



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 28 Νοεμβρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :67446

ΠΡΟΣ:

1.

2. Φυσικό Αέριο Αττικής ΑΕ
Λεωφ.Κηφισίας 7
11523 Αμπελόκηποι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 23.10.2024 αναφοράς της (αρ. πρωτ. εισερχομένου 60172/23.10.2024 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, ιδίως σχετικά με την παραπλανητική ενημέρωση της για το τίμημα του Τιμολόγιου Προμήθειας και έχοντας υπόψη:

1. α) Ότι οι Προμηθευτές Ηλεκτρικής Ενέργειας ενημερώνουν με διαφάνεια και απλότητα τους καταναλωτές (άρθρα 16, 17, 18 και Παράρτημα Ι και ΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, υπ' αριθ. 967/2001 απόφαση ΡΑΕ) σχετικά με την πλήρη και αναλυτική περιγραφή των Τιμολογίων Προμήθειας,

2. 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

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 η οποία περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες ή με οποιονδήποτε τρόπο, ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή ακόμα και αν οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά ορθές, και τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει σε απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά 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 ακυρόσιμη 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. Καρακάωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 401).

4. 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).

5. α) Τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας σχετικά με την προφορική, τηλεφωνική της ενημέρωση περί χρέωσης της με σταθερό τίμημα ύψους 0,07 ευρώ ανά kwh για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών, ενώ τελικώς, σύμφωνα με τη σύμβαση, αυτή ισχύει για μόλις τρεις (3) ημέρες,

Β) ότι η εταιρεία ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ Α.Ε. δεν υποβάλει στην Αρχή την προσυμβατική τηλεφωνική επικοινωνία με την καταναλώτρια, προκειμένου να αποδείξει την ορθή προσυμβατική ενημέρωση της καταναλώτριας σχετικά με τις χρεώσεις τις οποίες αξιώνει, σύμφωνα με το οικείο βάρος απόδειξης, και ιδίως σχετικά με την εξαιρετικά περιορισμένη διάρκεια της σχετικής προσφοράς (0.07),

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία Φυσικό Αέριο Αττικής Α.Ε. :

Να προχωρήσει στην τιμολόγηση του μηνός Αυγούστου με 0.07 ευρώ/kwh

II) Καλεί την εταιρεία Φυσικό Αέριο Αττικής Α.Ε. και την 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 Φυσικό Αέριο Αττικής Α.Ε. και η 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.

Η ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Άννα Στρατινάκη

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