

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 31 Ιουλίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :36914

ΠΡΟΣ:

1.

2. Watt and Volt A.E. - Εταιρεία Εναλλακτικών Μορφών Ενέργειας
Λεωφόρο Κηφισίας 217Α
151 24 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 24.4.2023 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 18464/24.4.2023) 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 τηλεφωνική ενημέρωση του για το Τιμολόγιο Προμήθειας, καθώς και τη μη συμφωνία για ύπαρξη ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η προσφορά Προμήθειας και η σύμβαση Προμήθειας (άρθρα 17, 18 και Παράρτημα Ι και ΙΙ 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.

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. α) Τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τον έγγραφο τύπο της σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (άρθρα 17 και 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες) καθώς και τις διατάξεις σχετικά με την έγγραφη κατάρτιση των συμβάσεων εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου (παρ. 6 άρθρο 3δ ν. 2251/1994, όπως ισχύει),

β) τις διατάξεις του ΑΚ 159 σύμφωνα με τις οποίες *“δικαιοπραξία για την οποία δεν τηρήθηκε ο τύπος που απαιτεί ο νόμος, εφόσον δεν ορίζεται το αντίθετο, είναι άκυρη”* καθώς και τις διατάξεις της παρ. 10 του άρθρου 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, σύμφωνα με τις οποίες *“Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή”*.

Αναφορικά η επίκληση από την εταιρεία της γενικής διάταξης (εδ. θ άρθρου 48 ν. 400/2011) για την υποχρέωση των Προμηθευτών να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα χρήσης εφαρμογών τηλεπικοινωνιακών δικτύων, του διαδικτύου ή άλλων, κατάλληλων μέσων, θα θέλαμε να επισημάνουμε,ότι :

α) η υπό κρίση διάταξη, προφανώς και αφορά στη χρήση κατάλληλων μέσων και εφαρμογών μέσω των οποίων, σε κάθε περίπτωση, διαβιβάζεται ηλεκτρονικά ή είναι διαθέσιμο οπτικά, το κείμενο των συμβάσεων, προκειμένου να ενημερωθεί ο καταναλωτής και, ενδεχομένως, να δώσει τη συναίνεση του ηλεκτρονικά ή εγγράφως και δεν νομιμοποιεί τη σύναψη ηχογραφημένων συμβάσεων Προμήθειας,

β) δεν κατισχύει των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, οι οποίες διασφαλίζουν την προστασία των καταναλωτών μέσω της σύναψης εγγράφων συμβάσεων Προμήθειας, όπως αυτές παρατίθενται στην παρούσα έγγραφη Σύσταση της Αρχής και δύναται να ενεργοποιείται μόνο μετά από ρητή επιλογή του καταναλωτή, παράλληλα με την παροχή δυνατότητας σύναψης έγγραφης σύμβασης.

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) i) Ότι η εταιρεία Watt and Volt A.E. προβαίνει σε εκπροσώπηση των παροχών χωρίς την εγγραφή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών και χωρίς υπογραφή έγγραφης σύμβασης Προμήθειας.

β) Ότι, όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις απόψεις των μερών, η εταιρεία, 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 τις χρεώσεις Προμήθειας,

β) τους ισχυρισμούς του καταναλωτή σχετικά με την προφορική του ενημέρωση περί παραπλανητικής ενημέρωσης του για τις χρεώσεις προμήθειας και τη μη αναφορά ύπαρξης ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης,

γ) τη μη υποβολή από την εταιρεία των σχετικών τηλεφωνικών επικοινωνιών, προκειμένου να αποδείξει την ορθή προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, σύμφωνα με το οικείο βάρος απόδειξης,

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

I) Καλεί την εταιρεία Watt and Volt A.E να προχωρήσει:

α) Στη μείωση της αξίας των συνολικών χρεώσεων Προμήθειας της υπό κρίση σύμβασης κατά το ήμισυ της αξίας αυτών, για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος της υπό κρίση σύμβασης Προμήθειας, έως την καταγγελία της από τον καταναλωτή, εντός ενός (1) μηνός από την παρούσα σύσταση,

β) στη μη επιβολή ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης Προμήθειας.

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

II) Καλεί την εταιρεία Watt and Volt A.E και τοννα γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία Watt and Volt A.E και ο κ. 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).

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.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

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