



Αρμόδιος: Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Πληροφορίες: Μαρία Δημητρακοπούλου
Ηλεκτρον. δ/ση: mardim@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 19 Μαρτίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :17581

ΠΡΟΣ:

VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
Τζαβέλλα 1-3
152 31 Χαλάνδρι

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (“Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις”), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, δυνάμενη εκ του ανωτέρω νόμου (άρθρα 3 παρ. 1 και 4 παρ. 1), καθώς και του άρθρου 5 του π.δ. 55/2014 (Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή”) να επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς της και αυτεπαγγέλτως. Ειδικότερα, δυνάμει των ανωτέρω διατάξεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, καθώς και σε αυτεπάγγελτη έρευνα κατόπιν εκτίμησης της σοβαρότητας του θέματος και με κριτήριο τον αριθμό των θιγόμενων καταναλωτών από συγκεκριμένη επιχειρηματική πρακτική, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τη βαρύτητα της προσβολής των δικαιωμάτων ή των συμφερόντων τους, καθώς και το ενδεχόμενο της πραγματικής ή νομικής αδυναμίας των άμεσα θιγόμενων για πρόσβαση στη διαδικασία υποβολής αναφοράς.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω αρμοδιότητας (άρθρο 4 παρ. 1 και 4 του ν. 3297/2004), η Αρχή μας έχει δεχθεί αναφορές καταναλωτών που στρέφονται κατά της Εταιρείας VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ (εφεξής η Εταιρεία) σε σχέση με την κατάργηση της έκπτωσης του ενός (1) ευρώ σε κάθε μηνιαίο λογαριασμό για τους συνδρομητές που λαμβάνουν ηλεκτρονικά λογαριασμό ή/και τον εξοφλούν μέσω ηλεκτρονικής πληρωμής. Αντίστοιχα αυξάνεται κατά ένα (1) ευρώ το σταθερό ποσό που καταβάλλεται ως τίμημα σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, πέραν της εφαρμογής της κατά νόμο διαδικασίας (άρθρο 4 ν. 3297/2004 και άρθρο 133 Ν. 4727/2020¹) για την λήψη εκατέρωθεν απόψεων στο σύνολο των σχετικών καταγγελιών που έλαβε, αποφάσισε να προχωρήσει σε αυτεπάγγελτη έρευνα,

¹ Σύμφωνα με το άρθρο 133 Ν. 4727/2020 - Εξωδικαστική επίλυση διαφορών - (άρθρο 25 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972): “1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σε συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. όπου κρίνεται αναγκαίο, είναι αρμόδιος για την επίλυση των διαφορών μεταξύ παρόχων και καταναλωτών που προκύπτουν από την εφαρμογή του παρόντος Μέρους και αφορούν την εκτέλεση των συμβάσεων.”

κατ' άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει, και άρθρο 5 του π.δ. 55/2014 (ΦΕΚ Α' 91), επί των τεθέντων ζητημάτων, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι το θέμα αφορά απροσδιόριστο αριθμό καταναλωτών, που ενδεχομένως, βρίσκονται σε πραγματική ή νομική αδυναμία για πρόσβαση στην υποβολή μεμονωμένης αναφοράς, αλλά και τη σοβαρότητα του ζητήματος, το οποίο μπορεί να παραβιάζει τα δικαιώματα και να βλάπτει τα συμφέροντα των καταναλωτών- συνδρομητών της Εταιρείας.

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ:

Η Αρχή μας έλαβε αναφορές καταναλωτών, σύμφωνα με τις οποίες, τον μήνα Σεπτέμβριο 2023 έλαβαν μηνύματα SMS από την Εταιρεία με το εξής περιεχόμενο: "Μέρος Α: Διακοπή Παροχής Έκπτωσης e-bill σε υφιστάμενους συνδρομητές Vodafone Home και Vodafone TV: Η Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ανακοινώνει τη διακοπή παροχής έκπτωσης ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill (1€/μήνα με ΦΠΑ) από 22/10/2023, για όλους τους υφιστάμενους συνδρομητές υπηρεσιών σταθερής και Vodafone TV. Η ως άνω κατάργηση συμπεριλαμβάνει την έκπτωση που αποδίδεται στην περίπτωση ηλεκτρονικής πληρωμής (μέσω Vodafone.gr ή My Vodafone App ή πάγιας εντολής). Διευκρινίζεται ότι η διακοπή της έκπτωσης ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill, θα εφαρμοστεί από τον λογαριασμό που θα εκδοθεί για κάθε συνδρομητή από τις 22/10/23 και για περίοδο χρέωσης μετά την ανωτέρω ημερομηνία. Αντίστοιχα η διακοπή της έκπτωσης μετά από ηλεκτρονική πληρωμή θα εφαρμοστεί για ηλεκτρονικές πληρωμές που θα πραγματοποιηθούν μετά τις 21/10/2023.... Οι συνδρομητές που επηρεάζονται από τις ανωτέρω αλλαγές έχουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασής τους αζημίως έως και δύο (2) μήνες από την ημερομηνία που τίθενται σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης της τροποποίησης. Στις 22.09.2023 δημοσιεύθηκε στον επίσημο ιστότοπο της Εταιρείας <https://www.vodafone.gr> ανακοίνωση για τη διακοπή της ως άνω έκπτωσης στις συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης που λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό, με το ίδιο ως άνω περιεχόμενο.

Όπως προκύπτει από τα κείμενα των αναφορών, οι καταγγέλλοντες διατηρούν συμβάσεις διάρκειας 24 μηνών με οικονομικά προγράμματα που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα πακέτα παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας ή/και σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης (λ.χ. Vodafone Double play, Vodafone triple play, Vodafone Fiber 100 Mbps, Vodafone TV Family κλπ). Στις αναφορές τους προβάλλουν μεταξύ άλλων ότι η υπό κρίση έκπτωση δεν ανακοινωνόταν χωριστά αλλά αποτελούσε εξ' αρχής τμήμα του συνολικού τιμήματος της σύμβασης για όλη τη διάρκεια της, ότι η κατάργηση της έκπτωσης έγινε σε σύντομο χρόνο μετά τη σύναψη νέας σύμβασης, ενώ δεν είχαν ενημερωθεί προσυμβατικά, καθώς και ότι η Εταιρεία δεν μπορεί να αποκλίσει από τα αρχικώς συμφωνηθέντα. Τέλος, το σύνολο σχεδόν των αναφορών είχε ως αίτημα να διατηρηθεί η αρχικώς συμφωνηθείσα παροχή έκπτωσης του 1€/μήνα και η διαμορφωθείσα τελική συνολική τιμή μέχρι τη λήξη των συμβάσεων.

Στα κείμενα των συμβάσεων σταθερής τηλεφωνίας της Εταιρείας που κοινοποιήθηκαν στην Αρχή μας, είναι ενταγμένος ο εξής όρος:

*«Αν ενεργοποιηθεί η υπηρεσία e-bill, δεν θα αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, αλλά ενημέρωση αποκλειστικά με sms ή/και μέσω e-mail. Αν ο συνδρομητής επιθυμεί να λαμβάνει έντυπο λογαριασμό θα πρέπει να επικοινωνήσει με την Εξυπηρέτηση Πελατών. *Η έκπτωση (1€/μήνα) ισχύει σε περίπτωση ενεργής υπηρεσίας e-bill είτε σε συμβατό πρόγραμμα, είτε μέσω εξόφλησης στο MyVodafone web & App ή μέσω πάγιας εντολής.»*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τις ανωτέρω αναφορές στην Εταιρεία, ζητώντας τις απόψεις της σε σχέση με την εφαρμογή του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, καλώντας την παράλληλα να υποβάλει πρόταση στο πλαίσιο συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Η Εταιρεία κοινοποίησε απαντήσεις για το σύνολο των αναφορών που διαβιβάστηκαν, με τις οποίες ισχυρίστηκε μεταξύ άλλων ότι: α) Οι συνδρομητές ενημερώθηκαν προσηκόντως

(μέσω SMS και μέσω του λογαριασμού) σχετικά με τη διακοπή της έκπτωσης E-bill. β) Η υπό κρίση έκπτωση e-bill είναι προαιρετική και διακριτή έκπτωση βάσει των οριζόμενων προϋποθέσεων αυτής, χωρίς να συσχετίζεται με το συμφωνηθέν καταβαλλόμενο πάγιο. γ) Σε κάθε περίπτωση, παρέχεται στους συνδρομητές το δικαίωμα αζημίιας καταγγελίας της σύμβασής τους έως και 2 μήνες από την ημερομηνία εφαρμογής της τροποποίησης, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-5-2021 ΦΕΚ 2265/Β/31-5-2021).

II. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ και ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ:

1) ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ:

ι) Νομοθεσία που εφαρμόζεται στους Παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

α) Άρθρο 210 ν. 4727/2020 με τίτλο “Απαιτήσεις πληροφοριών για συμβάσεις” (άρθρο 102 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) “1. Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί με σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 3β και 4 της υπό στοιχεία Ζ1-891/2013 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Β` 2144) και επιπλέον τις πληροφορίες που αναφέρονται στο Παράρτημα VIII του παρόντος νόμου, στο βαθμό που οι εν λόγω πληροφορίες αφορούν υπηρεσία την οποία παρέχουν.

3. Οι πάροχοι διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εκτός των υπηρεσιών μετάδοσης που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μηχανής προς μηχανή, παρέχουν στους καταναλωτές σύντομη και ευανάγνωστη συνοπτική σύμβαση. Στην εν λόγω συνοπτική σύμβαση προσδιορίζονται τα κύρια στοιχεία των απαιτήσεων πληροφοριών σύμφωνα με την παρ. 1. Αυτά τα κύρια στοιχεία περιλαμβάνουν τουλάχιστον:..... γ) τις αντίστοιχες τιμές για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για οποιαδήποτε περιοδικά ή καταναλωτικά τέλη, όταν η υπηρεσία παρέχεται έναντι άμεσης καταβολής χρημάτων.”

β) Στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2019/2243 της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2019 για τον καθορισμό υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης προς χρήση από παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, προβλέπεται στο άρθρο 14 ότι: “Οι πληροφορίες σχετικά με την τιμή θα πρέπει να περιλαμβάνουν την εφαρμοστέα τιμή ενεργοποίησης, περιοδικά και καταναλωτικά τέλη, όπως την τιμή ανά περίοδο τιμολόγησης και ανά μήνα, ώστε να καθίσταται δυνατή η συγκρισιμότητα, τυχόν εκπτώσεις και, κατά περίπτωση, την τιμή του εξοπλισμού. Όταν εφαρμόζεται τιμή προσφοράς, αυτό θα πρέπει να αναγράφεται σαφώς, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου ισχύος της έκπτωσης και της πλήρους τιμής χωρίς την προσφορά. Οι πληροφορίες για τα τιμολόγια που δεν περιλαμβάνονται στα περιοδικά τέλη μπορούν να είναι εκτενείς και θα πρέπει να αρκεί η αναφορά στη συνοπτική σύμβαση ότι οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες χωριστά ως τμήμα πλήρων προσυμβατικών πληροφοριών, για παράδειγμα, με ηλεκτρονικά μέσα”.

Στο Παράρτημα του ως άνω Κανονισμού με τίτλο “ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΝΟΠΤΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ”, στο ΜΕΡΟΣ Β με τίτλο “Οδηγίες για τη συμπλήρωση του υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης” στην Ενότητα “Τιμή” όπου προβλέπονται τα υποχρεωτικά στοιχεία που αναγράφονται σε κείμενα σύμβασης ορίζεται συγκεκριμένα ότι: “Για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται έναντι άμεσης χρηματικής πληρωμής, η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τις τιμές ενεργοποίησης της υπηρεσίας και τα περιοδικά ή τα καταναλωτικά τέλη. Για συμβάσεις

συνδρομής, περιλαμβάνεται επίσης το περιοδικό τέλος, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ανά περίοδο χρέωσης και, εάν η περίοδος χρέωσης δεν είναι μηνιαία, επίσης ανά μήνα. Αναφέρονται τυχόν πρόσθετες πάγιες χρεώσεις, όπως για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και, κατά περίπτωση, η χρέωση για τον εξοπλισμό, όπως συμβαίνει και με τυχόν χρονικά περιορισμένες εκπτώσεις, κατά περίπτωση."

Από την ανωτέρω διατύπωση καθίσταται σαφές ότι πρέπει να αναγράφεται στο κείμενο της σύμβασης η περίοδος ισχύος κάθε έκπτωσης που σχετίζεται με το τίμημα της, όπως επίσης κάθε χρονικός περιορισμός της, προκειμένου ο καταναλωτής να είναι σε θέση να συγκρίνει τιμές κατά την έρευνα αγοράς και πριν τη σύναψη της σύμβασης.

γ) Στην Οδηγία 1972/2018 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 11ης Δεκεμβρίου 2018 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Αιτιολογική σκέψη 258 προβλέπονται τα εξής: "Οι συμβάσεις αποτελούν σημαντικό μέσο στη διάθεση των τελικών χρηστών για τη διασφάλιση διαφάνειας στην πληροφόρηση και ασφάλειας δικαίου. Οι περισσότεροι πάροχοι υπηρεσιών που λειτουργούν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον συνάπτουν συμβάσεις με τους πελάτες τους για λόγους προσέλκυσης πελατών. Επιπλέον της παρούσας οδηγίας, οι απαιτήσεις του ισχύοντος δικαίου της Ένωσης για την προστασία του καταναλωτή που αφορούν τις συμβάσεις, ιδίως η οδηγία 93/13/ΕΟΚ² του Συμβουλίου (37) και η οδηγία 2011/83/ΕΕ³ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (38), εφαρμόζονται στις συναλλαγές με καταναλωτές στον τομέα των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η συμπερίληψη απαιτήσεων πληροφόρησης στην παρούσα οδηγία, οι οποίες ενδέχεται επίσης να προβλέπονται από την οδηγία 2011/83/ΕΕ, δεν θα πρέπει να οδηγεί σε επανάληψη των πληροφοριών στα προσυμβατικά και τα συμβατικά έγγραφα. Οι σχετικές πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα οδηγία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πιο περιοριστικών και πιο λεπτομερών απαιτήσεων πληροφόρησης, θα πρέπει να θεωρείται ότι πληρούν τις αντίστοιχες απαιτήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ."

Στην Αιτιολογική σκέψη 260 αναγράφεται ότι: "Οι ιδιαιτερότητες του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών απαιτούν, πέραν των οριζόντιων κανόνων για τις συμβάσεις, περιορισμένο αριθμό πρόσθετων διατάξεων προστασίας των τελικών χρηστών. Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να ενημερώνονται, μεταξύ άλλων, για κάθε προσφερόμενο επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών, για τους όρους όσον αφορά τις προωθητικές ενέργειες και την καταγγελία των συμβάσεων, για τα εφαρμοστέα τιμολογιακά προγράμματα και για τα τιμολόγια για υπηρεσίες που υπόκεινται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης."

Ο Ν. 4727/2020 δεν κατισχύει ούτε περιορίζει την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας καταναλωτή, αντίθετα **εφαρμόζεται παράλληλα** με αυτήν. Οι διατάξεις του νόμου 2251/1994 συνισχύουν με τις διατάξεις της νομοθεσίας που αφορούν την τήρηση των όρων της χορηγηθείσης σε πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών Γενικής Αδείας, καθόσον έχουν τεθεί για την εξυπηρέτηση διαφορετικών σκοπών και ευλόγως εφαρμόζονται για το σύνολο των θεμάτων (όπως λ.χ διαφήμιση, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) που δεν ρυθμίζονται από τον Ν. 4727/2020 (Βλ. σχετικά 3090/2019 ΔΕΦ ΑΘ (Α΄ Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ). Συνεπώς, οι ΓΟΣ των συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ελέγχονται ως προς την καταχρηστικότητα τους.

² Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές

³ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

ii) Σχετικές Διατάξεις Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει:

α) Σύμφωνα με το άρθρο 2 Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε, ισχύει και κωδικοποιήθηκε δυνάμει της ΥΑ 5338/2018 (ΦΕΚ Β' 40/17.01.2018): *"1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. 2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημα τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης."*

Από τις αναφορές που δέχτηκε η Υπηρεσία μας προκύπτει ότι η Εταιρεία δεν υπέδειξε στους Καταναλωτές αν και είχε προς τούτο σχετική υποχρέωση⁴ ούτε εντάχθηκε στη σύμβαση κανένας όρος σχετικά με την τροποποίηση του τιμήματος που καλούνταν ανά μήνα να καταβάλλουν ούτε ενημερώθηκαν ή υπέγραψαν ότι η υπό κρίση έκπτωση του ενός (1) ευρώ επρόκειτο να καταργηθεί προ της ολοκλήρωσης του χρόνου της σύμβασής τους.

β) Άρθρο 2 παρ. 4 εδ β' Ν. 2251/1994: *"Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή."*

Εφόσον οι καταναλωτές δεν συμμετέχουν στη διαμόρφωση των ΓΟΣ και ο πάροχος τους χρησιμοποιεί προς δικό του όφελος, εύλογο είναι ο τελευταίος να φέρει τον κίνδυνο της επιχειρηματικής του επιλογής, ενόσω πορίζεται ωφέλεια από αυτήν. Επομένως οποιαδήποτε αμφιβολία προκύπτουσα εξαιτίας ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών ή/και παράλειψης θέσης σχετικού όρου στις συμβάσεις αναφορικά με το ύψος του τιμήματος που καλούνται να καταβάλουν ερμηνεύεται υπέρ τους, υπό την έννοια ότι υπερισχύει η δική τους αντίληψη και ερμηνεία⁵.

γ) Σύμφωνα με το το άρθρο 2 παρ. 6 Ν. 2251/1994 (Γενική ρήτρα) *"Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι"*.

δ) Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 7 Ν. 2251/1994 *"Καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που:.....ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση..... ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή"* (αρχή διαφάνειας).

Οι ως άνω αναφερόμενες διατάξεις αποσκοπούν στην αποτροπή του αιφνιδιασμού και του εγκλωβισμού των καταναλωτών, καθώς και της διάψευσης της συναλλακτικά εύλογης προσδοκίας τους για διατήρηση των δικαιωμάτων τους στο πλαίσιο της σύμβασής⁶.

⁴ βλ. σχετικά και 332/2022 ΕΦ ΠΑΤΡ, Α` Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ.

⁵ Ελίζα Αλεξανδρίδου, Το νέο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 4η έκδοση, 2023, σελ. 134-135.

⁶βλ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ VERICA TRSTENJAK της 6ης Δεκεμβρίου 2011 (1) με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής απόφασης δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ («Οδηγία 93/13/ΕΟΚ — Άρθρο 3, παράγραφοι 1 και 3 — Άρθρα 6 και 7) — Απόφαση Δικε της 26ης Απριλίου 2012 (*) υπόθεση C-472/10, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság κατά Invitel Távközlési Zrt, σκ. 86,87: Ο κίνδυνος δυσμενούς μεταχειρίσεως αυξάνεται ανάλογα προς τον βαθμό αοριστίας της επίμαχης ρήτρας όσον αφορά τις πτυχές της σύμβασεως οι οποίες μπορούν να τροποποιηθούν μονομερώς από τον επαγγελματία. Ρύθμιση αυτού του

ε) Σύμφωνα με το άρθρο 9γ Ν. 2251/1994: “Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών”: “1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν. 2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.”

στ) Σύμφωνα με το άρθρο 9δ Ν. 2251/1994: “Παραπλανητικές πράξεις: 1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες, και είναι, συνεπώς, αναληθής, ή όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε. Τα στοιχεία αυτά είναι: ... δ) η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής.”

ζ) Σύμφωνα με το άρθρο 9ε Ν. 2251/1994: “Παραπλανητικές παραλείψεις (άρθρο 7 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ)”: 1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει..... 4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο: γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων ή αν, λόγω της φύσεως του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις”.

Αποφασιστικό στοιχείο για τη στοιχειοθέτηση της παραπλάνησης είναι η **λανθασμένη εντύπωση** περί συμφέρουσας προσφοράς που δημιουργείται από τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική στον μέσο καταναλωτή⁷, η οποία έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα είχε λάβει. Η υπό κρίση έκπτωση προβάλλονταν ως ενιαίο σύνολο με το τελικό πάγιο τέλος του εκάστοτε οικονομικού προγράμματος τηλεφωνίας μέσω των προωθητικών ενεργειών και κατά την προσυμβατική ενημέρωση.

είδους μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική μετατόπιση των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των απαιτήσεων της καλής πίστης.

⁷Ελίζα Αλεξανδρίδου, Το νέο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 4η έκδοση, 2023, σελ. 760

2) ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ:

ι) Κανονισμός Γενικών Αδειών της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Υπ' αριθμ. 991/4 Απόφαση ΕΕΤΤ - ΦΕΚ Β' 2265/31.05.2021).

Παράρτημα Β' του ως άνω Κανονισμού (εφεξής Κανονισμός Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ):

Άρθρο 3.2. Προστασία Καταναλωτή: “α) Ο πάροχος τηρεί την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί περιορισμού ευθύνης, κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παρόχου από την ευθύνη του είναι άκυρη. β) Ο πάροχος τηρεί το σύνολο των διατάξεων των συμβάσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας που καθιερώνουν δικαιώματα των χρηστών...”

Άρθρο 3.2. στοιχ. ζ): “Ως πάγιο λαμβάνεται το καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης.”

Άρθρο 3.3. (Συμβάσεις): “α) Ο πάροχος διαθέτει συμβατικό κείμενο, το οποίο ρυθμίζει με απόλυτη σαφήνεια, ευκρίνεια και απλότητα τις σχέσεις του με τους συνδρομητές/χρήστες, ώστε ο χρήστης να είναι σε θέση έχει πλήρη γνώση όλων των όρων της σύμβασης.

β) Οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών προς τους χρήστες έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης, διέπονται δε και συνάδουν προς τις αντίστοιχες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή.

γ) i. Ο πάροχος μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης, πριν υπογράψουν την αίτηση παροχής υπηρεσιών. Στον συνδρομητή παραδίδεται αντίγραφο της συναφθείσας σύμβασης με συμπληρωμένη την ημερομηνία υπογραφής της.

Ομοίως, στην περίπτωση σύναψης συμβάσεως από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος μεριμνά, ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή και ειδικά σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 210 παρ.3 ν. 4727/2020.

iii. Για τη σύναψη συμβάσεως συμπεριλαμβανομένης της σύμβασης εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ισχύει ο Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.”

Άρθρο 3.3. (Συμβάσεις) στοιχ. ιβ) “Στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο.”

Άρθρο 3.3. στοιχ. θ) i) “Στις δύο πρώτες σελίδες κάθε σύμβασης και στη συνοπτική σύμβαση, πρέπει να αναφέρονται καθαρά και ευδιάκριτα τα εξής:..... 2.Η τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και τυχόν άλλων φόρων/τελών. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης αναγράφεται το σύνολο της τελικής τιμής του παγίου ανά χρονική περίοδο και η αντίστοιχη χρονική περίοδος ισχύος του.”

Η επίμαχη έκπτωση αναγράφεται στην πρώτη σελίδα των συμβατικών κειμένων που μας κοινοποιήθηκαν και εντάσσεται σε ειδικό πεδίο (πίνακα) ως εξής:

2. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Υπηρεσία	Σταθερό, Fiber 100Mbps και Vodafone TV +Kids
Περιγραφή υπηρεσίας	Τηλεόραση, στερεόφωνο εθνικό σταθερό, 360 λεπτά προς εθνικά κινητά και διεθνή σταθερά, Internet έως 100 Mbps
Διάρκεια Συμβολαίου	24
Πάγιο βασικής υπηρεσίας μετά από εκπτώσεις Χρονική περίοδος ισχύος (Α): από τον 1ο μήνα (ημερομηνία έναρξης του συμβολαίου) και έως και τον 12ο μήνα. (Δεν περιλαμβάνονται τυχόν e-bill έκπτωση/συνδυαστική έκπτωση και χρεώσεις του πίνακα 3.)	██████ € (Σύνολο παγίου με τα επιπρόσθετα του πίνακα 3: ██████)
E-bill έκπτωση*	1€/μήνα
Συνδυαστική έκπτωση με συμβατό κινητό Vodafone**	Ισχύει επιπλέον μηνιαία έκπτωση για συνδυασμό με συμβατό κινητό Vodafone
Χρονική περίοδος ισχύος (Β): Από τον 13ο μήνα έως και την ημερομηνία λήξης του συμβολαίου.	Μηνιαίο Πάγιο περιόδου (Α) αυξημένο κατά έως 1,50€ με ΦΠΑ και φόρο Σταθερής, λόγω αναπροσαρμογής του πληθωρισμού και επενδύσεων δικτύου
Ημερομηνία Προσφοράς	28/08/2023
Αρχική τιμή βασικής υπηρεσίας	██████ € (Αρχική τιμή συνόλου με τα επιπρόσθετα του πίνακα 3: ██████)

Στον πίνακα αναλύονται - πέραν των λοιπών βασικών στοιχείων της σύμβασης, όπως το εκάστοτε οικονομικό πρόγραμμα και η διάρκεια της- τα αρχικά πάγια τέλη, τα οποία συμπεριλαμβάνουν συγκεκριμένες τιμές προσφοράς και εκπτώσεις. Μετά την ανάλυση των ποσών και τον συνυπολογισμό των εκπτώσεων προκύπτει η τελική τιμή χρέωσης παγίου. Το γεγονός ότι η υπό κρίση έκπτωση e-bill αναγράφεται σε χωριστό “κελί” του πίνακα δεν ασκεί καμία επιρροή ως προς το αν αυτή είναι “προαιρετική και διακριτή”, όπως ισχυρίζεται η Εταιρεία, καθώς είναι φανερό ότι αποτελεί μια επιπρόσθετη έκπτωση που διαμορφώνει την τελική ενιαία τιμή του εκάστοτε προγράμματος. Η τελική τιμή - δηλ. μετά την αφαίρεση του ποσού του ενός (1) ευρώ της έκπτωσης e-bill- αποτελεί εν τοις πράγμασι το “πάγιο τέλος” που προκαταβάλλεται στον λογαριασμό σύμφωνα με τους “Γενικούς Όρους Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών” (άρθρο 8 Χρεώσεις – Πληρωμές)⁸. Ως εκ τούτου εμπίπτει στον ορισμό του “παγίου” που παρατίθεται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ. Επισημαίνεται ότι στον ως άνω Πίνακα προβλέπεται διαφοροποίηση του μηνιαίου παγίου από τον 13ο μήνα έως και την ημερομηνία λήξης του συμβολαίου, κατά 1,5 ευρώ με ΦΠΑ και φόρο σταθερής, ενώ δεν ισχύει το ίδιο για την έκπτωση e-bill για την οποία δεν προβλέπεται κανένας χρονικός ή άλλος περιορισμός, επομένως ισχύει για όλη τη διάρκεια της σύμβασης (βλ. και κατωτέρω Κεφ. III).

Επιπλέον, στις συμβάσεις που μας κοινοποιήθηκαν από τους καταγγέλλοντες, ο υπολογισμός του Τέλους διακοπής/καταγγελίας σύμβασης πριν την παρέλευση ορισμένης διάρκειας, γίνεται (βάσει του άρθρου 3.2. στοιχείο ζ) Κανονισμού Γενικών Αδειών)⁹ επί του περιοδικού τέλους/παγίου της σύμβασης το οποίο προκύπτει μετά την αφαίρεση του ενός (1) ευρώ της υπό κρίση έκπτωσης.

ii) Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (1032/6 Απόφαση ΕΕΤΤ -ΦΕΚ Β’/3242/24-06-2022), ο οποίος ρυθμίζει τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο (Άρθρο 1 -Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής)¹⁰ και

⁸8.4. “Ως πάγιο λαμβάνεται το καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης.

8.5. Η Εταιρεία θα εκδίδει λογαριασμό προς τον Πελάτη κάθε ημερολογιακό μήνα. Στον λογαριασμό θα χρεώνεται η αξία των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών που αντιστοιχούν στην περίοδο αυτή, τα πάγια τέλη της επόμενης περιόδου τιμολόγησης, πλέον του εκάστοτε αναλογούντος Φ.Π.Α, σύμφωνα με τον εκάστοτε τιμοκατάλογο της Εταιρείας”.

⁹ Σύμφωνα με το άρθρο 3.2. στοιχείο ζ) Κανονισμού Γενικών Αδειών, ο καταναλωτής σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης καταβάλλει είτε τα πάγια δύο μηνών είτε αναλογικά το ένα τέταρτο (1/4) του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων από τον χρόνο της καταγγελίας μέχρι τον χρόνο την κανονική λήξη της σύμβασης.

¹⁰Άρθρο 1 παρ. 2: “Ο Κώδικας ρυθμίζει τα θέματα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους καταναλωτές

διέπεται από τις αρχές της προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας και της αμεροληψίας (Άρθρο 2, “Γενικές υποχρεώσεις παρόχων”).

Στο Άρθρο 3 του ως άνω Κώδικα με τίτλο “Διαφήμιση και Προώθηση υπηρεσιών - Διαφήμιση” αναφέρεται ότι: “1. Περιεχόμενο της διαφήμισης: Στο διαφημιστικό περιεχόμενο περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά και οι σημαντικότεροι όροι παροχής της διαφημιζόμενης υπηρεσίας, κατά το μέγιστο δυνατόν, με σκοπό οι καταναλωτές να μπορούν να προβαίνουν σε ορθές επιλογές και να αποφεύγεται η παραπλάνησή τους με οποιοδήποτε τρόπο, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών. Λεπτομέρειες για τους όρους, τις προϋποθέσεις αγοράς και τυχόν περιορισμούς της υπηρεσίας, οι καταναλωτές μπορούν να αναζητήσουν στην ιστοσελίδα του παρόχου.....”

4. Προσφορές: Ο πάροχος κοινοποιεί τους κύριους όρους και τους σημαντικούς περιορισμούς που ισχύουν για την προμήθεια των προσφορών του, όπως **η χρονική διάρκεια και η ημερομηνία λήξης της προσφοράς**, καθώς και τυχόν ειδικούς όρους για την αγορά της προσφοράς, όπως η δεσμοποίηση με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ή ο περιορισμός της προσφοράς σε μια συγκεκριμένη κατηγορία καταναλωτών.

B. Προώθηση Πωλήσεων υπηρεσιών: 1. Επικοινωνία με τους καταναλωτές: Ο πάροχος μεριμνά ότι η προώθηση και η πώληση των υπηρεσιών του πραγματοποιείται με σεβασμό προς τους καταναλωτές. Κατά την επικοινωνία με τους καταναλωτές, το προσωπικό του παρόχου προωθεί και πωλεί τις υπηρεσίες του με δίκαιο, διαφανή, υπεύθυνο και σαφή τρόπο. Επίσης, κατά τη διάρκεια της προώθησης των υπηρεσιών εξηγεί με σαφήνεια και ευκρίνεια τους βασικούς όρους, προϋποθέσεις, τυχόν περιορισμούς, ειδικούς όρους και κόστος των προϊόντων που αγοράζουν οι καταναλωτές.

Λεξιλόγιο και ευγένεια προσωπικού: Το προσωπικό του παρόχου στην επικοινωνία με τους καταναλωτές, απευθύνεται σε αυτούς με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Κάθε πληροφορία πρέπει να είναι απλή και ακριβής και να παρέχεται με τρόπο ώστε να καθίσταται ευθέως και άμεσα αντιληπτή από τον εκάστοτε καταναλωτή. Δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του παρόχου ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων.”

Στο Άρθρο 7 του ίδιου Κώδικα με τίτλο “Τιμολόγηση – Χρεώσεις – Αμφισβήτηση χρεώσεων και Διακανονισμοί” ορίζονται τα εξής: “1. Παρουσίαση Πληροφορίας: Ο πάροχος εξασφαλίζει ότι η προβολή της πληροφορίας σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει είναι ακριβής, κατανοητή, και δεν περιέχει σε καμία περίπτωση στοιχεία παραπλάνησης (ανακρίβειες ή ασάφειες, υπερβολές ή παραλειπούμενες πληροφορίες). Ο πάροχος δεν δύναται να αποκρύπτει πληροφορίες για τις χρεώσεις προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συνάψει μαζί του συμβατική σχέση.”

4. Διαδικασίες Ενημέρωσης: Ο πάροχος διαθέτει διαδικασίες ενημέρωσης οι οποίες εξασφαλίζουν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και ιδίως τον ν. 4727/2020 και τον Κανονισμό Γενικών Αδειών.”

Η παροχή των πληροφοριών για χρεώσεις, οι οποίες θα έχουν ισχύ μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα, πρέπει σαφώς να αναφέρει την έναρξη και τη λήξη της ισχύος των χρεώσεων με αναγραφή των αντίστοιχων ημερομηνιών.

Οι προβλέψεις του ως άνω Κώδικα Δεοντολογίας αποσκοπούν στην αποφυγή ένταξης στις συμβάσεις καταχρηστικών ρητρών, οι οποίες θίγουν κατά κύριο λόγο την οικονομική ελευθερία και το δικαίωμα σαφούς, πλήρους και εύληπτης πληροφόρησης του καταναλωτή. Είναι προφανές από το πλέγμα των ως άνω ειδικών διατάξεων ότι η καταχρηστικότητα ενός όρου

συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που για συγκεκριμένη υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών ορίζονται διαφορετικές διαδικασίες σε ειδικότερο κανονιστικό πλαίσιο, υπερισχύουν οι ειδικοί αυτοί κανόνες του παρόντος Κώδικα.”

ή/και μιας αθέμιτης εμπορικής πρακτικής δεν μπορεί να θεραπευτεί με το πρόσχημα της παροχής δικαιώματος καταγγελίας στον συνδρομητή, καθώς τότε ο εν λόγω Κώδικας θα καθίστατο στην πράξη ανεφάρμοστος.

iii) Στο άρθρο 2 παρ. 7 ΠΔ 10/2017, “Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας” (ΦΕΚ Α 23/01.03.2017), σκοπός του οποίου είναι η διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, στο πλαίσιο τήρησης της νομιμότητας κατά την επαγγελματική δραστηριότητα των προμηθευτών, ορίζεται ότι: *“7. Στην πρόταση για σύναψη σύμβασης, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, οι προμηθευτές προσδιορίζουν με σαφήνεια και διαφάνεια κατ’ ελάχιστον:*

(α) Το αντικείμενο της σύμβασης.

(β) Το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθορισθεί 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) Τους όρους και τις προϋποθέσεις, βάσει των οποίων προβλέπεται τυχόν αναπροσαρμογή του τιμήματος εξαιτίας ορισμένου, ειδικού και σπουδαίου λόγου.”

Η παρ. 10 του ίδιου άρθρου ορίζει ότι: *“10. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές ή επιθετικές) πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.”*

Στο άρθρο 4 παρ. 1 προβλέπεται ότι: *“1. Οι γενικοί όροι των συμβάσεων διατυπώνονται από τους προμηθευτές με απλό και κατανοητό τρόπο, ώστε να εξασφαλίζουν επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών και ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη και με σεβασμό στις αρχές της διαφάνειας, καθώς και στην ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.”*

III. ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ.

Από τον συνδυασμό όλων των ανωτέρω διατάξεων και διαπιστώσεων προκύπτουν τα εξής:

1. Η Εταιρεία διαθέτει υψηλή οικονομοτεχνική οργάνωση και δυνατότητα μακροπρόθεσμων οικονομικών προβλέψεων για την κατάρτιση πολιτικών πωλήσεων, προσφορών κλπ. σε ορίζοντα διετίας. Αντίστοιχα, η ελευθερία επιλογής των καταναλωτών συνδέεται άρρηκτα με την παροχή της δυνατότητας πραγματικής γνώσης και σύγκρισης του περιεχομένου των οικονομικών προγραμμάτων και των εκάστοτε προσφορών (άρθρο 14 Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/2243 - Καθορισμός υποδείγματος συνοπτικής σύμβασης σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2018/1972).

2. Για να τηρηθεί η αρχή της διαφάνειας (άρθρο 2 παρ. 7 Ν. 2251/1994), θα πρέπει το τίμημα της σύμβασης να είναι σαφώς περιγεγραμμένο και προσδιορισμένο, έτσι ώστε όλα τα πιθανά αίτια μιας ενδεχόμενης τροποποίησης να είναι εκ των προτέρων γνωστά, προβλέψιμα και εποπτεύσιμα από τους καταναλωτές¹¹. Βάσει των αναφορών, οι καταναλωτές έλαβαν γνώση της πρόσθετης επιβάρυνσης και αναπροσαρμογής σε χρόνο μετά τη σύναψή της σύμβασης.

3. Στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ ως πάγιο ορίζεται το “καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης” και η τελική τιμή του δύναται να περιλαμβάνει το αρχικώς ορισθέν πάγιο και τυχόν ενσωματωμένες προσφορές / εκπτώσεις. Η απαγόρευση τροποποίησης παγίων/ περιοδικών τελών σύμφωνα με το Άρθρο 3.3.στοιχ. ιβ) του Κανονισμού Γενικών Αδειών εξυπηρετεί την αποφυγή αιφνιδιασμού των καταναλωτών κατά τη διάρκεια της συμβατικής δέσμευσης και τη διατήρηση της εύλογης

¹¹ Ελίσα Αλεξανδρίδου, Το νέο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 4η έκδοση, 2023, σελ. 153.

προσδοκίας και πεποίθησης ότι το τίμημα της σύμβασης θα παραμείνει σταθερό και αμετάβλητο¹².

4. Οι προμηθευτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να παρέχουν σαφείς, κατανοητές και εύληπτες πληροφορίες στους καταναλωτές αναφορικά με τέλη, προσφορές, εκπτώσεις. Ειδικά δε για τις παρεχόμενες εκπτώσεις θα πρέπει να **αναγράφεται σαφώς η περίοδος ισχύος της έκπτωσης** (άρθρο 14 του ως άνω Εκτελεστικού Κανονισμού και άρθρα 3 και 7 του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές της ΕΕΤΤ). Ως εκ τούτου, όταν **δεν** αναγράφεται η περίοδος ισχύος της έκπτωσης, όπως εν προκειμένω, συνάγεται εξ' αντιδιαστολής, ότι τίθεται για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

5. Με την υπό κρίση συμπεριφορά της Εταιρείας [άρθρο 9δ) και ε) παρ. 1 Ν. 2251/1994] δημιουργήθηκε εύλογα η εντύπωση ιδιαιτέρως ευνοϊκής – δελεαστικής προσφοράς, εφόσον στο σύνολο των προωθητικών ενεργειών ή/και της προσυμβατικής ενημέρωσης, η υπό κρίση έκπτωση ανακοινώθηκε ως τμήμα εντασσόμενο στο παγίως καταβαλλόμενο περιοδικό τέλος της σύμβασης καθόλη τη διάρκεια της, με προφανή εμπορικό στόχο την προσέλκυση πελατείας (βλ. σχετικά ΣτΕ 2018/2022).

6. Από τη σχετική έρευνα της Αρχής στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ (Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιών - <https://www.pricescop.gr>) προκύπτει ότι οι διαφορές στη μηνιαία χρέωση για ίδιες ή παρόμοιες υπηρεσίες των εταιρειών τηλεπικοινωνιών κυμαίνονται σε λεπτά του ευρώ. Συνεπώς, η όποια έκπτωση κατά τη διαμόρφωση του παγίου ασκεί σημαντική επιρροή στην απόφαση συναλλαγής που καλούνται να λάβουν οι καταναλωτές, ιδιαιτέρως δε υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, καθώς είναι εύλογο να υπολογίζουν ακόμα και την παραμικρή διαφοροποίηση για να καλύψουν τη δαπάνη για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που αποτελούν “είδος πρώτης ανάγκης”.

7. Ο εκάστοτε πάροχος τηλεπικοινωνιών επιβαρύνεται με το κόστος έκδοσης, εμφακέλωσης και αποστολής των λογαριασμών, το οποίο εντάσσει στα τιμολόγια του. Επομένως η Εταιρεία, σε αντίθεση με τους καταναλωτές, επωφελείται μονομερώς από την κατάργηση της υπό κρίση έκπτωσης, εφόσον συνεχίζει να εξοικονομεί τα κόστη διαχείρισης έγχαρτων λογαριασμών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω:

1. Επειδή κάθε καταναλωτής, ενόψει της καλόπιστης εκτέλεσης της σύμβασης, δικαιούται να γνωρίζει κατά τη σύναψη της τη συνολική οικονομική του επιβάρυνση, ήτοι το τίμημα που εύλογα προσδοκά και αναμένει ότι θα καταβάλει ως αντάλλαγμα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και για το συνολικό χρονικό διάστημα για το οποίο καλείται να δεσμευτεί¹³.

2. Επειδή η κατάργηση της υπό κρίση έκπτωσης, η οποία οδηγεί σε τροποποίηση του μηνιαίου, σταθερά και περιοδικά καταβαλλόμενου τιμήματος, υπόκειται σε κάθε περίπτωση στον έλεγχο καταχρηστικότητας του άρθρου 2 Ν. 2251/1994 και των σχετικών ειδικότερων διατάξεων (Βλ. Σχετικά 3090/2019 ΔεφΑθ).

3. Επειδή η παροχή δυνατότητας καταγγελίας της σύμβασης στους καταναλωτές δεν νομιμοποιεί μονομερείς τροποποιήσεις της κατά την αποκλειστική κρίση και βούληση της Εταιρείας, ούτε νομιμοποιεί το στοιχείο του αιφνιδιασμού και της παραπλάνησης τους (ΑΠ 296/2001, 33/2022 ΜονΠρΑιγ ως Εφετείο, 51/2018 ΕιρΑιγ., Νomos).

4. Επειδή η αύξηση παγίου σε σύμβαση ορισμένου χρόνου απαγορεύεται καθώς αντίκειται στο

¹² Η χρονική διάρκεια του συνόλου σχεδόν των συμβάσεων που παρέχουν οικονομικά προγράμματα με συμπερίληψη δωρεάν χρόνου ομιλίας ορίζεται για δύο έτη.

¹³ άρθρο 2 παρ. 4 και 7 Ν. 2251/1994.

άρθρο 3.3. στοιχ. β) Παραρτήματος Β' του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ.

5. Επειδή η υπό κρίση “έκπτωση e-bill” είναι καθ’ όλα τα εξωτερικά της γνωρίσματα μια γενική έκπτωση που ισοδυναμεί με μείωση του ύψους του παγίου, διαμορφώνει μια τελική τιμή πολύ συγκεκριμένη, η οποία προβάλλεται κατά την προσυμβατική ενημέρωση ως η τελική ενιαία τιμή που καλούνται οι καταναλωτές να καταβάλουν, η δε διαφημιστική προβολή συνηγορεί προς την κατεύθυνση αυτή και επιτείνει την εντύπωση που δικαιολογημένα αποκομίζουν.

6. Επειδή η ανωτέρω συμπεριφορά της Εταιρείας μπορούσε να επηρεάσει ουσιωδώς την απόφαση συναλλαγής των καταναλωτών κατά τον κρίσιμο χρόνο σύναψης της σύμβασης, λαμβάνοντας υπόψη τις ελάχιστες διαφοροποιήσεις στις τιμές μεταξύ των ανταγωνιστριών εταιρειών, καθώς δημιούργησε εντύπωση ειδικής συμφέρουσας τιμής χωρίς χρονικούς ή άλλους περιορισμούς.

7. Επειδή με την εκ των υστέρων επιβάρυνση των καταναλωτών προτάσσεται μονόπλευρα το συμφέρον της Εταιρείας, δεδομένου ότι συνεχίζει να εξοικονομεί διαχειριστικά και λειτουργικά κόστη που απαιτούνται για την έκδοση και αποστολή έγχαρτων λογαριασμών.

8. Επειδή, ακόμα και στην περίπτωση που η εν λόγω έκπτωση θεωρηθεί ότι αποτελεί αποκλειστικά προωθητική ενέργεια, ουδέποτε ανακοινώθηκε η διάρκεια της, κατά ρητή παράβαση του άρθρου 14 του Εκτελεστικού Κανονισμού 2019/2243 ΕΕ και των άρθρων 3 και 7 του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (υπ' αριθμ. 1032/6 Απόφαση ΕΕΤΤ).

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ,

λαμβάνοντας υπόψη τις ληφθείσες αναφορές, τους ισχυρισμούς της Εταιρείας, τις ανωτέρω αναφερόμενες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και των σχετικών κανονιστικών κειμένων, τα συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη που πρέπει να διέπουν τις συναλλαγές,

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ,

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ όπως επαναφέρει αναδρομικά την έκπτωση του ενός (1) ευρώ στο μηνιαίως (ή σε οποιοδήποτε άλλο χρονικό διάστημα) καταβαλλόμενο συμβατικό τίμημα και όπως συνεχίζει να παρέχει αυτή μέχρι τη λήξη της εκάστοτε συμβατικής διάρκειας ή την λύση των υφισταμένων συμβάσεων, για το σύνολο των καταναλωτών, στους οποίους αφορά η υπό κρίση κατάργηση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η Εταιρεία VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ δεν αποδεχτεί εντός δέκα (10) ημερών τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, θα δημοσιοποιήσει την παρούσα Σύσταση και θα διαβιβάσει αυτήν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για τις δικές τους δέουσες νόμιμες ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης