



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 1 Νοεμβρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :61834

ΠΡΟΣ:

1.

2. ZENITH A.E.

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 10.9.2024 αναφορά της. (αρ. πρωτ. εισερχομένου 50127/10.9.2024) 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 αναφορικά με την αυθαίρετη σύναψη σύμβασης Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας και έχοντας υπόψη:

1. 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, υπ' αριθ. 967/2021 Απόφαση ΡΑΕ) καθώς και τις διατάξεις σχετικά με την έγγραφη κατάρτιση των συμβάσεων εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου (παρ. 6 άρθρο 3δ ν. 2251/1994, όπως ισχύει) σύμφωνα με τις οποίες ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή, ο οποίος δεσμεύεται μόνο όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει την γραπτή συγκατάθεση του,

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”.

2. α) Ότι, σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία, με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο, πληροφορίες σχετικά με τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθώς και Υπόδειγμα Εντύπου Υπαναχώρησης (άρθρο 3β. παρ. 1 εδ. η ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

β) Ότι, σε περίπτωση σύμβασης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, ο προμηθευτής απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση για την παροχή κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης (βλ. άρθρο 3δ παρ. 8 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

γ) Ότι, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ενημέρωσης των διατάξεων 3β έως και 3ιβ, το βάρος απόδειξης της τήρησης των οποίων έχει ο προμηθευτής, η σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή (βλ. άρθρο 3β παρ. 8 και 9 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Ότι, σε περίπτωση υπαναχώρησης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται για την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας εφόσον :

i) Ο προμηθευτής παρέλειψε να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ή το Υπόδειγμα Υπαναχώρησης και την υποχρέωση καταβολής κόστους ή

ii) ο καταναλωτής δεν έδωσε τη ρητή συγκατάθεση του για την εκτέλεση της σύμβασης κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, (παρ. 4 άρθρο 3ι ν. 2251/1994).

φα,

3. α) Ότι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για τη σύναψη σύμβασης Προμήθειας και τη δήλωση εκπροσώπησης Πελάτη, ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει στοιχεία τεκμηρίωσης σχέσης του Πελάτη με το ακίνητο και ειδικότερα:

i) τον μοναδικό αριθμό του μετρητή φορτίου και της παροχής καθώς και την επωνυμία και ταχυδρομική διεύθυνση του πελάτη και την ταχυδρομική διεύθυνση της παροχής

ii) στοιχεία τεκμηρίωσης σχέσης με το ακίνητο (μίσθωση του ακινήτου από το TAXIS-NET, ή Ε9) όπου αναφέρονται τα στοιχεία του Πελάτη ως ιδιοκτήτη ή μισθώτη (παρ. 10 άρθρο 5 και άρθρο 7 Εγχειρίδιο Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης) και

iii) φωτογραφική ένδειξη της μέτρησης

4. α) Ότι η καταναλώτρια δηλώνει ότι δεν προέβη σε καμία υποβολή γραπτής ή προφορικής αίτησης σύναψης σύμβασης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με την εταιρεία,

β) ότι η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε. δεν υποβάλει κανένα αποδεικτικό στοιχεί σχετικά με την ύπαρξη και τον έλεγχο των νομίμων δικαιολογητικών ταυτοπροσωπίας και εκπροσώπησης για τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, ούτε γραπτά ούτε προφορικά, σύμφωνα με το οικείο βάρος απόδειξης.

Είναι, δε, χαρακτηριστικό ότι η εταιρεία, κατά την τηλεφωνική συνομιλία, αρκείται στην καταφατική απάντηση του καταναλωτή ότι είναι ο ίδιος, ενώ, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, ο αριθμός ταυτότητας και το ΑΦΜ τα οποία ακούγονται στη συνομιλία δεν είναι δικά της, η ηλεκτρονική διεύθυνση όπου στάλθηκε το τηλέφωνο δεν της ανήκει, το τηλέφωνο από το οποίο έλαβε χώρα δεν της έχει γνωστοποιηθεί, και, τέλος, η φωνή που ακούγεται στη συνομιλία είναι ανδρική.

γ) Ότι, κατά πάγια τακτική, η εταιρεία ZENIΘ Α.Ε. ομολογεί την αυθαίρετη εκπροσώπηση των παροχών, μόνο με τηλεφωνική επικοινωνία, χωρίς την υπογραφή έγγραφης σύμβασης Προμήθειας και τη ρητή έγγραφη ή ηλεκτρονική έγκριση των καταναλωτών, παρά τις έγγραφες Συστάσεις της Αρχής,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ZENITH A.E. να προχωρήσει :

α) Στη διαγραφή της αξίωσης η οποία απορρέει από την υπό κρίση σύμβαση καθώς και στην αποδοχή αξίμιας καταγγελίας της σύμβασης.

β) Στην εφαρμογή των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με i) την έγγραφη σύναψη συμβάσεων από απόσταση δια τηλεφώνου και τη διασφάλιση της ρητής συναίνεσης και της πλήρους ενημέρωσης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και το περιεχόμενο της σύμβασης ii) τη ληψη και τον έλεγχο όλων των απαιτούμενων δικαιολογητικών νομιμοποίησης για τη σύναψη συμβάσεων Προμήθειας.

II) Καλεί την εταιρεία ZENITH A.E. και την κ. 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 ZENITH A.E. και η 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