

Αρμόδιος: Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Ασημάκος  
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας  
e-mail: aasim@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 23 Μαρτίου 2023  
Αριθ. Πρωτ. : 13262

**ΠΡΟΣ:**

κ. ΤΟΠΟΖΙΔΗ ΝΙΚ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟ  
TOPTELEPHONY TELECOM  
Δημ. Γούναρη 62-68  
54635 Θεσσαλονίκη

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ**  
(Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

**A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε τη με αριθ. πρωτ. 39217/09.09.2021 αναφορά του κ. .... κατοίκου Θεσσαλονίκης, κατά της επιχείρησης του κ. ΤΟΠΟΖΙΔΗ ΝΙΚ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥ-ΤΟΡΤΕΛΕΡΗΝΟΥ Υπηρεσίες Τηλεφωνίας & Διαδικτύου, με την οποία ο καταναλωτής αιτείται τη διαμεσολάβηση της Αρχής για την επιστροφή του τέλους ενεργοποίησης (εφάπαξ καταβολής αγοράς εξοπλισμού) αξίας ογδόντα (80) Ευρώ το οποίο η ως άνω καταγγελλόμενη καταλόγισε προκειμένου να ενεργοποιηθούν υπηρεσίες διαδικτύου (VDSL 30/30) στην οικία του.

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω αναφορά και τα λοιπά απεσταλθέντα έγγραφα ο καταναλωτής, στις 12.05.21, προσήλθε στο επί της οδού Δημ. Γούναρη 62-68 Θεσσαλονίκη κατάστημα του κ. ΤΟΠΟΖΙΔΗ ΝΙΚ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥ προκειμένου να ενημερωθεί για τις προτεινόμενες συνδρομητικές υπηρεσίες διαδικτύου. Στο κατάστημα τον πληροφόρησαν ότι η σύνδεση και παροχή υπηρεσιών είναι απλή και ότι εντός τεσσάρων (04) ημερών θα έχει υπηρεσίες διαδικτύου (internet) στο σπίτι του με πολύ καλή ταχύτητα. Την ίδια ημέρα κατέβαλε το ανωτέρω τέλος ενεργοποίησης ύψους (80) Ευρώ περιλαμβανομένου Φ.Π.Α σύμφωνα με την εκδοθείσα απόδειξη λιανικών συναλλαγών (αα παρ/κου 24, ημ/νια έκδοσης 12-05-2021) και παρέλαβε αντίγραφο της συναφθείσας σύμβασης παροχής (ADSL & VDSL FTTX).

Μετά την παρέλευση πέντε (5) ημερών δεν είχε πραγματοποιηθεί καμία ενέργεια. Για αυτό τον λόγο επισκέφθηκε εκ νέου το κατάστημα του κ. ΤΟΠΟΖΙΔΗ ΝΙΚ. ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥ προκειμένου να υπενθυμίσει την υποχρέωση παροχής υπηρεσίας εκ μέρους τους στο χρονικό πλαίσιο για το οποίο τον είχαν διαβεβαιώσει. Αφού παρήλθαν επιπλέον δέκα (10) ημέρες καθώς και αρκετές

τηλεφωνικές υπενθυμίσεις, πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση του εξοπλισμού στην οικία του αλλά χωρίς να ενεργοποιηθούν οι συμφωνηθείσες υπηρεσίες διαδικτύου. Στη συνέχεια ο καταναλωτής ενώ ανέμενε χωρίς αποτέλεσμα την ενεργοποίηση των υπηρεσιών διαδικτύου για δύο (02) ακόμη εβδομάδες αιτήθηκε με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e mail) την επιστροφή του τέλους ενεργοποίησης.

Τρεις (03) μήνες μετά την συναφθείσα σύμβαση παροχής και την αποστολή έξι (06) μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e mails) από τον καταναλωτή ο καταγγελλόμενος δεν ανταποκρίθηκε εγγράφως στο αίτημα του παρά μόνο σε προφορικό επίπεδο κατά την επίσκεψή του στο φυσικό κατάστημα όπου τον διαβεβαίωσαν ότι θα του επιστραφεί το σχετικό ποσό. Τελικά σε νέα προσπάθεια του καταναλωτή για επίλυση της διαφοράς κατά την επίσκεψή του εκ νέου στο φυσικό κατάστημα υπήρξε άρνηση για επιστροφή του εν λόγω τέλους.

Η Αρχή διαβίβασε την ως άνω αναφορά στην καταγγελλόμενη επιχείρηση με το αριθμ. πρωτ. 39905/14.09.21 έγγραφο. Στην συνέχεια επανήλθε με το αριθμ. πρωτ. 55708/20.12.21 υπομνηστικό έγγραφο. Επίσης απέστειλε και το από 07/10/21 ηλεκτρονικό μήνυμα (e mail) υπενθύμισης.

Σε συνέχεια των ως άνω ενεργειών η καταγγελλόμενη διαβίβασε στην Αρχή την τοποθέτησή της με το υπ'αριθμ. πρωτ. 897/11.01.22 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e mail) όπου αναφέρει τα εξής: « Λόγω της παντελούς αναρμοδιότητάς σας να επιλύσετε το πρόβλημα, για αυτό δεν μπήκαμε στον κόπο να σας απαντήσουμε. Το παρόν είναι ένα αστικής φύσης πρόβλημα και αρμόδια είναι τα δικαστήρια Θεσσαλονίκης να επιλύσουν την διαφορά μας με τον κ. .... ».

Σύμφωνα με το αντίγραφο της συναφθείσας σύμβασης το οποίο εμπεριέχεται στην αναφορά και ειδικότερα τον όρο 11 παροχής υπηρεσίας « Η εφάπαξ καταβολή της αγοράς του εξοπλισμού δεν επιστρέφεται σε περίπτωση ακύρωσης από τον πελάτη της σύμβασης πριν την ενεργοποίηση της ή και κατά την διάρκεια της σύμβασης ή την λήξη της από τον πελάτη », ενώ όρος 26 αναφέρει: « Η Τορtelephony έχει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών να παραδώσει το έργο. Σε περίπτωση που υπάρχει κάποιο κώλυμα (τεχνικό ή κάποια υπαιτιότητα του πελάτη) μπορεί και έχει το δικαίωμα με ενημέρωση του πελάτη (SMS, E-mail, τηλεφωνική κλήση), να παρατείνει τον χρόνο παράδοσης του έργου με αμώτερο σκοπό την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή δεν υποχρεούται η εταιρία να δώσει αποζημίωση στον πελάτη γιατί οι εργασίες γίνονται για την σωστή λειτουργία της υπηρεσίας ». Ενώ σύμφωνα με τον όρο 27. «Σε περίπτωση που επιθυμεί ο πελάτης να ακυρώσει την σύμβαση γιατί δεν παραδόθηκε στην ώρα της ή λόγω διαφωνίας με την εταιρία εφαρμόζεται όρος 11 ».

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

**1)** <sup>1</sup> Η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, θεμελιώδης αρχή του ενοχικού δικαίου, διέπει την κατάρτιση και το περιεχόμενο των συμβάσεων. Κάμψη της αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων αποτελούν-μεταξύ άλλων-οι λεγόμενες «συμβάσεις προσχώρησης». Πρόκειται για συμβάσεις, κύριο χαρακτηριστικό των οποίων είναι ο καθορισμός του περιεχομένου τους από τον ένα συμβαλλόμενο, που κατά κανόνα είναι ο ισχυρότερος, ενώ ο αντισυμβαλλόμενος στερείται της ελευθερίας διαμόρφωσης του περιεχομένου της σύμβασης. Μοναδική δυνατότητα του αντισυμβαλλόμενου μέρους παραμένει η σύναψη ή μη της σύμβασης..... Στις παραπάνω περιπτώσεις προβάλλει έντονη η ανάγκη προστασίας του ασθενέστερου συμβαλλόμενου από τον κίνδυνο υπέρμετρης επιβάρυνσης της θέσης του και της ανατροπής της διαπραγματευτικής του ελευθερίας.

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.6 άρθρου 2 του Ν.2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί και

1 Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ ΔΙΚΑΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ Ν 2251/1994 3η ΕΚΔΟΣΗ σελ 124-125

ισχύει: « Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. 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...».

<sup>2</sup> Οι διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 6 Ν 2251/1994 αποτελούν εξειδίκευση του γενικού κανόνα του άρθρου 281 ΑΚ. Ως μέτρο ελέγχου της διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας χρησιμεύει το ενδοτικό δίκαιο που ισχύει στη συγκεκριμένη σύμβαση. Τα συμφέροντα, η διατάραξη της ισορροπίας των οποίων σε βάρος του καταναλωτή μπορεί να χαρακτηρίσει ως καταχρηστικό έναν ΓΟΣ, πρέπει να είναι ουσιώδη, η δε διατάραξη αυτή πρέπει να είναι σημαντική σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης. Προς τούτο λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλομένων στη σύμβαση μερών και εξετάζεται ποιο είναι το συμφέρον του προμηθευτή για τη διατήρηση του όρου που ελέγχεται και ποιο εκείνο του καταναλωτή για την κατάργησή του. Δηλαδή ερευνάται ποιές συνέπειες θα είχε η διατήρηση ή κατάργηση του όρου για κάθε πλευρά.

Η κατάχρηση της συμβατικής ελευθερίας του χρήστη των ΓΟΣ έγκειται στο ότι η επιβολή επαχθών (καταχρηστικών) όρων στον αδύναμο αντισυμβαλλόμενο του υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η συναλλακτική (αντικειμενική) καλή πίστη και ο κοινωνικός και οικονομικός σκοπός του θεσμού της συμβατικής ελευθερίας, ο οποίος έγκειται καταρχήν στην εξίσωση των αντίρροπων συμφερόντων μέσω της ανταποδοτικής συναλλακτικής σχέσης των συμβαλλομένων μερών. Καταχρηστικοί είναι, λοιπόν, οι ΓΟΣ που ανατρέπουν τη συμβατική ισορροπία και ευνοούν τη δημιουργία προϋποθέσεων εκμετάλλευσης του συναλλακτικά μειονεκτούντος. Επαρκές κριτήριο ελέγχου των ΓΟΣ μπορεί να αποτελέσει και η αρχή της καλής πίστης (αντικειμενική καλή πίστη). Μέσω της διάταξης του άρθρου 288 ΑΚ η ενοχική σχέση αποκτά κοινωνικό προσανατολισμό, καθώς οι συμβαλλόμενοι οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τους και τα συμφέροντα του άλλου μέρους.

<sup>3</sup> «..... ρήτρα σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστική όταν παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών, τα απορρέοντα από τη σύμβαση..... Καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος είναι κάθε ΓΟΣ ο οποίος χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τις τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη..... Επίσης ελέγχεται για καταχρηστικότητα ρύθμιση ενός Γ.Ο.Σ με τον οποίο επέρχεται περιορισμός θεμελιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη φύση της συμβάσεως κατά τέτοιο τρόπο ώστε να απειλείται ματαίωση του σκοπού της ».

**2)** <sup>4</sup> Σύμφωνα με το σημείο. στ' του άρθρου 9α (του Ν 2251/1994 όπως ισχύει τροποποιημένος) ως επαγγελματική ευσυνειδησία ορίζεται « το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς και ή στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα των δραστηριοτήτων του προμηθευτή ».

Όπως διαπιστώνουμε, η έννοια της επαγγελματικής ευσυνειδησίας ( professional diligence)

2 Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ ΔΙΚΑΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ Ν 2251/1994 3η ΕΚΔΟΣΗ σελ 138-139, σελ147-148

3 ΑΠ 296/2001

4 Κ ΔΕΛΟΥΚΑ- ΙΓΓΛΕΣΗ σελ. 622 (Η έννοια « επαγγελματική ευσυνειδησία ») .

υποδηλώνει κατ'ουσίαν το μέτρο της ικανότητας και της επιμέλειας που δικαιολογημένα μπορεί να αναμένει κανείς ότι θα επιδείξει ένας έμπορος απέναντι στους καταναλωτές στον συγκεκριμένο τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται, κατά τις επιταγές της καλής πίστεως και τις έντιμες πρακτικές του εμπορίου. Η έννοια « επαγγελματική ευσυνειδησία » προσομοιάζει δηλαδή προς τις έννοιες της έντιμης πρακτικής στην αγορά και της καλής πίστεως που περιλαμβάνονται στα περισσότερα νομικά συστήματα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

**3)** Η διάταξη του άρθρου 8 (Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες) παρ. 1 του Ν 2251/1994 (όπως ισχύει) που αποτελεί τον θεμελιώδη κανόνα στον οποίο βασίζεται το σύστημα ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες στο πλαίσιο του νόμου ειδικότερα « Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με **πράξη ή παράλειψη** του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή ».

**4)** Τον όρο 3.2. (Προστασία Καταναλωτή) παρ.γ του Κανονισμού Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 2265B/31.05.2021) « Ο πάροχος εφαρμόζει διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των χρηστών σε ό,τι αφορά την παραγγελία, την εγκατάσταση, την έναρξη, τη διακοπή, την τιμολόγηση και γενικά την ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό ».

Τον όρο 3.5. (Ευθύνη έναντι των χρηστών) παρ. β και παρ. δ του ίδιου Κανονισμού.

« Κάθε χρήστης δικαιούται να ζητήσει από τον πάροχο άμεση και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε θετικής ή αποθετικής ζημίας ή ηθικής βλάβης που υπέστη λόγω ελλειπών ή ελαττωματικής κατασκευής, εγκατάστασης, συντήρησης ή λειτουργίας του δικτύου, **των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών** ή του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού » και « Ο πάροχος είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία έναντι των χρηστών για τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας ».

Τον όρο 3.6.1 (Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών) παρ. α του ίδιου Κανονισμού.

«Ο πάροχος εξασφαλίζει την ύπαρξη διαδικασίας εξέτασης των προβλημάτων/παραπόνων/καταγγελιών των καταναλωτών και μεριμνά για την ύπαρξη τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών και κατάλληλα εκπαιδευμένου για το σκοπό αυτό προσωπικού στα ειδικά προς τούτο σημεία πώλησης», «Ο πάροχος απαντά τεκμηριωμένα, εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που του δηλώνει ο καταναλωτής, σε κάθε παράπονο/καταγγελία που του υποβάλλεται εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω φόρμας διαθέσιμης στον ιστότοπο του παρόχου, εντός αποκλειστικής προθεσμίας (20) είκοσι ημερολογιακών ημερών από την υποβολή ».

Η παράγραφος ε) του ανωτέρου όρου προβλέπει ότι: « Ο πάροχος ενημερώνει από τα σημεία εξυπηρέτησης πελατών τους καταναλωτές για τη δυνατότητα προσφυγής τους σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, καθώς και προσφυγής τους στις αρμόδιες αρχές στις οποίες υπάγεται ο πάροχος ».

**5)** <sup>5</sup>Κατά το άρθρο 178 του ΑΚ, " δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη"

Κατά την έννοια της διατάξεως αυτής ως κριτήριο των χρηστών ηθών χρησιμεύουν οι ιδέες του κατά γενική αντίληψη με φρόνηση και χρηστικότητα σκεπτόμενου μέσου κοινωνικού ανθρώπου. Η αντίθεση δε στα χρηστά ήθη, που καθιστά άκυρη τη δικαιοπραξία από το περιεχόμενό της, ενόψει, όχι μεμονωμένως της αιτίας που εκίνησε τους συμβαλλομένους να τη συνάψουν, ή το

σκοπό, στον οποίο αυτοί αποσκοπούν, αλλά του συνόλου των περιστάσεων και των συνθηκών που τη συνοδεύουν. Κατά το επόμενο άρθρο 179 του ίδιου Κώδικα, το οποίο αποτελεί ειδικότερη περίπτωση του αμέσως προηγούμενου άρθρου, άκυρη ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη, είναι ιδίως η δικαιοπραξία, με την οποία δεσμεύεται υπερβολικά η ελευθερία του προσώπου ή η δικαιοπραξία με την οποία εκμεταλλεύεται κάποιος την ανάγκη, την κουφότητα ή την απειρία του άλλου και πετυχαίνει έτσι να συνομολογήσει ή να πάρει για τον εαυτό του ή τρίτο για κάποια παροχή, περυσιακά ωφελήματα που κατά τις περιστάσεις βρίσκονται σε φανερή δυσαναλογία προς την παροχή....».

6) Σύμφωνα με το άρθρο 281 ΑΚ η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται, αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος.

7) Έκδοχές της ανώμαλης εξέλιξης της ενοχής αποτελούν ως γνωστό η αδυναμία παροχής, η υπερημερία οφειλέτη και η πλημμελής εκπλήρωση της παροχής, στην οποία ανήκει ειδικότερα η μερική αδυναμία παροχής, η ελαττωματική παροχή αλλά και ο θεσμός της θετικής παράβασης της ενοχής. Όλες αυτές οι έννοιες συναπαρτίζουν τον ευρύτερο θεσμό της αθέτησης της υποχρέωσης, όπως αυτός καταγράφεται σε προγραμματικό επίπεδο στο άρθρο 330 ΑΚ. (Ευθύνη λόγω πταίσματος) «Ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίστηκε κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νόμιμων αντιπροσώπων του. Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές ».

## **Γ. ΛΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ-ΣΥΣΤΑΣΗ**

Μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατυπώνει προτάσεις για την αντιμετώπιση και θεραπεία των προβλημάτων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις (άρθρο 3 παρ.10 του Ν. 3297/2004 όπως ισχύει).

Είναι χαρακτηριστικό ότι: α) με τον εν λόγω Γενικό Όρο Συναλλαγής η καταγγελλόμενη επιχείρηση έχει το δικαίωμα αυθαίρετης και αζήμιας για αυτήν παράτασης του χρόνου παράδοσης του έργου χωρίς δέσμευση για την εύλογη ή εκτιμώμενη χρονική περίοδο ενεργοποίησης των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος και δεσμευμένος για ένα απροσδιόριστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο δεν λαμβάνει των βασικών και απαραίτητων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ενώ εάν ασκήσει τα νόμιμα και αυτονόητα δικαιώματά (καταγγελία της σύμβασης), του επιβάλλεται με τη μορφή ποινής η επιβάρυνση με το τέλος ενεργοποίησης, β) ανατρέπεται και διαταράσσεται ουσιωδώς η διαπραγματευτική και συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, γ) δημιουργούνται οι προϋποθέσεις εκμετάλλευσης του συναλλακτικά μειονεκτούντος, δ) Επέρχεται περιορισμός θεμελιωδών δικαιωμάτων του καταναλωτή καθώς και των υποχρεώσεων του προμηθευτή-παρόχου, ε) ο συνδρομητής δεν έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς δυσμενείς οικονομικές συνέπειες έτσι οδηγούμαστε σε εμπορική πρακτική η οποία αναγκάζει τον καταναλωτή σε παραίτηση από βασικά δικαιώματά του μετακυλιώντας αποκλειστικά τον κίνδυνο στον καταναλωτή, στ') Η εν λόγω πρακτική αντίκειται στους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών αφού προτάσσεται μονόπλευρα το συμφέρον της εταιρίας το οποίο και δεν δικαιολογείται από τις παρασχεθείσες υπηρεσίες με την υπέρμετρη επιβάρυνση του καταναλωτή ενώ είναι αντίθετη στη γενική ρύθμιση του αρ. 2 παρ. 6 Ν. 2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει διότι προκαλεί σημαντική και χωρίς εύλογο λόγο

6 ΤΟ ΠΛΕΓΜΑ ΘΕΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΝΟΧΗΣ. (Το ειδικότερο παράδειγμα της υπαναχώρησης και της αποζημίωσης) . Απόστολος Χελιδόνης

οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή χωρίς την απαραίτητη δικαιολόγηση.

Λαμβάνοντας υπόψη τα πραγματικά περιστατικά συμπεραίνουμε ότι προφανώς υφίσταται ανισότητα και δυσαναλογία μεταξύ παρεχόμενης υπηρεσίας και κόστους ενεργοποίησης-εφάπαξ καταβολής, (παροχής και αντιπαροχής) σε έκταση που υποπίπτει εύκολα στην γενική αντίληψη του μέσου κοινωνικού-λογικού ανθρώπου και υπερβαίνει το μέτρο κατά το οποίο είναι κοινωνικά αποδεκτό και θεμιτό να αποκομίζει κάποιος κέρδος ή οποιοδήποτε όφελος με τέτοιου είδους οικονομικές πράξεις.

Επιπρόσθετα η καταγγελλόμενη επιχείρηση εκμεταλλεύθηκε την απειρία του καταναλωτή ο οποίος δεν είχε ιδιαίτερες νομικές γνώσεις ώστε να είναι σε θέση να ελέγξει την καταχρηστικότητα του όρου που του επέβαλε μονομερώς προκειμένου να αποκομίσει περιουσιακή ωφέλεια σε προφανή αναντιστοιχία με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες.

Η καταγγελλόμενη επιχείρηση αθέτησε την υποχρέωσή της για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (διαδικτύου) εντός του προαναφερθέντος συμβατικού χρονικού πλαισίου αλλά και εντός ενός γενικότερα αποδεκτού εύλογου χρονικού διαστήματος συνεπώς ευθύνεται για την ανώμαλη εξέλιξη της ενοχής (αδυναμία παροχής). Ως εκ τούτου δεν υφίσταται ο αποκαταστατικός χαρακτήρας της αποζημίωσης και η επιβολή ποινικής ρήτρας ο οποίος επιχειρείται από την καταγγελλόμενη μέσω της παρακράτησης του τέλους ενεργοποίησης (εφάπαξ καταβολής αγοράς εξοπλισμού). Αντίθετα συνεκτιμώντας όλες τις αρνητικές συνέπειες στην οικονομική θέση (περιουσία) του καταναλωτή θα πρέπει να ληφθούν όλα τα απαραίτητα εξισορροπητικά μέτρα έτσι ώστε αυτός να περιέλθει στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε επέλθει η ανώμαλη εξέλιξη της ενοχής.

Η εν λόγω υπηρεσία (παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών) εμπίπτει στο σύνηθες πεδίο δραστηριότητας του Παρόχου ο οποίος είναι σε θέση να γνωρίζει το πλέγμα ενεργειών οι οποίες συνθέτουν και προσδιορίζουν την επιμελή συμπεριφορά, καθώς και τις δυνητικές αρνητικές συνέπειες των σχετικών παραλείψεων του. Η εν λόγω παράλειψη ενέργειας δεν συνάδει με το πρότυπο συναλλακτικών υποχρεώσεων του παρέχοντος υπηρεσίες, οι οποίες προσδιορίζουν τη συμπεριφορά που οφείλει να επιδείξει ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του κλάδου.

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω αναφορά, ο πάροχος δεν επέδειξε την προσήκουσα επιμέλεια και μέριμνα αναφορικά με το προφορικά υποσχεθέν χρονικό όριο τεσσάρων (04) ημερών για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας αλλά και σύμφωνα με το συμβατικό πλαίσιο ήτοι το χρονικό όριο δέκα πέντε εργάσιμων (15) ημερών ολοκλήρωσης της ενεργοποίησης των υπηρεσιών. Η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν ανταποκρίθηκε στις ευλόγως προσδοκώμενες υποχρεώσεις πρόνοιας και συνεπούς συμπεριφοράς που επιβάλλουν: α) οι κανόνες της επιστήμης ή τέχνης, β) οι επιταγές της καλής πίστης, και γ) οι έντιμες πρακτικές του εμπορίου. Η καταγγελλόμενη εταιρία όχι μόνο στέρησε από τον καταναλωτή την πρόσβαση σε απαραίτητες για αυτόν υπηρεσίες διαδικτύου αλλά δεν μερίμνησε για την προβλεπόμενη ενημέρωσή του αναφορικά με την εξέλιξη της τεχνικής δυσλειτουργίας ούτε ανταποκρίθηκε στις δικαιολογημένες εκκλήσεις και αιτήματα του καταναλωτή ακόμα και (03) μήνες μετά τη συναφθείσα σύμβαση. Η καταγγελλόμενη δεν εφάρμοσε διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων του καταναλωτή αλλά και ουδέποτε απάντησε τεκμηριωμένα, εγγράφως ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αντίστοιχης διαδικτυακής ηλεκτρονικής φόρμας. Επίσης δεν ενημέρωσε τον καταναλωτή ως όφειλε για τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης. Η άρνηση της επιχείρησης να συμμετέχει στη διαμεσολαβητική διαδικασία της Αρχής και να παράσχει τις απαραίτητες και επαρκείς εξηγήσεις ως προς τις αιτιάσεις της υποβληθείσας αναφοράς με το επιχείρημα ότι η Αρχή δεν έχει αρμοδιότητα στερείται νομικής βάσης.

Περαιτέρω διαπιστώνεται και η μη συμμόρφωση με τις προβλέψεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών και ειδικότερα τον Όρο 3.6.1 (Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών) παρ. α και ε.

Η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή αφού συνεκτίμησε τα ανωτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς και λαμβάνοντας υπόψη ότι από την περιγραφείσα πρακτική από την οποία ενδέχεται να επηρεάζεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών-συνδρομητών απευθύνει σύσταση προς την επιχείρηση του κ. ΤΟΠΟΖΙΔΗ ΝΙΚ.ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥ ΤΟΡΤΕΛΕΡΗΟΝΥ TELECOM που εδρεύει στην Θεσσαλονίκη Δημ. Γούναρη 62-68 όπως:

- 1) προβεί άμεσα στην αποχρέωση του τέλους ενεργοποίησης και την επιστροφή προς τον καταναλωτή του ποσού των (80) ογδόντα Ευρώ.
- 2) προβεί στην αποστολή τεχνικών-υπαλλήλων της στην οικία του καταναλωτή προκειμένου να αποσυνδέσουν και αφαιρέσουν με τη δέουσα προσοχή την εγκατάσταση ή εξοπλισμό προοριζόμενο για την παροχή της υπηρεσίας, με δαπάνες της ίδιας της εταιρίας.
- 3) Διαγράψει από το συμβατικό της κείμενο τμήμα του όρου 27. ή άλλου όρου με παρόμοιο περιεχόμενο σύμφωνα με τον οποίο παρακρατείται το τέλος ενεργοποίησης (εφαρμόζεται όρος 11) όταν δεν παραδοθεί η υπηρεσία στην ώρα της.
- 4) Αναβαθμίσει τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών σύμφωνα με τις προβλέψεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Επίσης, καλεί την ανωτέρω επιχείρηση να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα πέντε (15) ημερών από τη λήψη της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

Αποφασίζει ότι, σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 όπως ισχύει. Ειδικότερα στο εν λόγω άρθρο προβλέπεται ότι: « 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 έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες».

**Ο Συνήγορος του Καταναλωτή**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**