



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή
Εισηγητές: Φωτεινή Μιστριώτη/ Ανδρέας Μαντζουράνης
Ειδικοί Επιστήμονες
Ηλεκτρον. Δ/νσεις: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr
amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 11 Φεβρουαρίου 2013

Αριθ. Πρωτ. :3798

ΠΡΟΣ:

1. COSMOTE

ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

Λεωφ. Κηφισίας 44

151 25 Μαρούσι

2. VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ

ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Τζαβέλλα 1-3

152 31 Χαλάνδρι

3. WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.

Κηφισίας 66

151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφη Σύσταση – Πόρισμα

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των στοιχείων της υπό κρίση περίπτωσης (...), επισημαίνουμε με το παρόν τα ακόλουθα:

Οι ως άνω εταιρείες προχώρησαν σε αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας, από 30 δευτερόλεπτα αρχικά σε 45 και στη συνέχεια σε 60 δευτερόλεπτα.

Η ακολουθούμενη αυτή πρακτική τιμολόγησης συνεπάγεται α) τη χρέωση κάθε κλήσης διάρκειας χρόνου από 1 ως 59 δευτερόλεπτα με την αξία κλήσης 60 δευτερολέπτων και β) τη σχετικότητα του πραγματικά παρεχομένου εντός παγίου μηνιαίου χρόνου ομιλίας των προγραμμάτων, ιδίως λαμβάνοντας υπόψη ότι οι κλήσεις διάρκειας χρόνου μικρότερου των

60 δευτερολέπτων αποτελούν σημαντικό ποσοστό του συνόλου των κλήσεων που λαμβάνουν χώρα.

Σύμφωνα με το άρθρο 9γ (απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών) του ν. 2251/94, όπως ισχύει μετά το ν. 3587/07, μία 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. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η αντίστοιχα.

Σύμφωνα με το άρθρο 9δ, μία εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις: 1) Η εμπορική πρακτική περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες (είναι αναληθής) ή παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέση αντίληψη καταναλωτή με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της γενικής παρουσίας της, ακόμη και όταν οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά ορθές και 2) η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική αποτέλεσε ή ενδέχεται να αποτελέσει για τον (μέσο) καταναλωτή την αιτία λήψης απόφασης για συναλλαγή, την οποία δεν θα ελάμβανε αν δεν είχε προηγηθεί η εν λόγω πρακτική (ουσιώδης πλάνη).

Όσον αφορά στην υπό εξέταση υπόθεση, κρίνουμε ότι η ως άνω ακολουθούμενη εμπορική πρακτική, παρά την αντικειμενικά ορθή παρουσίαση του τιμήματος των κλήσεων, σαφώς ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή, λόγω της σημαντικής πλέον ανακολουθίας μεταξύ του χρόνου πραγματικής διάρκειας της κλήσης και της χρέωσής της. Τούτο συμβαίνει τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο, αφού δεν είναι σε ευχερή θέση να συγκρίνει τα παρεχόμενα προγράμματα και να επιλέξει το πρόγραμμα που ανταποκρίνεται καλύτερα στις καταναλωτικές του συνήθειες (και είναι πολύ πιθανό να αγοράσει μικρότερο πακέτο από εκείνο που τελικά χρειάζεται), όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης, αφού δεν μπορεί να υπολογίσει με ασφάλεια τον εναπομείναντα χρόνο ομιλίας του προγράμματός του, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση κλήσεων πέραν του εντός παγίου χρόνου ομιλίας.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, η παρέκκλιση από την αρχή της ισοδυναμίας μεταξύ παροχής και αντιπαροχής είναι καταρχήν επιτρεπτή με βάση τη αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων και εφόσον έχει τηρηθεί η αρχή της διαφάνειας. Παράλληλα, όμως, με γενικές και ειδικές διατάξεις του δικαίου, στις περιπτώσεις που καθίσταται πιθανή η διάβρωση της δικαιοπρακτικής βούλησης και υφίσταται ανάγκη προστασίας του ασθενέστερου μέρους (βλ. 179, 409 ΑΚ) επιτρέπεται ή επιβάλλεται ο έλεγχος του καθορισμού του τιμήματος¹. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του δικαίου προστασίας καταναλωτή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει μετά το ν. 3587/07 (βλ. και 281, 288 ΑΚ) και την

¹ Βλ. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008. Ε. Αλεξανδρίδου, σελ. 91

πάγια νομολογία του Αρείου Πάγου (βλ. 652/2010 ΑΠ, 2129/2009 ΑΠ, *αλλά και 961/2007 Π.Πρ.Αθ.*), ελέγχονται ως καταχρηστικοί όροι καθορισμού του τιμήματος, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη, μεταξύ άλλων, τη δυσαναλογία μεταξύ παροχής και αντιπαροχής και την έλλειψη εναλλακτικής εμπορικής συναλλαγής.

Επισημαίνουμε εν προκειμένω, σχετικά με το ύψος της υπό κρίση τιμολόγησης, ότι οι κλήσεις διάρκειας χρόνου μικρότερου των 60 δευτερολέπτων αποτελούν σημαντικό ποσοστό του συνόλου των κλήσεων που λαμβάνουν χώρα. (οι κλήσεις πραγματικής διάρκειας 1-30 δευτερολέπτων αγγίζουν περίπου το 60% του συνόλου των κλήσεων) και πραγματοποιούνται από μεγάλο μέρος του πληθυσμού είτε για λόγους ασφάλειας εύλωτων ομάδων (π.χ. παιδιά, ηλικιωμένοι) είτε πλέον λόγω των εξαιρετικά δυσχερών οικονομικών συνθηκών. Συνεπώς, η ανωτέρω πρακτική οδηγεί σε ιδιαίτερος σημαίνουσα αύξηση και δη πολλαπλασιασμό του κόστους χρήσης κινητής τηλεφωνίας για μεγάλο αριθμό καταναλωτών στη χώρα μας.

Τέλος, λάβαμε γνώση ότι παρόμοια πρακτική εφαρμόζεται και σε ορισμένα προγράμματα καρτοκινητής τηλεφωνίας, στα οποία ο ελάχιστος χρόνος χρέωσης ορίζεται σε τρία λεπτά.

Δεδομένων των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 παρ. 1 & 2 / 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (όπως ισχύει) στη διατύπωση έγγραφης σύστασης – πορίσματος και καλεί τις εταιρείες COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε., VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ και WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε. **να καθορίσουν τον χρόνο χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας στον πραγματικό χρόνο ομιλίας.**

Καλεί τις εταιρείες να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εάν αποδέχονται την σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής.

Το παρόν κοινοποιείται στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων για τις κατά νόμον ενέργειές τους.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ.:

1. ...

2. Ε.Ε.Τ.Τ.

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Κηφισίας 60

151 25 Μαρούσι

3. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών
Μεταφορών & Δικτύων

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

Τμήμα Β'

Πλατεία Κάνιγγος

101 81 Αθήνα