



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 5 Ιανουαρίου 2023  
Αριθ. Πρωτ. :624

**ΠΡΟΣ:**

1. ....

2. Ηρων Α.Ε.  
Λ.Μεσογείων 85  
11526 Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 1.4.2022 αναφοράς του (αρ. πρωτ. εισερχομένου 13297/1.4.2022) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, σχετικά με την παραπλανητική ενημέρωση του για το Τιμολόγιο Προμήθειας Φυσικού Αερίου και ιδίως την ύπαρξη και εφαρμογή Ρήτρας Αναπροσαρμογής του Τιμήματος (ΔΑΦΑ) σε πρόγραμμα το οποίο αναφέρει την ονομασία FIX (Double Home FX24) και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η προσφορά Προμήθειας και η σύμβαση Προμήθειας (άρθρα 17, 18 και Παράρτημα I και II Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου 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.

“Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστάμενα στοιχεία τους πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αναγνωρίζουν το κόστος που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο”.

**Ειδικότερα**, οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να είναι:

“i) Διαφανής και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, ii) να κατατείνει στην αποφυγή

υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, iii) να προσφέρει, κατά το δυνατόν επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και iv) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης 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 της υπ' αριθ. 409/2020 απόφασης ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 1364) σχετικά με τους μηχανισμούς αναπροσαρμογής του τιμήματος και ιδίως:

Τον καθορισμό ενός και μόνο μεγέθους της αγοράς το οποίο είναι σαφώς ορισμένο, εύλογα επαληθεύσιμο και δεν υπόκειται σε εκκαθάριση, για την ενεργοποίηση των ρητρών αναπροσαρμογής, σύμφωνα με συγκεκριμένη μεθοδολογία (άρθρα 2.2 και 2.3),

Την ενεργοποίηση του μηχανισμού αναπροσαρμογής, μόνο σε περίπτωση κατά την οποία οι τιμές του μεγέθους αναφοράς είναι εκτός των συμβατικά καθορισμένων ορίων (άρθρο 2.5).

3. 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).

4. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, (εδ. ια' παρ. 7 άρθρο 2 ν. 2251/1994) είναι καταχρηστικοί οι γενικοί όροι συναλλαγών οι οποίοι, “χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή”.

Πιο συγκεκριμένα, για την εγκυρότητα των σχετικών ρητρών απαιτείται, πέραν της αναφοράς του σπουδαίου λόγου ο οποίος δικαιολογεί την αοριστία, η αναφορά στη σύμβαση εύλογων κριτηρίων δια των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να αντιληφθεί το οικονομικό αποτέλεσμα του όρου, την

πιθανή μελλοντική του επιβάρυνση ή αλλιώς το μέτρο της σύμβασης ( Γ. Ι. Δέλλιος, Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από της έλλειψη ουσιαστικής διαπραγματεύσεως των όρων της σύμβασης, 2008, σελ. 229) και

β) ότι σε περίπτωση ακύρωσης ΓΟΣ περί καθορισμού του τιμήματος, για την πλήρωση του κενού εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις ενδοτικού δικαίου ή γίνεται συμπληρωτική ερμηνεία της σύμβασης, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα χρηστά ήθη (βλ. 200, 288, 371 ΑΚ, ΑΠ 711/2007, ΠΠρωτΑθ 2747/2013, βλ. Αλεξανδρίδου, ω.α., σελ. 165 επ) και κατά δίκαιη κρίση (φύση και σκοπός σύμβασης, συγκεκριμένες περιστάσεις, συμφωνίες μερών και τα αξιολογικά κριτήρια των 200, 281 και 288 ΑΚ, βλ. ΑΠ 1344/2000 σε περίπτωση μη ορισμού αμοιβής του εργολάβου με τη σύμβαση).

Κατά τη διαδικασία της ερμηνευτικής πλήρωσης των κενών της σύμβασης θα πρέπει, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 να ληφθεί υπόψη και η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.

5. 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).

6. α) i) Ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις απόψεις των μερών, η εταιρεία Ηρων 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 ύπαρξη μηχανισμού αναπροσαρμογής του τιμήματος στους ειδικούς όρους Προμήθειας εκεί δηλαδή όπου αναφέρονται οι υπόλοιπες χρεώσεις της σύμβασης αλλά σε άλλο άρθρο των Όρων της Σύμβασης (βλ. υπ' αριθ 25047/08-06-2018 έγγραφη Σύσταση της Αρχής, υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΠΑΕ) ενώ, αντίθετα, αναφέρει ότι η χρέωση είναι σταθερή (fix),

ii) ότι, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης Προμήθειας, οι ειδικοί όροι του συμφωνηθέντος προγράμματος “Double Home FX24”, κατισχύουν των γενικών όρων όπου αναφέρεται η χρέωση αναπροσαρμογής (ΔΑΦΑ) και συνεπώς το συμβατικό τιμολόγιο Προμήθειας είναι αυτό που αναφέρεται στους ειδικούς όρους και το οποίο αναφέρει σταθερή τιμή (0,0165) και πάγιο τέλος, χωρίς αναφορά σε ρήτρα αναπροσαρμογής,

iii) ότι η εταιρεία δεν προβλέπει την ύπαρξη επιλογών διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες).

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

I) Καλεί την εταιρεία Ηρων Α.Ε. να προχωρήσει:

Στην τιμολόγηση της κατανάλωσης με το συμφωνηθέν πρόγραμμα “Double Home FX24” και στη μείωση της αξίας των συνολικών χρεώσεων της υπό κρίση Ρήτρας Αναπροσαρμογής (ΔΑΦΑ) κατά το ήμισυ της αξίας αυτών, για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος της υπό κρίση σύμβασης Προμήθειας από 17-03-2021 έως και 03-03-2022.

II) Καλεί την εταιρεία Ηρων Α.Ε. και τον ..... να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία Ηρων Α.Ε. και ο ..... 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).

IV) 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, ιδίως σχετικά με την παραπλανητική ενημέρωση των καταναλωτών για το Τιμολόγιο Προμήθειας και ιδίως τη μη εφαρμογή των ειδικών όρων έναντι των γενικών και τη χρήση του όρου FIX με παράλληλη αναφορά ρήτρας αναπροσαρμογής σε άλλο μέρος της σύμβασης.

## 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