

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 10 Απριλίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :22256

ΠΡΟΣ:

1.....

2. ZENITH A.E.
26ης Οκτωβρίου 54-56
54627 Καλαμαριά Θεσσαλονίκης

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 19.3.2024 αναφοράς του (αρ. πρωτ. εισερχομένου 17550/19.3.2024) 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, σχετικά με την παραπλανητική ενημέρωση του για το Τιμολόγιο Προμήθειας 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 αναλυτικής ενημέρωσης του καταναλωτή, όσον αφορά το αναλυτικό τίμημα της σύμβασης.

δ) ότι ο Προμηθευτής φέρει το βάρος απόδειξης της τήρησης των ανω υποχρεώσεων ορθής ενημέρωσης του καταναλωτή (βλ. παρ. 8 άρθρο 3β και παρ. 4 άρθρου 9θ ν. 2251/1994, βλ. και υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΠΑΕ).

2. 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).

3. 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 ιδιαιτέρως στον πελάτη (βλ. Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 127).

4.. α) Ότι, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε., κατά την προσυμβατική τηλεφωνική τους επικοινωνία με σκοπό την προώθηση προϊόντων, τον διαβεβαίωσε επανειλημμένα ότι οι συμβατικές χρεώσεις αποτελούνται αποκλειστικά από τις πάγιες χρεώσεις και τις χρεώσεις Προμήθειας και ότι δεν υπάρχει καμία άλλη ανταγωνιστική χρέωση, ενώ στη συνέχεια τον χρέωσε με Ετήσια Συνδρομή, η οποία αναφερόταν σε ειδικό όρο της γραπτής σύμβασης,

β) ότι η εταιρεία αρνείται να προχωρήσει στην υποβολή των σχετικών τηλεφωνικών επικοινωνιών από την εταιρεία ώστε να αποδειχθεί η ορθή προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, σύμφωνα με το οικείο βάρος απόδειξης,

γ) ότι σύμφωνα με τα ως άνω υπό 1-3 εκτεθέντα, η παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή δύναται να προκαλέσει την απένταξη του αιφνιδίου ΓΟΣ από τη σύμβαση,

δ) ότι ακόμα και η έγγραφη ενημέρωση του καταναλωτή για την υπό κρίση χρέωση συνιστά παραπλανητική πρακτική καθώς αναγράφεται σε ειδικό όρο συναλλαγών, μακριά από το σημείο όπου αναγράφονται οι υπόλοιπες βασικές χρεώσεις Προμήθειας,

ε) ότι, σε κάθε περίπτωση, η υπό κρίση χρέωση Ετήσιας Συνδρομής κατά την έναρξη κάθε έτους, είναι καταχρηστική ((εδ. ιθ',λ',λβ' παρ. 7 άρθρου 2 ν. 2251/1994) και συνιστά κεκαλυμμένη ποινική ρήτρα πρόωρης λύσης της σύμβασης καθώς ι) δεν προβλέπει μη χρέωση της σε περίπτωση

καταγγελίας της σύμβασης λόγω υπαιτιότητας του Προμηθευτή, ii) δε βαίνει μειούμενη ανάλογα με τη διάρκεια της σύμβασης (βλ. ΑΚ 409, 673, εδ. λ' παρ. 7 άρθρο 2 ν. 2251/1994, αρχή της αναλογικότητας, άρθρο 47 ν. 4001/2011) και iii) απαγορεύεται σε συμβάσεις κυμαινόμενου τιμολογίου (άρθρο 47 ν. 4001/2011),

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

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

α) Στη διαγραφή της υπό κρίση χρέωσης Ετήσιας Συνδρομής και

β) στην τροποποίηση των όρων της υπό κρίση χρέωσης, σύμφωνα με τα ως άνω υπό 4 (δ) εκτεθέντα,

II) Καλεί την εταιρεία ZENIΘ 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 ZENIΘ Α.Ε. και ο 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