



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 12 Ιουνίου 2019
Αριθ. Πρωτ. :26989

ΠΡΟΣ:

1. VOLTON A.E.
Σκουζέ 14
18536 Πειραιάς

2.

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της από 10 Μαΐου 2019 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 21943) 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 προσυμβατική ενημέρωση του για τα δικαιώματα του σε περίπτωση λύσης της σύμβασης Προμήθειας με τον προηγούμενο Προμηθευτή του και έχοντας υπόψη:

1. α) Τις διατάξεις των άρθρων 3β και 3δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει σχετικά με την υποχρέωση ορθής και σύμφωνης με την καλή πίστη τηλεφωνικής ενημέρωσης του καταναλωτή για το περιεχόμενο της συναπτόμενης σύμβασης και τα δικαιώματα του καταναλωτή (βλ. και άρθρο 2 Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας),

β) τις διατάξεις των άρθρων 9γ επόμενα του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) όπως ισχύει, σύμφωνα με τις οποίες απαγορεύεται ως αθέμιτη, η παραπλανητική πρακτική της παροχής εσφαλμένων πληροφοριών 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,

γ) 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).

2) Ότι, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, η εταιρεία VOLTON, κατά την τηλεφωνική τους επικοινωνία με σκοπό την προώθηση προϊόντων, τον διαβεβαίωσε ότι η πρόωρη λύση της σύμβασης του με τον Προμηθευτή Ηλ. Ενέργειας, και η σύναψη νέας σύμβασης με την εταιρεία, δεν θα επιφέρει την επιβολή ρήτρας πρόωρης αποχώρησης από τον προηγούμενο

Προμηθευτή,

β) ότι η εταιρεία αρνείται την πραγματοποίηση τέτοιας παραπλανητικής πληροφόρησης αλλά δεν υποβάλλει και τις δύο τηλεφωνικές επικοινωνίες με τον καταναλωτή αλλά μόνο την δεύτερη τηλεφωνική επικοινωνία στην οποία επαληθεύτηκε η πρόθεση για σύναψη σύμβασης με τον καταναλωτή, ενώ ο καταναλωτής δηλώνει ότι η σχετική παραπλανητική πρακτική πραγματοποιήθηκε στην πρώτη τηλεφωνική επικοινωνία,

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

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

α) Στην καταβολή αποζημίωσης ίσης με το ήμισυ της αξίας της ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης Προμήθειας του καταναλωτή με τον προηγούμενο Προμηθευτή του.

β) Στην πλήρη ηχητική αποτύπωση και διατήρηση, όσο διαρκεί η σύμβαση με τον Προμηθευτή και τουλάχιστον για ένα (1) έτος μετά τη λήξη της, όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών με τους καταναλωτές στο πλαίσιο της πλήρους και κρίσιμης προσυμβατικής τους ενημέρωσης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (βλ. ιδίως άρθρα 3β, 3δ και 9γ επ. ν, 2251/1994, άρθρα 2, 3 Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας).

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