



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Μάρθα Πετράκη
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: m.petraiki@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 2 Φεβρουαρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :3928

Προς:
(***)

Κοιν:
(***)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ (Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου (***)/(***) αναφορά της κ. (***) κατά της εταιρείας (***), με την οποία η καταναλώτρια αιτείται τη διαμεσολάβηση της Αρχής μας για την αποχρέωση του ποσού των εκατόν εξήντα ευρώ και εξήντα λεπτών (160,60 ευρώ), που η εταιρεία σας της καταλόγισε. Το ως άνω ποσό αναλύεται σε τέλος ενεργοποίησης, ύψους 35 ευρώ, σε χρέωση αναλογίας παγίου για το χρονικό διάστημα από 13/05/2016 έως και 25/06/2016, ύψους 5,60 ευρώ και σε τέλος πρόωρης αποσύνδεσης, λόγω μονομερούς καταγγελίας της μεταξύ σας σύμβασης πριν τη λήξη της, ύψους 120 ευρώ. Η εταιρεία σας αιτιολόγησε τις ανωτέρω χρεώσεις προβάλλοντας το επιχείρημα ότι η καταναλώτρια άσκησε εκπρόθεσμα το δικαίωμά της για υπαναχώρηση από την εξ αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σε συνέχεια της διαβίβασης της ως άνω αναφοράς στην καταγγελλόμενη επιχείρηση με το με αριθμ. πρωτ. 28763/26 Σεπτεμβρίου 2016 έγγραφό μας, η τελευταία μάς απέστειλε τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 29626/3 Οκτωβρίου 2016 απαντητική της επιστολή, με την οποία αρνείται την ικανοποίηση του αιτήματος της καταγγέλλουσας, επικαλούμενη την προθεσμία άσκησης του δικαιώματος ακύρωσης αίτησης φορητότητας που απορρέει από τον ομώνυμο Κανονισμό¹, ο οποίος ορίζει ότι σε περίπτωση αποδεδειγμένης τοπικού βρόχου ή κατασκευής νέου βρόχου, ο συνδρομητής δικαιούται να υποβάλει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον μέχρι τρεις (3) μέρες πριν την ημερομηνία της αποδεδειγμένης

¹ ΕΕΤΤ Α.Π. 696/115/11.7.2013 (ΦΕΚ 1873/Β'/2013).

του τοπικού βρόχου ή της κατασκευής του νέου.

Με το αριθμ. πρωτ. 37065/28 Νοεμβρίου 2016 νεότερο έγγραφό μας ζητήσαμε την επανεξέταση της δοθείσας απάντησής σας, αποχρεώνοντας την καταναλώτρια από τα ποσά που αφορούν στο τέλος ενεργοποίησης και πρόωρης αποσύνδεσης, δεδομένου ότι η ενεργοποίηση των υπηρεσιών σας έγινε παρά το ότι η καταναλώτρια εντός της νόμιμης προθεσμίας των δεκατεσσάρων ημερών του άρθρου 3ε του ν. 2251/1994 υπαναχώρησε από την εξ'αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση παροχής των υπηρεσιών σας. Επίσης, ζητήσαμε να μας γνωστοποιήσετε το ακριβές περιεχόμενο του Γ.Ο.Σ. βάσει του οποίου, κατά την άποψή σας, όπως αυτή εκφράστηκε στη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 29626/3 Οκτωβρίου 2016 απαντητική σας επιστολή, η καταναλώτρια απώλεσε "οιασδήποτε μορφής δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει των υπογεγραμμένων όρων της μεταξύ σας σύμβασης". Στη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 37710/2 Δεκεμβρίου 2016 απαντητική σας επιστολή, παραθέσατε το κείμενο του Γ.Ο.Σ. της παραγράφου 3.6 (τρίτο και τέταρτο εδάφιο) του κειμένου που προτείνατε στην κ. (***) για υπογραφή ως σύμβαση προσχώρησης, για την οποία σύμβαση επισημαίνετε ότι "έκαστος συνδρομητής που συνάπτει σύμβαση αποδέχεται προδιατυπωμένους όρους", το περιεχόμενο των οποίων μπορεί μόνο να αποδεχτεί πλήρως. Σύμφωνα λοιπόν με τον επίμαχο όρο "Το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη που προβλέπεται στον παραπάνω νόμο [ν.2251/1994 (όπως εκάστοτε ισχύει)] δεν ισχύει μετά την ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ακόμη και αν η εν λόγω ενεργοποίηση λάβει χώρα πριν την πάροδο της ανωτέρω νόμιμης προθεσμίας υπαναχώρησης (14 ημερολογιακές ημέρες). Ο Πελάτης σε αυτήν την περίπτωση ρητά συμφωνεί στην εκτέλεση της σύμβασης (δηλαδή στην ενεργοποίηση των συμφωνημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την Εταιρεία) πριν την πάροδο του ως άνω χρονικού διαστήματος, κατά το οποίο δικαιούται να υπαναχωρήσει κατά τα οριζόμενα στον ν. 2251/1994 και αναγνωρίζει ότι θα απωλέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από την Εταιρεία." Στην ίδια επιστολή επαναλάβατε το περιεχόμενο της προηγούμενης απάντησής σας σχετικά με τα οριζόμενα από τον Κανονισμό Φορητότητας και καταλήξατε για δεύτερη φορά σε αρνητική θέση σχετικά με τη δυνατότητα αποχρέωσης της καταναλώτριας από το επίμαχο ποσό, αφού κατά την άποψή σας εφαρμόσατε ορθά την κείμενη νομοθεσία.

Κατόπιν διερεύνησης της υπό κρίση υπόθεσης, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και αφού η καταναλώτρια ρητά δήλωσε με το με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 38762/12 Δεκεμβρίου 2016 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ότι, λόγω διαμονής της στη (***) δεν θα της ήταν εφικτό να προσέλθει σε συνάντηση με εκπρόσωπο της εταιρείας σας στα γραφεία της Αρχής μας προς επίτευξη συμβιβασμού και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

α) σύμφωνα με το άρθρο 3ε του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με την ΥΑ Ζ1-891/2013 (Προσαρμογή προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ), ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ'αποστάσεως σύμβαση παροχής υπηρεσιών, χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από αυτές που αναφέρονται στο άρθρο 3θ παρ. 2 και στο άρθρο 3ι του ιδίου ως άνω νόμου,

β) από τα προσκομισθέντα στοιχεία² προκύπτει ότι η καταγγέλλουσα εμπρόθεσμα και

² Το με αρ. πρωτ. εισερχομένου 2813/26 Ιανουαρίου 2017 αποδεικτικό αποστολής μέσω τηλεομοιοτυπίας αιτήματος υπαναχώρησης στις 12-05-2016.

συγκεκριμένα στις **12-05-2016**³, δηλαδή πριν τη λήξη της προβλεπόμενης προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών δήλωσε με σαφήνεια την απόφασή της να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, την οποία της προσεκόμισε προς υπογραφή υπάλληλος συνεργαζόμενης με την εταιρεία σας εταιρείας ταχυμεταφορών στις **29-4-2016** (Μ. Παρασκευή) και η οποία παρελήφθη βάσει της με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 37710/2 Δεκεμβρίου 2016 απαντητικής σας επιστολής από την εταιρεία σας στις **4-05-2016** (λόγω των αργιών που μεσολάβησαν), οπότε σύμφωνα με την ίδια επιστολή εκκίνησε για την εταιρεία σας η προθεσμία των δεκατεσσάρων (14) ημερών δυνατότητας άσκησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης,

γ) η υπό κρίση εξ'αποστάσεως σύμβαση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν εμπίπτει σε κάποια από τις προβλεπόμενες από τις διατάξεις του άρθρου 3ιβ του ν. 2251/1994 εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Επισημαίνεται, ότι στην υπό κρίση υπόθεση δεν χωρεί εφαρμογή της διάταξης του 3ιβ περ.(α), σύμφωνα με την οποία το δικαίωμα της εντός δεκατετραήμερου αζήμιας και αναίτιας υπαναχώρησης για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις δεν ισχύει, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών **μετά την πλήρη παροχή** της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης **μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως** από τον προμηθευτή. Στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών⁴ η παροχή της συμφωνηθείσας υπηρεσίας **άρχεται** με την **ενεργοποίηση** της σύνδεσης του συνδρομητή στο δίκτυο της εταιρείας **και ολοκληρώνεται** με την **αποσύνδεσή** του από αυτό (πριν τη λήξη ή στη λήξη του συμβατικού χρόνου, μετά από διακοπή της υπηρεσίας για κάθε νόμιμο λόγο ή ολοκλήρωση φορητότητας). Στο πλαίσιο αυτό **πλήρης αποδεικνύεται η παροχή** της υπηρεσίας στις εν λόγω συμβάσεις, **όταν ολοκληρωθεί η αδιάλειπτη και κατά τα συνομολογηθέντα** (π.χ. ταχύτητα επί παροχής υπηρεσίας διαδικτύου, ποιότητα σήματος επί παροχής τηλεφωνίας, κ.α.) παροχή τους **για το συμφωνηθέν χρονικό διάστημα**.

Στο ίδιο πλαίσιο, η συνομολόγηση Γ.Ο.Σ., όπως είναι αυτός της παρ. 3.6 της υπόψη σύμβασης (βλ. ανωτέρω) ελέγχεται για **καταχρηστικότητα, καθώς διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία**, κάτι που κρίνεται λαμβάνοντας υπόψη, το σύνολο των **ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή** της⁵.

Εν προκειμένω, η υποψήφια συνδρομήτρια **ενημερώθηκε τηλεφωνικά για το περιεχόμενο της προτεινόμενης σύμβασης προσχώρησης** και απέκτησε ακριβή εικόνα των προς συνομολόγηση **για πρώτη φορά μετά την παραλαβή του κειμένου της σύμβασης από τον υπάλληλο της εταιρείας ταχυμεταφορών (courier)**, ενώπιον του οποίου υπέγραψε δεσμευόμενη, λόγω του επίμαχου Γ.Ο.Σ., ότι συναινεί μεταξύ άλλων στην απώλεια του δικαιώματος της υπαναχώρησης με την ενεργοποίησή της στο δίκτυο του παρόχου, κάτι για το οποίο επίσης συγκατατέθηκε να γίνει προ της παρόδου του δεκατετραήμερου, υπογράφοντας το ίδιο αυτό κείμενο σαν σύνολο. Με τον τρόπο αυτό, η

3 Τη λήψη του αιτήματος υπαναχώρησης μέσω υποβολής αιτήματος ακύρωσης της φορητότητας στις 12-05-2016 επιβεβαιώνει και η εταιρεία σας στις με αριθμ.πρωτ. εισερχομένων 29626/3 Οκτωβρίου 2016 και 37710/2 Δεκεμβρίου 2016 απαντητικές σας επιστολές.

4 Πρόκειται για διαρκείς συμβάσεις στις οποίες η ενεργοποίηση είναι μόνο μία πρώτη-αρχική ενέργεια σε μια σειρά ενεργειών που οδηγούν στην πληρότητα της παροχής.

5 Πρόκειται για την κατά τη γενική ρήτρα καταχρηστικότητα των Γ.Ο.Σ., που συνεπάγονται διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, οι οποίοι απαγορεύονται και είναι άκυροι βάσει του άρθρου 2 παρ. 6 ν. 2251/1994 ο.ι. (ΕιρΑθ 9350/2014). Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, **το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της** και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται."

καταναλώτρια που σαν οικονομικό μέγεθος, τεχνολογική και νομική υποστήριξη είναι προφανές ότι υστερεί κατά πολύ της εταιρείας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στερήθηκε του πιο κρίσιμου δικαιώματος (αυτού της υπαναχώρησης) που ο νομοθέτης προέβλεψε για την προστασία ακριβώς των αδύναμων οικονομοτεχνικά μονάδων που είναι οι καταναλωτές, οι οποίοι καλούνται να αναλάβουν δεσμεύσεις σε περιβάλλον νομικής και τεχνολογικής πολυπλοκότητας, ιδίως στις περιπτώσεις των εξ' αποστάσεως συναπτομένων συμβάσεων, στις οποίες η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας έπεται της κατάρτισης της σύμβασης⁶.

Όπως κατέστη σαφές από την παραπάνω ανάλυση, βαρύνουσα εδώ σημασία αποκτά η τακτική της συμπερίληψης του επίμαχου όρου στο κείμενο της σύμβασης προσχώρησης, το οποίο η καταναλώτρια της εξεταζόμενης αναφοράς κλήθηκε στην πράξη να υπογράψει αυτοστιγμεί ενώπιον του υπαλλήλου της εταιρείας ταχυμεταφορών, έχοντας ενημερωθεί για το περιεχόμενό του τηλεφωνικά από τον εκπρόσωπο της εταιρείας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, παραιτούμενη την ίδια στιγμή από το δικαίωμα της αναίτιας και αζήμιας υπαναχώρησης, χωρίς κατά πάσα πιθανότητα να το έχει καν συνειδητοποιήσει, αφού το προτεινόμενο κείμενο είναι πολυσέλιδο και άρα ανθρωπίνως αδύνατο να μελετηθεί αυτοστιγμεί.

Αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής είναι ότι, σε περίπτωση που ο καταναλωτής διαπιστώσει π.χ. απόκλιση μεταξύ της τηλεφωνικής προσυμβατικής ενημέρωσης και των πράγματι συνομολογηθέντων στο υπογεγραμμένο κείμενο της σύμβασης προσχώρησης, ή απλώς θελήσει αναίτια να ασκήσει το νόμιμο δικαίωμά του της υπαναχώρησης, ανακαλύπτει εκ των υστέρων ότι έχει συναινέσει μεταξύ των άλλων και στην απώλεια του εν λόγω κρίσιμου δικαιώματος, υπογράφοντας τη σύμβαση προσχώρησης με το σχετικό όρο υπό την τεκμαιρόμενη από τα διδάγματα της κοινής πείρας χρονική πίεση της παρουσίας του υπαλλήλου της εταιρείας ταχυμεταφορών. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, την φύση των υπηρεσιών που αφορά η διαρκής σύμβαση και το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της, οδηγούμαστε σε εμπορική πρακτική που αναγκάζει τον καταναλωτή σε παραίτηση από ένα δικαίωμα που βρίσκεται στον πυρήνα των δικαιωμάτων του δικαίου του καταναλωτή. Συνακόλουθα, ο συμβατικός όρος (Γ.Ο.Σ.) που περιγράφει αυτή την παραίτηση στη σύμβαση προσχώρησης έχει καταχρηστικό χαρακτήρα και ως εκ τούτου είναι άκυρος.

δ) το γεγονός ότι η καταναλώτρια άσκησε το δικαίωμα της υπαναχώρησης στις 12-05-2016, δηλαδή μία ημέρα πριν την πιθανή ημερομηνία ενεργοποίησης⁷ δεν ασκεί εν προκειμένω επιρροή, διότι η άσκηση του δικαιώματος της αζήμιας και αναίτιας εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών υπαναχώρησης του άρθρου 3ε του ν. 2251/1994 είναι ανεξάρτητη από την άσκηση τουλάχιστον μέχρι τρεις (3) ημέρες πριν την ημερομηνία

6 Βλ. σχετικά Ιωάννη Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή Ν. 2251/1994, Ερμηνεία-Νομολογία-Πρακτική Εφαρμογή, 3η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη 2016, σ. 208, όπου αναφέρει ότι το μειονέκτημα στις συμβάσεις από απόσταση ότι η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών του αγαθού ή της υπηρεσίας έπεται της κατάρτισης της σύμβασης αντισταθμίζεται με την παροχή ενός δικαιώματος ανατροπής της συμφωνίας επ'ωφελεία του καταναλωτή, εντός μίας χρονικής περιόδου κατά την οποία δεν έχει οριστικοποιηθεί η σύναψή της. **Από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης δε χωρεί παραίτηση του καταναλωτή, αλλά ούτε και δυσχέραση της άσκησής του π.χ. με υπαγωγή του δικαιώματος σε διατυπώσεις ή αποκλεισμό σε ορισμένες περιπτώσεις.** Στο σημείο αυτό γίνεται παραπομπή στον Π. Παντελίδου που υποστηρίζει ότι οι Γ.Ο.Σ. που περιέχουν τέτοιους περιορισμούς ελέγχονται ως καταχρηστικοί στο "Αυτοδέσμευση και αποδέσμευση στις συμβάσεις που καταρτίζονται εκτός εμπορικού καταστήματος, Σύγχρονα ζητήματα Αστικού Δικαίου πέρα από το σύστημα του Αστικού Κώδικα", 1994 σ. 157-8.

7 η οποία ήταν η 13-05-2016 σύμφωνα με τη με αριθμ.πρωτ. εισερχομένου 37710/2 Δεκεμβρίου 2016 απαντητική επιστολή της εταιρείας και σύμφωνα με τη με αριθμ.πρωτ. 29837/4 Οκτωβρίου 2016 επιστολή της ΟΤΕ Α.Ε. το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα (SLA) ήταν έως τις 20-05-2016.

αποδесμοποίησης του τοπικού βρόχου ή κατασκευής νέου βρόχου του δικαιώματος ακύρωσης αίτησης φορητότητας του άρθρου 7 παρ. 11 περ. α.(i) του Κανονισμού Φορητότητας. Είναι προφανές ότι **τα δύο αυτά δικαιώματα θεμελιώνονται σε δύο διαφορετικές νομικές βάσεις** (ν. 2251/1994 και Κανονισμός Φορητότητας αντίστοιχα), ανταποκρίνονται σε διαφορετικές στοχεύσεις του κανονιστικού νομοθέτη⁸ και είναι μεν πιθανό να συνυπάρχουν για ορισμένη χρονική περίοδο (ημέρες), εφόσον συντρέξουν οι νομικές προϋποθέσεις θεμελίωσής τους, ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να συγχέονται, ούτε βέβαια να θεωρείται ότι η μη άσκηση ή η εκπρόθεσμη άσκηση του ενός (εδώ του βασιζόμενου στο άρθρο 7 παρ. 11 περ. α.(i) του Κανονισμού Φορητότητας⁹) μπορεί να εκληφθεί σαν ακύρωση της δυνατότητας άσκησης του άλλου (εδώ του δικαιώματος της αζήμιας και αναίτιας εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών υπαναχώρησης), εάν οι νόμιμες προϋποθέσεις άσκησης του τελευταίου εξακολουθούν, όπως στην υπό κρίση περίπτωση, να συντρέχουν. Το γεγονός της συνύπαρξης δύο διαφορετικών δικαιωμάτων που μπορούν να οδηγήσουν σε αναίτια και αζήμια ανατροπή μίας εξ'αποστάσεως συναπτόμενης σύμβασης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την υλοποίηση της οποίας είναι τεχνικό προαπαιτούμενο η ολοκλήρωση φορητότητας με αποδесμοποίηση τοπικού βρόχου ή κατασκευή νέου βρόχου μόνο επ' ωφελεία του καταναλωτή (που έχει στη διάθεσή του δύο εναλλακτικές νομικές βάσεις, οι οποίες δικαιολογούν την αζήμια και αναίτια ανατροπή της σύμβασης, εφόσον αυτός κινηθεί εμπρόθεσμα) μπορεί να λειτουργήσει για να είναι συμβατό με το γράμμα και το πνεύμα του κανονιστικού νομοθέτη και προφανώς όχι εφαρμοζόμενο, κατά τρόπον ώστε η μη άσκηση/ εκπρόθεσμη άσκηση του ενός να αγνοεί, όπως συνέβη στην υπό κρίση περίπτωση, τη δυνατότητα άσκησης του άλλου, εφόσον αυτή γίνει σύμφωνα με τις τασσόμενες προϋποθέσεις (μία εκ των οποίων είναι η άσκηση του δικαιώματος εντός του δεκατετραημέρου),

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

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία (***) όπως προβεί άμεσα στην αποχρέωση των ποσών που αφορούν στο τέλος ενεργοποίησης (ύψους 35€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) και πρόωρης αποσύνδεσης (ύψους 120€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

II) Καλεί την εταιρεία (***) στην περίπτωση εξ' αποστάσεως συναπτόμενης σύμβασης να απαλείψει και να απόσχει από την εισαγωγή στο μέλλον στα συμβατικά κείμενα που προτείνει σε υποψήφιους συνδρομητές της κάθε γενικού όρου συναλλαγών με περιεχόμενο ή αποτέλεσμα την απώλεια του δικαιώματος της εντός δεκατετραημέρου υπαναχώρησης, μόλις ο καταναλωτής ενεργοποιηθεί στο δίκτυό της, ακόμα και αν αυτός/η έχει ρητά συγκατατεθεί στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας πριν την πάροδο του δεκατετραημέρου.

III) Καλεί την εταιρεία (***) να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από την λήψη της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 και δη θα δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμα του ή και

⁸ Για το πρώτο αντιστάθμισμα του μειονεκτήματος της έλλειψης άμεσης γνώσης των συνομολογούμενων χαρακτηριστικών της υπηρεσίας στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, γνώση που έπεται της κατάρτισης της σύμβασης και για το δεύτερο διευκόλυνση της διαδικασίας της φορητότητας.

⁹ Άλλωστε η καταναλωτήρια δεν επικαλείται το δικαίωμα ακύρωσης.

αποστέλλοντάς το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης