

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

της με Αριθ. Πρωτ. :17581/19 Μαρτίου 2024

ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΟΣ

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά της εταιρείας VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ (εφεξής η εταιρεία) σε σχέση με την κατάργηση της έκπτωσης του ενός (1) ευρώ σε κάθε μηνιαίο λογαριασμό σταθερής τηλεφωνίας για τους συνδρομητές που λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό ή/και τον εξοφλούν μέσω ηλεκτρονικής πληρωμής και την αντίστοιχη αύξηση του ποσού που καταβάλλεται ως τίμημα σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, πέραν της εφαρμογής της κατά νόμο διαδικασίας για την λήψη εκατέρωθεν απόψεων στο σύνολο των σχετικών καταγγελιών που έλαβε, αποφάσισε να προχωρήσει σε αυτεπάγγελτη έρευνα, επί των τεθέντων ζητημάτων, λαμβάνοντας υπόψη τη σοβαρότητα του ζητήματος, το οποίο μπορεί να παραβιάζει τα δικαιώματα και να βλάπτει τα συμφέροντα των καταναλωτών- συνδρομητών της εταιρείας.

Κατά τον μήνα Σεπτέμβριο 2023 οι καταναλωτές έλαβαν μηνύματα SMS από την Εταιρεία με το εξής περιεχόμενο: *“Μέρος Α: Διακοπή Παροχής Έκπτωσης e-bill σε υφιστάμενους συνδρομητές Vodafone Home και Vodafone TV: Η Vodafone-ΠΑΝΑΦΟΝ ανακοινώνει τη διακοπή παροχής έκπτωσης ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill (1€/μήνα με ΦΠΑ) από 22/10/2023, για όλους τους υφιστάμενους συνδρομητές υπηρεσιών σταθερής και Vodafone TV. Η ως άνω κατάργηση συμπεριλαμβάνει την έκπτωση που αποδίδεται στην περίπτωση ηλεκτρονικής πληρωμής (μέσω Vodafone.gr ή My Vodafone App ή πάγιας εντολής). Διευκρινίζεται ότι η διακοπή της έκπτωσης ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill, θα εφαρμοστεί από τον λογαριασμό που θα εκδοθεί για κάθε συνδρομητή από τις 22/10/23 και για περίοδο χρέωσης μετά την ανωτέρω ημερομηνία. Αντίστοιχα η διακοπή της έκπτωσης μετά από ηλεκτρονική πληρωμή θα εφαρμοστεί για ηλεκτρονικές πληρωμές που θα πραγματοποιηθούν μετά τις 21/10/2023.... Οι συνδρομητές που επηρεάζονται από τις ανωτέρω αλλαγές έχουν δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασής τους αζημίως έως και δύο (2) μήνες από την ημερομηνία που τίθενται σε ισχύ, υπό την προϋπόθεση ότι τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται όχι νωρίτερα από την προηγούμενη ημέρα από την ημέρα ενεργοποίησης της τροποποίησης’.* Στις 22.09.2023 δημοσιεύθηκε στον επίσημο ιστότοπο της εταιρείας <https://www.vodafone.gr> ανακοίνωση για τη διακοπή της ως άνω έκπτωσης στις συνδέσεις σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης που λαμβάνουν ηλεκτρονικό λογαριασμό, με το ίδιο ως άνω περιεχόμενο. Όπως προκύπτει από τα κείμενα των αναφορών, οι καταγγέλλοντες διατηρούν συμβάσεις διάρκειας 24 μηνών με οικονομικά προγράμματα που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα πακέτα παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας ή/και σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης (λ.χ. Vodafone Double play, Vodafone triple play, Vodafone Fiber 100 Mbps, Vodafone TV Family κλπ). Στις αναφορές τους προβάλλουν μεταξύ άλλων ότι η υπό κρίση έκπτωση δεν ανακοινωνόταν χωριστά αλλά αποτελούσε εξ' αρχής τμήμα του συνολικού τιμήματος της σύμβασης για όλη τη διάρκεια της, ότι η κατάργηση της έκπτωσης έγινε σε σύντομο χρόνο μετά τη σύναψη νέας σύμβασης, ενώ δεν είχαν ενημερωθεί προσυμβατικά, καθώς και ότι η εταιρεία δεν μπορεί να αποκλίνει από τα αρχικώς συμφωνηθέντα. Τέλος, το σύνολο σχεδόν των αναφορών είχε ως αίτημα να διατηρηθεί η

αρχικώς συμφωνηθείσα παροχή έκπτωσης του 1€/μήνα και η διαμορφωθείσα τελική συνολική τιμή μέχρι τη λήξη των συμβάσεων.

Στα κείμενα των συμβάσεων σταθερής τηλεφωνίας της εταιρείας που κοινοποιήθηκαν στην Αρχή μας, είναι ενταγμένος ο εξής όρος: «Αν ενεργοποιηθεί η υπηρεσία e-bill, δεν θα αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, αλλά ενημέρωση αποκλειστικά με sms ή/και μέσω e-mail. Αν ο συνδρομητής επιθυμεί να λαμβάνει έντυπο λογαριασμό θα πρέπει να επικοινωνήσει με την Εξυπηρέτηση Πελατών. *Η έκπτωση (1€/μήνα) ισχύει σε περίπτωση ενεργής υπηρεσίας e-bill είτε σε συμβατό πρόγραμμα, είτε μέσω εξόφλησης στο MyVodafone web & App ή μέσω πάγιας εντολής.» Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τις ανωτέρω αναφορές στην εταιρεία, ζητώντας τις απόψεις της σε σχέση με την εφαρμογή του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, καλώντας την παράλληλα να υποβάλει πρόταση στο πλαίσιο συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Η εταιρεία κοινοποίησε απαντήσεις για το σύνολο των αναφορών που διαβιβάστηκαν, με τις οποίες ισχυρίστηκε μεταξύ άλλων ότι: α) Οι συνδρομητές ενημερώθηκαν προσηκόντως (μέσω SMS και μέσω του λογαριασμού) σχετικά με τη διακοπή της έκπτωσης E-bill. β) Η υπό κρίση έκπτωση e-bill είναι προαιρετική και διακριτή έκπτωση βάσει των οριζόμενων προϋποθέσεων αυτής, χωρίς να συσχετίζεται με το συμφωνηθέν καταβαλλόμενο πάγιο. γ) Σε κάθε περίπτωση, παρέχεται στους συνδρομητές το δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας της σύμβασής τους έως και 2 μήνες από την ημερομηνία εφαρμογής της τροποποίησης, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (ΑΠ ΕΕΤΤ 991/4/17-5-2021 ΦΕΚ 2265/Β/31-5-2021).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε υπ'όψιν τα ανωτέρω και εξέτασε την κείμενη Νομοθεσία και το σχετικό Κανονιστικό πλαίσιο, ιδίως επισημαίνονται οι εξής διατάξεις: άρθρο 210 Ν4727/2020, Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2019/2243 της Επιτροπής, Οδηγίες του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου(ΕΕ) 2018/1972, και ιδίως άρθρο 14 και αιτιολογική σκέψη 258, Ν2251/1994 οι διατάξεις των άρθρων 2§4εδβ', 2§6, 2§7, 9γ, 9δ, 9ε, ο Κανονισμός Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (991/4 Απόφαση ΕΕΤΤ - ΦΕΚ Β' 2265/31.05.2021), το Παράρτημα Β' του ως άνω Κανονισμού, άρθρα 3.2. στοιχ.α), β),ζ), 3.3 στοιχ. α), β), γ), ιβ), θ)ι)2, ο Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές της ΕΕΤΤ (1032/6 Απόφαση ΕΕΤΤ -ΦΕΚ Β'/3242/24-06-2022), και ιδίως άρθρα 1, 2, 3§1&4, 7§1&4, το ΠΔ 10/2017, "Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας" (ΦΕΚ Α 23/01.03.2017) και ιδίως άρθρο 2 παρ. 7&10, άρθρο 4 παρ. 1, εκ των οποίων συνάγονται τα ακόλουθα:

► Ο Ν. 4727/2020 δεν κατισχύει ούτε περιορίζει την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας καταναλωτή, αντίθετα εφαρμόζεται παράλληλα με αυτήν. Οι διατάξεις του νόμου 2251/1994 συνισχύουν με τις διατάξεις της νομοθεσίας που αφορούν την τήρηση των όρων της χορηγηθείσης σε πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών Γενικής Αδείας, καθόσον έχουν τεθεί για την εξυπηρέτηση διαφορετικών σκοπών και ευλόγως εφαρμόζονται για το σύνολο των θεμάτων (όπως λχ διαφήμιση, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) που δεν ρυθμίζονται από τον Ν. 4727/2020 (Βλ. σχετικά 3090/2019 ΔΕΦ ΑΘ (Α' Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ). Συνεπώς, το επίπεδο πλήρους εναρμόνισης προϋποθέτει τη συμπερίληψη των διατάξεων του Ν.2251/1994 και οι ΓΟΣ των συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ελέγχονται ως προς την καταχρηστικότητα τους. Οι απαιτήσεις του ισχύοντος δικαίου της Ένωσης για την προστασία του καταναλωτή που αφορούν τις συμβάσεις εφαρμόζονται στις συναλλαγές με καταναλωτές στον τομέα των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

► Η εταιρεία διαθέτει υψηλή οικονομοτεχνική οργάνωση και δυνατότητα μακροπρόθεσμων οικονομικών προβλέψεων για την κατάρτιση πολιτικών πωλήσεων, προσφορών κλπ. σε ορίζοντα διετίας. Αντίστοιχα, η ελευθερία επιλογής των καταναλωτών συνδέεται άρρηκτα με την παροχή της δυνατότητας πραγματικής γνώσης και σύγκρισης του περιεχομένου των οικονομικών προγραμμάτων και των εκάστοτε προσφορών.

► Για να τηρηθεί η αρχή της διαφάνειας (άρθρο 2 παρ. 7 Ν. 2251/1994), θα πρέπει το τίμημα

της σύμβασης να είναι σαφώς περιγεγραμμένο και προσδιορισμένο, έτσι ώστε όλα τα πιθανά αίτια μιας ενδεχόμενης τροποποίησης να είναι εκ των προτέρων γνωστά, προβλέψιμα και εποπτεύσιμα από τους καταναλωτές ενώ οι καταναλωτές έλαβαν γνώση της πρόσθετης επιβάρυνσης και αναπροσαρμογής σε χρόνο μετά τη σύναψη της σύμβασης.

► Στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ ως πάγιο ορίζεται το “καταβαλλόμενο μηνιαίως από τον συνδρομητή κατά την διάρκεια της ορισμένου χρόνου σύμβασης” και η τελική τιμή του δύναται να περιλαμβάνει το αρχικώς ορισθέν πάγιο και τυχόν ενσωματωμένες προσφορές / εκπτώσεις. Η απαγόρευση τροποποίησης παγίων/ περιοδικών τελών σύμφωνα με το Άρθρο 3.3.στοιχ. ιβ) του Κανονισμού Γενικών Αδειών εξυπηρετεί την αποφυγή αιφνιδιασμού των καταναλωτών κατά τη διάρκεια της συμβατικής δέσμευσης και τη διατήρηση της εύλογης προσδοκίας και πεποίθησης ότι το τίμημα της σύμβασης θα παραμείνει σταθερό και αμετάβλητο.

► Οι προμηθευτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να παρέχουν σαφείς, κατανοητές και εύληπτες πληροφορίες στους καταναλωτές αναφορικά με τέλη, προσφορές, εκπτώσεις. Ειδικά δε για τις παρεχόμενες εκπτώσεις θα πρέπει να αναγράφεται σαφώς η περίοδος ισχύος της έκπτωσης. Ως εκ τούτου, όταν δεν αναγράφεται η περίοδος ισχύος της έκπτωσης, όπως εν προκειμένω, συνάγεται εξ’ αντιδιαστολής, ότι τίθεται για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

► Με την υπό κρίση συμπεριφορά της εταιρείας δημιουργήθηκε εύλογα η εντύπωση ιδιαιτέρως ευνοϊκής – δελεαστικής προσφοράς, εφόσον στο σύνολο των προωθητικών ενεργειών ή/και της προσυμβατικής ενημέρωσης, η υπό κρίση έκπτωση ανακοινώθηκε ως τμήμα εντασσόμενο στο παγίως καταβαλλόμενο περιοδικό τέλος της σύμβασης καθόλη τη διάρκεια της, με προφανή εμπορικό στόχο την προσέλκυση πελατείας.

► Από τη σχετική έρευνα της Αρχής στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ (Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιών - <https://www.pricescoper.gr>) προκύπτει ότι οι διαφορές στη μηνιαία χρέωση για ίδιες ή παρόμοιες υπηρεσίες των εταιρειών τηλεπικοινωνιών κυμαίνονται σε λεπτά του ευρώ. Συνεπώς, η όποια έκπτωση κατά τη διαμόρφωση του παγίου ασκεί σημαντική επιρροή στην απόφαση συναλλαγής που καλούνται να λάβουν οι καταναλωτές, ιδιαιτέρως δε υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, καθώς είναι εύλογο να υπολογίζουν ακόμα και την παραμικρή διαφοροποίηση για να καλύψουν τη δαπάνη για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που αποτελούν “είδος πρώτης ανάγκης”.

► Η παροχή δυνατότητας καταγγελίας της σύμβασης στους καταναλωτές δεν νομιμοποιεί μονομερείς τροποποιήσεις της κατά την αποκλειστική κρίση και βούληση της εταιρείας, ούτε νομιμοποιεί το στοιχείο του αιφνιδιασμού και της παραπλάνησης τους.

► Ο εκάστοτε πάροχος τηλεπικοινωνιών επιβαρύνεται με το κόστος έκδοσης, εμφακέλωσης και αποστολής των λογαριασμών, το οποίο εντάσσει στα τιμολόγια του. Επομένως η εταιρεία, σε αντίθεση με τους καταναλωτές, επωφελείται μονομερώς από την κατάργηση της υπό κρίση έκπτωσης, εφόσον συνεχίζει να εξοικονομεί τα κόστη διαχείρισης έγχαρτων λογαριασμών.

► Η αύξηση παγίου σε σύμβαση ορισμένου χρόνου απαγορεύεται καθώς αντίκειται στο άρθρο 3.3. στοιχ. ιβ) Παραρτήματος Β’ του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ. Η υπό κρίση “έκπτωση e-bill” είναι καθ’ όλα τα εξωτερικά της γνωρίσματα μια γενική έκπτωση που ισοδυναμεί με μείωση του ύψους του παγίου, διαμορφώνει μια τελική τιμή πολύ συγκεκριμένη, η οποία προβάλλεται κατά την προσυμβατική ενημέρωση ως η τελική ενιαία τιμή που καλούνται οι καταναλωτές να καταβάλουν, η δε διαφημιστική προβολή συνηγορεί προς την κατεύθυνση αυτή και επιτείνει την εντύπωση που δικαιολογημένα

αποκομίζουν.

Για όλους τους ανωτέρω λόγους ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ όπως επαναφέρει αναδρομικά την έκπτωση του ενός (1) ευρώ στο μηνιαίως (ή σε οποιοδήποτε άλλο χρονικό διάστημα) καταβαλλόμενο συμβατικό τίμημα και όπως συνεχίζει να παρέχει αυτή μέχρι τη λήξη της εκάστοτε συμβατικής διάρκειας ή την λύση των υφισταμένων συμβάσεων, για το σύνολο των καταναλωτών, στους οποίους αφορά η υπό κρίση κατάργηση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η Εταιρεία VODAFONE- ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ δεν αποδεχτεί εντός δέκα (10) ημερών τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, θα δημοσιοποιήσει την παρούσα Σύσταση και θα διαβιβάσει αυτήν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για τις δικές τους δέουσες νόμιμες ενέργειες.