



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 5 Οκτωβρίου 2017

Αριθ. Πρωτ. :36145

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΔΕΗ Α.Ε

Διεύθυνση Πωλήσεων

Ναυαρίνου 10

106 80 Αθήνα

3. ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

Περραιβού 20 και Καλλιρόης 5

11743 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 18 Ιουλίου 2017 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 26223/18-07-17) της 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 αξίωση καταβολής 4.786 ευρώ, η οποία αφορά σε ρευματοκλοπή του προηγούμενου συμβαλλόμενου της υπό κρίση παροχής και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις των άρθρων 9γ επ. του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) όπως ισχύει, σχετικά με την απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, ιδίως των παραπλανητικών πράξεων ή παραλείψεων, οι οποίες είναι αντίθετες με την επαγγελματική ευσυνειδησία και στρεβλώνουν ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή και να τον οδηγήσουν να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική, μεταξύ άλλων, όταν, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες 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.

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) ή την τήρηση της σύμβασης με την ορθή ερμηνεία του οικείου όρου και την αποκατάσταση κάθε ζημίας (θετικό διαφέρον) ή 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. Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 401),

β) την ακυρότητα των γενικών όρων συναλλαγών, οι οποίοι αφήνουν αόριστο το τίμημα (εδ. ια άρθρο 2 ν. 2251/1994),

γ) ότι σε περίπτωση ανάγκης ερμηνείας των Γενικών Όρων Συναλλαγών, αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις για την ερμηνεία των δικαιοπραξιών (ΑΚ 173- 200) και το άρθρο 2 του ν. 2251/1994, δηλαδή μέσω της διερεύνηση της αληθινής δηλωθείσας βούλησης των μερών αλλά και την ερμηνεία αυτών (των Γ.Ο.Σ.) σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (ΑΚ 200), με βάση την αντίληψη του μέσου έντιμου ανθρώπου του οικείου κλάδου συναλλαγών, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη προστασίας των καταναλωτών (βλ. παρ. 4 άρθρο 2 ν. 2251/1994). Επιπλέον, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι ΓΟΣ ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή (βλ. παρ. 4 άρθρο 2 ν. 2251/1994, Γ. Δέλλιο σε Ελ. Αλεξανδρίδου (επιμ.), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σελ. 130).

2. α) Ότι η καταναλώτρια σύναψε σύμβαση Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας (12/2016) με την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. για ακίνητο του οποίου η πλήρης κυριότητα περιήλθε στον πατέρα και την αδελφή της, μετά τον θάνατο του παππού της. Η καταναλώτρια, με σχετική υπεύθυνη δήλωση, ανέλαβε την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής της παροχής (6.000 ευρώ), καθώς και την οφειλή, η οποία θα προέκυπτε από την έκδοση τελικού λογαριασμού του υπό κρίση μη κατοικημένου ακινήτου,

β) ότι, τον Απρίλιο του 2016 ενσωματώθηκε στον Λογαριασμό Κατανάλωσης του ακινήτου, νέα οφειλή ύψους 4.786 ευρώ, πέραν της οφειλής των 6.000 ευρώ, από κατανάλωση, η οποία προέρχεται, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., από ρευματοκλοπή κατά το χρονικό διάστημα από 23-06-2014 έως και 11-04-2016,

γ) ότι η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., παρά το γεγονός ότι κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης (12-2016), γνώριζε επακριβώς το χρηματικό ποσό της ρευματοκλοπής, ήδη από τον Αύγουστο του 2016 (βλ. από 2 Οκτωβρίου 2017 έγγραφό ΔΕΗ Α.Ε.), δεν προέβη στην ορθή ενημέρωση της καταναλώτριας σχετικά με το ληξιπρόθεσμο υπόλοιπο της παροχής και απαίτησε την ανάληψη αβέβαιης οφειλής μέσω σχετικής υπεύθυνης δήλωσης,

δ) ότι η καταναλώτρια, σύμφωνα και με την ορθή ερμηνεία της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης βούλησης, ανέλαβε την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής, καθώς και τυχόν οφειλή η οποία θα προέκυπτε από την τελική εκκαθάριση της κατανάλωσης,

ε) ότι η καταναλώτρια, είναι πιθανόν ότι δεν θα αναλάμβανε, όχι μόνο την εξόφληση της υπό κρίση οφειλής, αλλά το σύνολο της οφειλής (10.738) αν γνώριζε το ακριβές χρηματικό ποσό της οφειλής και ιδίως ότι αυτό δεν σχετίζεται με τη συνήθη αξία κατανάλωσης ακατοίκητης οικίας αλλά αποτελεί ιδιαίτερα αυξημένη οφειλή από ρευματοκλοπή,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. να προβεί:

- α) Στον περιορισμό της αξίωσης της υπό κρίση οφειλής μόνο για την αξία της κατανάλωσης από την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία ήταν γνωστή στην καταναλώτρια, κατά το χρονικό διάστημα ανάληψης της οφειλής, σύμφωνα και με τη σχετική υπεύθυνη δήλωση βούλησης και
- β) Στην αξίωση της οφειλής από την επικαλούμενη ρευματοκλοπή από τους συγκληρονόμους, καθολικούς διαδόχους του αποθανόντος συμβαλλομένου, κατά την αναλογία της κληρονομικής μερίδας καθενός εκ των συγκληρονόμων.

Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., έχοντας υπόψη τον εξαιρετικά μεγάλο μέσο όρο κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, με τον οποίο εκτιμήθηκε η υπό κρίση ρευματοκλοπή, παρακαλείται:

- α) Για την αποστολή του ιστορικού κατανάλωσης της υπό κρίση παροχής για το χρονικό διάστημα 2010-2016 και
- β) για τον επανέλεγχο της ορθής συλλογής των μετρήσεων κατά το ως άνω χρονικό διάστημα και την εκτίμηση της απολεσθείσας ενέργειας, μετά από σχετικό αίτημα των καθολικών διαδόχων του συμβαλλομένου.

II) Καλεί την εταιρεία ΔΕΗ 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 ΔΕΗ Α.Ε. 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.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας

Γενική Διεύθυνση Ενέργειας

Μεσογείων 119

10192 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης

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