταίτησή του”).

Δεδομένων των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή (σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004), λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία και το φάκελο, προβαίνει στη διατύπωση σύστασης και *καλεί την εταιρεία ... να προβεί σε πίστωση της αμφισβητούμενης χρέωσης*.

Ο ΣτΚ καλεί την εταιρεία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εάν αποδέχεται τη σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής. Στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο γίνουν αποδεκτά, θεωρείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η υπό κρίση διαφορά επιλύεται οριστικά. Σε περίπτωση παρέλευσης άπρακτης της ως άνω προθεσμίας ή/και στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο δεν γίνουν αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή “δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του” (άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004).

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Π. Ζερβέας**