



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 6 Φεβρουαρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :4214

ΠΡΟΣ:

1.....

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών
Ωρωπού 156
111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση - Πόρισμα

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 1 Δεκεμβρίου 2016 (αρ. πρωτ. εισερχ. 37422) αναφοράς του 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 αίτηση μείωσης, διακανονισμού σε τριάντα έξι (36) άτοκες δόσεις και αιτιολόγησης της αξίωσης της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. συνολικής αξίας 1.166 ευρώ (εκ των οποίων 290 ευρώ προσαυξήσεις) και έχοντας υπόψη:

1.α) Ότι από τις διατάξεις των άρθρων 281, 288, 587, 608, 672 ΑΚ προκύπτει γενική αρχή περί δικαιώματος καταγγελίας των διαρκών συμβάσεων. Το δικαίωμα αυτό προκύπτει, άλλωστε, και από την εφαρμογή των διατάξεων για τη σύμβαση παροχής ανεξαρτήτων υπηρεσιών και έργου στην υπό κρίση έννομη σχέση. Με την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας επέρχεται η λύση της σύμβασης και αποσβέννυνται οι εκατέρωθεν υποχρεώσεις των μερών για το μέλλον, ενώ διατηρούνται οι αξιώσεις των μερών που γεννήθηκαν ως την καταγγελία και δεν ικανοποιήθηκαν (βλ. Απ. Γεωργιάδη, Ενοχικό Δίκαιο, Γενικό Μέρος, 2004, παρ. 53 άρ. 1 επ.). Περαιτέρω, για την άσκηση της καταγγελίας, αρκεί η βούληση για τη λήξη της διαρκούς σχέσης να εκδηλώθηκε σαφώς, χωρίς να απαιτείται επιπλέον η χρήση πανηγυρικών διατυπώσεων (“καταγγελία”),

β) ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 342 ΑΚ, ο οφειλέτης δεν γίνεται υπερήμερος, αν η καθυστέρηση της παροχής οφείλεται σε γεγονός για το οποίο δεν έχει ευθύνη, ιδίως όταν συντρέχει άγνοια ή δικαιολογημένη αμφιβολία του για την ύπαρξη του χρέους ή εύλογη αμφισβήτηση της υπό κρίση οφειλής (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 434, βλ. Β. Βαθρακοκοίλη,

EPNOMAK, 2002, άρθρο 342 ΑΚ, σελ. 244).

2. Ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9γ. επ. του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, απαγορεύονται ως αθέμιτες οι εμπορικές πρακτικές, οι οποίες υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από μια εμπορική συναλλαγή, είναι αντίθετες με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή και να τον οδηγήσουν να λάβει απόφαση συναλλαγή της οποίας δεν θα ελάμβανε.

Αθέμιτη εμπορική πρακτική συνιστά η επιθετική εμπορική πρακτική κάθε επαχθούς, μη συμβατικού εμποδίου που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του για τη λύση της σύμβασης, καθώς και η συστηματική αποφυγή απάντησης σε αλληλογραφία (παρ. 2 άρθρο 9ζ και εδ. δ' άρθρο 9η).

Περαιτέρω, αθέμιτη εμπορική πρακτική συνιστά η παραπλανητική παράλειψη της παροχής ουσιωδών πληροφοριών αναφορικά με τη διαμόρφωση και τον τρόπο υπολογισμού του τιμήματος και τυχόν πρόσθετων επιβαρύνσεων (εδ. γ' παρ. 4 άρθρο 9ε).

3. α) Ότι η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. δεν προβαίνει σε αναλυτική αιτιολόγηση της αύξησης της χρέωσης του ανεξόφλητου υπολοίπου κατά 37 ευρώ στον από 1-12-2016 λογαριασμό κατανάλωσης καθώς και της αύξησης της κύριας οφειλής των 838 ευρώ του ως άνω λογαριασμού σε 876 ευρώ στο από 30 Δεκεμβρίου 2016 έγγραφό της,

β) ότι η εταιρεία ΕΥΔΑΠ αρνείται να προβεί στην αφαίρεση του υδρομετρητή ή/και στην κατάργηση της παροχής (βλ. και από 25/10/2016 έγγραφό ΕΥΔΑΠ Α.Ε.) χωρίς την προηγούμενη καταβολή του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών του και ότι η ως άνω πρακτική δύναται να τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την πρόκληση ζημίας στον καταναλωτή ήτοι την παροχή και περαιτέρω χρέωση του για ανεπιθύμητες υπηρεσίες,

γ) ότι η εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. προτείνει τον μακρόχρονο διακανονισμό καταβολής της οφειλής σε 36 έντοκες δόσεις, ενώ ο καταναλωτής, δεν υπέβαλε αποδεικτικά στοιχεία αδυναμίας καταβολής της υπό κρίση οφειλής και ιδίως την τυχόν υπαγωγή του στον νόμο 4320/2015 για την ανθρωπιστική κρίση, στον νόμο 3869/2010 ή στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε.,

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

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε.:

α) Να προχωρήσει στην επανατιμολόγηση της υπό κρίση οφειλής, θεωρώντας ως δεδομένο ότι η αφαίρεση του υδρομετρητή ή η κατάργηση της παροχής έλαβε χώρα τον Ιανουάριο του 2014, εφόσον ο κ..... υποβάλει τη σχετική αίτηση και το αντίστοιχο τέλος για τις αντίστοιχες εργασίες εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της παρούσας Σύστασης,

β) να προβεί στην αναλυτική αιτιολόγηση των ως άνω υπό (α) χρεώσεων και

γ) να προβεί στον διακανονισμό της ως άνω, ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής σε τριάντα έξι (36) έντοκες δόσεις.

II) Καλεί την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε και 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 ΕΥΔΑΠ Α.Ε. και 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 Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ.:

1. Υπουργείο Υποδομών και Δικτύων
Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων
Χαριλάου Τρικούπη 182
10673 Αθήνα

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα