



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Αρχοντάκη  
Ειδική Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/νση: marchontaki@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 24 Απριλίου 2018  
Αριθ. Πρωτ. :18224

**Προς:**  
CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.  
Λ. Αλεξάνδρας 128  
114 71 Αθήνα

**Κοιν.:**  
.....

### **ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ** (Άρθρο 4 παρ. 5 Ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 όπως ισχύει τροποποιημένος, με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν υποβολής της από 06.07.2017 αναφοράς της κ. .... (αρ. πρωτ. εισερχ. 24791/07.07.2017) κατά της εταιρείας "CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε." και κατόπιν της συνάντησης προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

#### **Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου της ανωτέρω αναφοράς, στις 11.05.2017 η καταναλώτρια και ο σύζυγός της, υπέγραψαν με την αναφερόμενη εταιρεία εξ αποστάσεως συμβάσεις 24μηνης διάρκειας για δύο γραμμές κινητής (69xxxxxxx & 69nnnnnn) και μία σταθερής τηλεφωνίας (2xxxxxxx).

α. Όσον αφορά στον τηλεφωνικό αριθμό 69xxxxxxx, στις 12.05.2017 η εταιρεία προέβη σε αίτηση φορητότητας του εν λόγω αριθμού μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα, το οποίο έγινε αποδεκτό στις 15.05.2017 και ολοκληρώθηκε την ίδια ημέρα. Στις 18.05.2017, μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα, η εταιρεία πληροφορήθηκε ότι κατατέθηκε αίτημα φορητότητας για τον εν λόγω αριθμό, το οποίο έγινε δεκτό αυθημερόν και ολοκληρώθηκε στις 22.05.2017. Στη συνέχεια, η εταιρεία έλαβε εκ νέου υπογεγραμμένη αίτηση του συζύγου της καταναλώτριας για την μεταφορά της σύνδεσης με αριθμό 69xxxxxxx στο δίκτυό της και η σύνδεση ενεργοποιήθηκε εκ νέου στο δίκτυο της εταιρείας στις 26.05.2017.

β. Όσον αφορά στον αριθμό 69nnnnnn, στις 16.05.2017 η εταιρεία προέβη σε αίτηση φορητότητας του εν λόγω αριθμού μέσω της Εθνικής Βάσης Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα, το οποίο έγινε αποδεκτό στις 17.05.2017 από τον προηγούμενο πάροχο και ολοκληρώθηκε την ίδια ημέρα.

γ. Όσον αφορά στον αριθμό σταθερής τηλεφωνίας 2xxxxxxx, κατόπιν παραλαβής του αιτήματος μεταφοράς της γραμμής προς τον αρμόδιο φορέα ΟΤΕ Α.Ε., η προβλεπόμενη ημερομηνία κατασκευής του βρόχου ορίστηκε για τις 19.05.2017. Στις 17.05.2017 η Εταιρεία έλαβε σχετικό αίτημα ακύρωσης της εν λόγω σύνδεσης, το οποίο, λόγω ανθρώπινου λάθους σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας, δεν διαχειρίστηκε άμεσα, με αποτέλεσμα η σύνδεση να ενεργοποιηθεί

στο δίκτυο της εταιρείας στις 19.05.2017. Κατόπιν υποβολής αναφοράς των καταναλωτών στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η εταιρεία δήλωσε ότι θα εκλάβει την 17.05.2017 δήλωσή τους ως υπαναχώρηση σε περίπτωση που λάβει αίτημα φορητότητας της εν λόγω σταθερής σύνδεσης από έτερο πάροχο και η διαδικασία ολοκληρωνόταν σε χρονικό διάστημα 15 ημερών από την ημερομηνία λήψης της επιστολής. Στην περίπτωση αυτή, οι καταναλωτές δεν θα χρεώνονταν τέλη απενεργοποίησης της σύνδεσης, τα οποία ανέρχονταν στο ποσό των 120,98 ευρώ με Φ.Π.Α. Στη συνέχεια, κατόπιν υποβολής αναφοράς των καταναλωτών στην Αρχή μας, η εταιρεία προέβη σε παράταση της ανωτέρω προθεσμίας έως την 31.07.2017.

Περαιτέρω, οι καταναλωτές, παράλληλα με το ανωτέρω από 17.05.2017 αίτημα ακύρωσης της σταθερής τηλεφωνικής σύνδεσης, με το από 18.05.2017 έγγραφο αίτημά τους, ζήτησαν να υπαναχωρήσουν και από τις συμβάσεις εξ αποστάσεως που είχαν υπογράψει και αφορούσαν τις δύο κινητές συνδέσεις, το οποίο δεν έγινε δεκτό από την εταιρεία. Ειδικότερα, σύμφωνα με την εταιρεία, οι καταναλωτές είχαν απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τις συμβάσεις λόγω της συγκατάθεσής τους περί παροχής του συνόλου των υπηρεσιών της εταιρείας πριν από την παρέλευση της 14ήμερης προθεσμίας υπαναχώρησης και της ρητής αποδοχής τους να απολέσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, αποδεχόμενοι σχετικό όρο (υπ' αριθ. 12.1) της σύμβασης. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με την εταιρεία, η εν λόγω υπαναχώρηση των καταναλωτών θεωρήθηκε πρόωρη μονομερής καταγγελία των συμβάσεων η οποία επισύρει την επιβολή τελών πρόωρης αποσύνδεσης ποσού 85,69 ευρώ με Φ.Π.Α. για κάθε σύνδεση κινητής τηλεφωνίας. Κατόπιν της σχετικής ενημέρωσής τους από την εταιρεία και προκειμένου να αποφύγουν την επιβολή της ποινής πρόωρης αποσύνδεσης, οι καταναλωτές συνέχισαν να διατηρούν όλες τις ανωτέρω συνδέσεις, παρόλο που δεν ήταν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που λάμβαναν και επιθυμούσαν να μεταβούν σε άλλη εταιρεία. Η εταιρεία με τις υπ' αριθ. πρωτ. 27518/27.07.2017, 43031/17.11.2017 και 6992/12.02.2018 επιστολές της προς την Αρχή μας εμμένει στις θέσεις της σχετικά με την ενεργοποίηση των συμβάσεων και την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών.

## B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Σύμφωνα με το ν. 3297/2004, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 1 εδ. (α), ο Συνήγορος του Καταναλωτή:  
«...είναι αρμόδιος για την **εξώδικη επίλυση διαφορών** μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεων τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο.(...)».

Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθρο 4 § 3, 4 και 5 εδ. (α), (β) και (γ) του ως άνω νόμου:

«3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή **εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης**, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη **φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη**. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην

έγγραφο σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του».

2. Σύμφωνα με το άρθρο 3ε του ν. 2251/1994, όπως έχει τροποποιηθεί και συμπληρωθεί με την ΥΑ Ζ1-891/2013 (Προσαρμογή προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ), "ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση παροχής υπηρεσιών, χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από αυτές που αναφέρονται στα άρθρα 3θ παρ. 2 και 3ι του ίδιου ως άνω νόμου."

3. Σύμφωνα με το άρθρο 9 (Προστασία καταναλωτών) παρ. 7α της υπ' αριθ. 696/115/11.07.2013 Απόφασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά) όπως ίσχυε κατά την υπογραφή της σύμβασης: "Οι διατάξεις του παρόντος δεν περιορίζουν τα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση την νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών (ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει). Ενδεικτικά αναφέρεται η διαπίστωση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και **το δικαίωμα υπαναχώρησης του συνδρομητή στην περίπτωση συνάψεως συμβάσεως από απόσταση.**"

Περαιτέρω, στο ίδιο πνεύμα, της διασφάλισης δηλαδή της αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών και ειδικότερα του κρίσιμου δικαιώματος υπαναχώρησης ενήργησαν οι συντάκτες της νομοθεσίας και κατά την τροποποίηση της ως άνω Απόφασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 837/2/2017 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. (Τροποποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/τ.Β'/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/014/2014 (ΦΕΚ 557/τ.Β'/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/τ.Β'/2014) και ειδικότερα, σύμφωνα με το σημείο ι του εδαφίου α' της παρ. 4 του άρθρου 7 του Κεφαλαίου ΣΤ, "στις περιπτώσεις που η υποβολή των αιτήσεων φορητότητας πραγματοποιείται στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η προώθηση των αιτήσεων πραγματοποιείται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παρέλευση της προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, την οποία διαθέτει ο συνδρομητής για την άσκηση της υπαναχώρησης " (διάταξη εφαρμοστέα από την 3η Ιουνίου 2018).

## Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Όπως προκύπτει από τα προεκτεθέντα πραγματικά περιστατικά οι καταναλωτές εμπρόθεσμα, ήτοι μόλις έξι (6) ημέρες μετά την υπογραφή των συμβάσεων, δηλαδή πριν από τη λήξη της προβλεπόμενης προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερών δήλωσαν με σαφήνεια την απόφασή τους να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση.

Περαιτέρω, η ανωτέρω εξ αποστάσεως σύμβαση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν εμπίπτει σε κάποια από τις προβλεπόμενες από τις διατάξεις του άρθρου 3ιβ του ν. 2251/1994 εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης. Επισημαίνεται, ότι στην υπό κρίση υπόθεση δεν χωρεί εφαρμογή της διάταξης του 3ιβ περ.(α), σύμφωνα με την οποία το δικαίωμα της εντός δεκατετραήμερου αζήμιας και αναίτιας υπαναχώρησης για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις δεν ισχύει, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή. Στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ήτοι, διαρκείς συμβάσεις στις οποίες η ενεργοποίηση είναι μόνο μία πρώτη-αρχική ενέργεια σε μία σειρά ενεργειών που οδηγούν στην πληρότητα της παροχής, η παροχή της συμφωνηθείσας υπηρεσίας άρχεται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης του συνδρομητή στο δίκτυο της εταιρείας και ολοκληρώνεται με την αποσύνδεσή του από αυτό (πριν από τη λήξη ή στη λήξη του συμβατικού χρόνου, μετά από διακοπή της υπηρεσίας για κάθε νόμιμο λόγο ή ολοκλήρωση φορητότητας). Στο πλαίσιο αυτό πλήρης

αποδεικνύεται η παροχή της υπηρεσίας στις εν λόγω συμβάσεις, όταν ολοκληρωθεί η αδιάλειπτη και κατά τα συνομολογηθέντα (π.χ. ταχύτητα επί παροχής υπηρεσίας διαδικτύου, ποιότητα σήματος επί παροχής τηλεφωνίας, κ.α.) παροχή τους για το συμφωνηθέν χρονικό διάστημα. Στο ίδιο πλαίσιο, η συνομολόγηση Γ.Ο.Σ., όπως είναι αυτός της παρ. 12.1 των υπ' όψιν συμβάσεων (βλ. ανωτέρω) ελέγχεται για καταχρηστικότητα, καθώς διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία, κάτι που κρίνεται λαμβάνοντας υπόψη, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της<sup>1</sup>. Εν προκειμένω, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν τηλεφωνικά για το περιεχόμενο της προτεινόμενης σύμβασης προσχώρησης και απέκτησαν ακριβή εικόνα των προς συνομολόγηση για πρώτη φορά μετά την παραλαβή του κειμένου της σύμβασης από τον υπάλληλο της εταιρείας ταχυμεταφορών (courier), ενώπιον του οποίου υπέγραψαν δεσμευόμενοι, λόγω του επίμαχου Γ.Ο.Σ., ότι συναινούν μεταξύ άλλων στην απώλεια του δικαιώματος της υπαναχώρησης με την ενεργοποίησή της στο δίκτυο του παρόχου, κάτι για το οποίο επίσης συγκατατέθηκαν να γίνει προ της παρόδου του δεκατετραήμερου, υπογράφοντας το ίδιο αυτό κείμενο ως σύνολο. Με τον τρόπο αυτό, οι καταναλωτές που ως οικονομικό μέγεθος, τεχνολογική και νομική υποστήριξη είναι προφανές ότι υστερούν κατά πολύ της εταιρείας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στερήθηκαν του πιο κρίσιμου δικαιώματος (αυτού της υπαναχώρησης) που ο νομοθέτης προέβλεψε για την προστασία ακριβώς των αδύναμων οικονομοτεχνικά μονάδων που είναι οι καταναλωτές, οι οποίοι καλούνται να αναλάβουν δεσμεύσεις σε περιβάλλον νομικής και τεχνολογικής πολυπλοκότητας, ιδίως στις περιπτώσεις των εξ αποστάσεως συναπτομένων συμβάσεων, στις οποίες η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας έπεται της κατάρτισης της σύμβασης<sup>2</sup>. Όπως κατέστη σαφές από την παραπάνω ανάλυση, βαρύνουσα σημασία αποκτά η τακτική της συμπερίληψης του επίμαχου όρου στο κείμενο της σύμβασης προσχώρησης, το οποίο οι καταναλωτές κλήθηκαν στην πράξη να υπογράψουν αυτοστιγμεί ενώπιον του υπαλλήλου της εταιρείας ταχυμεταφορών, έχοντας ενημερωθεί για το περιεχόμενό της τηλεφωνικά από τον εκπρόσωπο της εταιρείας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παραιτούμενοι την ίδια στιγμή από το δικαίωμα της αναίτιας και αζήμιας υπαναχώρησης, χωρίς, κατά πάσα πιθανότητα, να το έχουν καν πράξει ενσυνείδητα, αφού το προτεινόμενο κείμενο είναι πολυσέλιδο και, άρα, είναι ανθρωπίνως αδύνατο να μελετηθεί αυτοστιγμεί. Αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής είναι ότι, σε περίπτωση που ο καταναλωτής διαπιστώσει π.χ. απόκλιση μεταξύ της τηλεφωνικής προσυμβατικής ενημέρωσης και των πράγματι συνομολογηθέντων στο υπογεγραμμένο κείμενο της σύμβασης προσχώρησης, ή απλώς θελήσει αναίτια να ασκήσει το νόμιμο δικαίωμά του της υπαναχώρησης, ανακαλύπτει εκ των υστέρων ότι έχει συναινέσει μεταξύ των άλλων και στην απώλεια του εν λόγω κρίσιμου δικαιώματος, υπογράφοντας τη σύμβαση προσχώρησης με το σχετικό όρο υπό την τεκμαιρόμενη από τα διδάγματα της κοινής πείρας χρονική πίεση της παρουσίας του υπαλλήλου της εταιρείας ταχυμεταφορών. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, τη φύση των υπηρεσιών που αφορά η διαρκής σύμβαση και το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της, οδηγούμαστε σε εμπορική πρακτική που αναγκάζει τον καταναλωτή σε παραίτηση από ένα δικαίωμα που βρίσκεται στον πυρήνα των δικαιωμάτων του δικαίου του καταναλωτή. Συνακόλουθα, ο συμβατικός όρος (Γ.Ο.Σ.) που περιγράφει αυτή την παραίτηση στη σύμβαση προσχώρησης έχει καταχρηστικό

1 Πρόκειται για την κατά τη γενική ρήτρα καταχρηστικότητα των Γ.Ο.Σ., που συνεπάγονται διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, οι οποίοι απαγορεύονται και είναι άκυροι βάσει του άρθρου 2 παρ. 6 ν. 2251/1994 ο.ι. (ΕιρΑθ 9350/2014). Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.”

2 Βλ. σχετικά Ιωάννη Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή Ν. 2251/1994, Ερμηνεία-Νομολογία- Πρακτική Εφαρμογή, 3η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη 2016, σ. 208, όπου αναφέρει ότι το μειονέκτημα στις συμβάσεις από απόσταση ότι η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών του αγαθού ή της υπηρεσίας έπεται της κατάρτισης της σύμβασης αντισταθμίζεται με την παροχή ενός δικαιώματος ανατροπής της συμφωνίας επ' ωφελεία του καταναλωτή, εντός μίας χρονικής περιόδου κατά την οποία δεν έχει οριστικοποιηθεί η σύναψή της. Από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης δε χωρεί παραίτηση του καταναλωτή, αλλά ούτε και δυσχέραση της άσκησής του π.χ. με υπαγωγή του δικαιώματος σε διατυπώσεις ή αποκλεισμό σε ορισμένες περιπτώσεις. Βλ. και σχετική παραπομπή στον Π. Παντελίδου, “Αυτοδέσμευση και αποδέσμευση στις συμβάσεις που καταρτίζονται εκτός εμπορικού καταστήματος, Σύγχρονα ζητήματα Αστικού Δικαίου πέρα από το σύστημα του Αστικού Κώδικα”, 1994 σ. 157-8, κατά τον οποίο οι Γ.Ο.Σ. που περιέχουν τέτοιους περιορισμούς ελέγχονται ως καταχρηστικοί.

χαρακτήρα και, ως εκ τούτου, είναι άκυρος.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού έλαβε υπ' όψιν άπαντα τα προσκομισθέντα έγγραφα, τους ισχυρισμούς και τα αποδεικτικά στοιχεία των μερών, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 εδ.β' του άρθρου 4 του Ν.3297/2004 όπως ισχύει, καλεί την εταιρεία "CYTA ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.", όπως:

α) Προβεί στην απαλοιφή του όρου 12.1 των συμβάσεων σύνδεσης στο δίκτυό της, σύμφωνα με τον οποίο "το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη δεν ισχύει μετά την ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ακόμη και εάν η εν λόγω ενεργοποίηση λάβει χώρα πριν την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας υπαναχώρησης (14 ημερολογιακές μέρες). Ο Πελάτης σε αυτήν την περίπτωση ρητά συμφωνεί στην εκτέλεση της σύμβασης (δηλαδή στην ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την Εταιρεία) πριν από την πάροδο του ως άνω χρονικού διαστήματος, κατά το οποίο δικαιούται να υπαναχωρήσει κατά τα οριζόμενα στο ν.2251/1994 και αναγνωρίζει ότι θα απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από την Εταιρεία."

β) Εν όψει των προεκτεθέντων, εφόσον οι καταναλωτές αιτηθούν την αποσύνδεση των συνδέσεων που διατηρούν στην εταιρεία, η αποδέσμευσή τους να γίνει αζημίως εκ μέρους της εταιρείας.

Στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο γίνουν αποδεκτά, θεωρείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η διαφορά επιλύεται οριστικά. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή "δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του", σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004 όπως ισχύει, καθώς και να το διαβιβάσει στις αρμόδιες αρχές εφαρμογής της νομοθεσίας για τις κατά νόμο ενέργειές τους.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης