



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 12 Απριλίου 2021
Αριθ. Πρωτ. :19159

ΠΡΟΣ:

1.

2. Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 7
11523 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 11 Μαρτίου 2021 αναφοράς του (αρ. πρωτ. εισερχομένου 13753/11.3.2021) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με τη μη εφαρμογή του συμφωνηθέντος, προνομιακού Τιμολογίου Προμήθειας "Ρεύμα Οικιακό MAXI" το οποίο προβλέπει 45% έκπτωση συνέπειας αλλά την εφαρμογή του Βασικού Τιμοκαταλόγου της εταιρείας, λόγω ένταξης του στους δικαιούχους Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η προσφορά Προμήθειας και η σύμβαση Προμήθειας (άρθρα 16, 17, 18 και Παράρτημα I και II Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες) περιέχουν κατ' ελάχιστον την πλήρη και αναλυτική περιγραφή των Τιμολογίων Προμήθειας, τη διαδικασία τιμολόγησης, τη μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων, καθώς και την εκτίμηση του ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας.

β) Τις διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει και τις παρ. 6, 7, 8, και 10 του άρθρου 2 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος εγκρίθηκε με το π.δ. 10/2017 (Α' 23) ιδίως σχετικά με την πλήρη και έγκαιρη προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή από τον Προμηθευτή να προσδιορίζει με σαφήνεια και διαφάνεια κατά την πρόταση για τη σύναψη σύμβασης "το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων".

γ) Τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 3β και του άρθρου 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει

σχετικά με την υποχρέωση προσωπικής και έγγραφης ενημέρωσης του καταναλωτή, όσον αφορά το αναλυτικό τίμημα της σύμβασης,

2. Τις διατάξεις των άρθρων 9γ επ. του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) όπως ισχύει, σύμφωνα με τις οποίες απαγορεύεται ως αθέμιτη, η παραπλανητική πρακτική της παράλειψης ουσιωδών πληροφοριών σχετικά με τον καθορισμό του τιμήματος, τις οποίες χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, με αποτέλεσμα να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία πιθανόν, χωρίς αυτές, δεν θα ελάμβανε.

Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση εφαρμογής αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, κάθε καταναλωτής έχει δικαίωμα αποζημίωσης, καθώς και τη δυνατότητα επίκλησης των διατάξεων για την ακυρώσιμη δικαιοπραξία και ιδίως την ακύρωση της σύμβασης και την καταβολή αποζημίωσης (αρνητικού διαφέροντος) και την επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντος ανταλλάγματος ή την τήρηση της σύμβασης με την ορθή ερμηνεία του οικείου όρου και την αποκατάσταση κάθε ζημίας (θετικό διαφέρον) και την επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντος ανταλλάγματος (άρθρο 9θ ν. 2251/1994, όπως ισχύει, ΑΚ 288, 919, 297 επ. και ΑΚ 197, 904 καθώς και ΑΚ 140 επ. αντιστοίχως και Ι. Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 401).

3. α) Τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, σχετικά με τις προϋποθέσεις ένταξης των γενικών όρων συναλλαγών στη σύμβαση και ιδίως τη ρητή και ευκρινή, έγγραφη παραπομπή στην ύπαρξη των όρων (χωρίς μικρά δυσανάγνωστα τυπογραφικά στοιχεία) και τη δυνατότητα πραγματικής γνώσης αυτών (βλ. Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 125 επ.) και ότι σε περίπτωση μη τήρησης των προϋποθέσεων ένταξης των όρων, αυτοί δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή και η σύμβαση παραμένει έγκυρη με το συμφωνηθέν περιεχόμενο.

β) Ότι δεν εντάσσονται στη σύμβαση και αποτελούν ειδική περίπτωση ανυπαίτιας άγνοιας του καταναλωτή, αν και αναφέρονται στους ΓΟΣ, οι λεγόμενες “απροσδόκητες ή αιφνιδιαστικές ρήτρες”. Οι ρήτρες αυτές ρυθμίζουν θέματα, τα οποία ο καταναλωτής καλόπιστα δεν υπολογίζει ότι θα συναντήσει στη συγκεκριμένη σύμβαση, και δεν εντάσσονται στη σύμβαση εκτός και αν ο προμηθευτής τις έχει υποδείξει ιδιαίτερος στον πελάτη (βλ. Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 127).

4. Ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις απόψεις των μερών, η Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε., τόσο κατά το προσυμβατικό όσο και κατά το συμβατικό στάδιο της Σύμβασης Προμήθειας, δεν προβαίνει σε διαφανή και ειδική, έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την περίπτωση μη εφαρμογής του εκάστοτε προσφερόμενου Τιμολόγιου Προμήθειας, σε περίπτωση ένταξης του καταναλωτή στο ΚΟΤ, τόσο κατά την προφορική του ενημέρωση ή κατά την έγγραφη ενημέρωση του, στο σημείο όπου αναγράφονται οι βασικοί όροι της σύμβασης, αλλά, αντίθετα, κάνει αναφορά της ως άνω περίπτωσης εφαρμογής του Βασικού Τιμολογίου σε περίπτωση ένταξης στο ΚΟΤ σε μια σειρά της σελίδας 3 της σύμβασης Προμήθειας,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Δ) Καλεί την εταιρεία Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε. να προχωρήσει:

Στην πίστωση του ημίσεος της αξίας της τιμολόγησης της υπό κρίση παροχής με το Τιμολόγιο και την έκπτωση συνέπειας 45% αντί του Βασικού Τιμοκαταλόγου, έως και την έκδοση του επόμενου Εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης,

β) στην κατάλληλη τροποποίηση των προσυμβατικών και συμβατικών της κειμένων και την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Έγγραφο Σύσταση.

Π) Καλεί την εταιρεία Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε. και τον να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

ΠΙ) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε. και ο κ. δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα 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).

ΙV) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
Γενική Διεύθυνση Ενέργειας
Μεσογείων 119
10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)
Πειραιώς 132
11854 Αθήνα