



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.26.2/5
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
16/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.26.2/5

**Ο περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμος του 1996,
N.93(I)/96**

Έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με καταχρηστικές ρήτρες της εταιρείας **Cablenet Communication Systems Ltd.**

Απόφαση

Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (ΥΑΠΚ) του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού βάσει των προνοιών του περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996, N.93(I)/96, έχει καθήκον να εξετάζει κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελα κατά πόσο οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα που προορίζεται για γενική χρήση είναι καταχρηστική.

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες του Διευθυντή της ΥΑΠΚ καθορίζονται στο άρθρο 9 του περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996, N.93(I)/96.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από τον Διευθυντή της ΥΑΠΚ αναφορικά με καταχρηστικές ρήτρες στους προδιατυπωμένους γενικούς όρους και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών, μεταξύ των συνδρομητών με την επιχείρηση παροχής ευρυζωνικής πρόσβασης, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης Cablenet Communication Systems Ltd.

Η αξιολόγηση των γεγονότων που συνθέτουν την παρούσα υπόθεση αποτελεί το ουσιαστικό υπόβαθρο της εξέτασης. Ως εκ τούτου, η παράθεση των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων και δεδομένων καθίσταται αναγκαία και επιτακτική και προς τούτο παρατίθενται συνοπτικά τα ουσιαστικά γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

A ΙΣΤΟΡΙΚΟ - ΓΕΓΟΝΟΤΑ

1. Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (στο εξής «Υπηρεσία») έλαβε από τις 28 Απριλίου 2014 μέχρι τις 30 Ιουνίου 2014 παράπονα από δέκα (10) πελάτες της Cablenet Communication Systems Ltd (στο εξής «Cablenet»), οι οποίοι δεν αποδέχονται πρόσθετη επιβάρυνση από 1η Ιουλίου 2014 με το ποσό των €1.50, για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της. Επίσης, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών με επιστολή του με ημερομηνία 28 Μαΐου 2014, ενημέρωσε την Υπηρεσία ότι έχει γίνει δέκτης καταγγελιών για το ίδιο θέμα και ζήτησε διερεύνηση της εν λόγω πρακτικής.

(Παράρτημα 1)

2. Με ανακοίνωση με ημερομηνία 23 Μαΐου 2014 και θέμα «Πρόσθετη επιβάρυνση για πληρωμές στα καταστήματα» που ανάρτησε η Cablenet μέσω της ιστοσελίδας της, ενημέρωσε τους συνδρομητές, μεταξύ άλλων, ότι από την 1^η Ιουλίου 2014 θα υπάρχει πρόσθετη επιβάρυνση για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της με το ποσό των €1.50, καθώς επίσης ότι μπορούν να επωφεληθούν πίστωση €10 με ενεργοποίηση Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού τους.

(Παράρτημα 2)

Παράλληλα, με ειδοποίηση που απέστειλε ταχυδρομικώς στους συνδρομητές μαζί με τους μηνιαίους λογαριασμούς, τους ενημέρωσε επίσης, μεταξύ άλλων, για την νέα επιβάρυνση και το δικαίωμα να επωφεληθούν πίστωση €10 με ενεργοποίηση Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού τους.

(Παράρτημα 3)

3. Αρμόδια αρχή δυνάμει του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου Ν. 112(Ι)/2004 και του περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διατάγματος του 2013 - Κ.Δ.Π 42/2013, είναι ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ρ.Η.Ε.Τ.). Στις 06 Ιουνίου 2014 η Υπηρεσία προχώρησε σε κοινοποίηση μέσω τηλεομοιότυπου, της ειδοποίησης που έλαβαν οι συνδρομητές, προς τον Ε.Ρ.Η.Ε.Τ., για τις δικές του ενέργειες.

(Παράρτημα 4)

4. Η Υπηρεσία, με επιστολή της με ημερομηνία 16 Ιουνίου 2014, ζήτησε από την Cablenet απόψεις σχετικά με ενδεχόμενες παραβάσεις προνοιών του περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου Ν.93(Ι)/96.

(Παράρτημα 5)

5. Σε συνέχεια της κοινοποίησης της ειδοποίησης που έλαβαν οι συνδρομητές, ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. με επιστολή του με ημερομηνία 30 Ιουνίου 2014, πληροφόρησε την Cablenet, μεταξύ άλλων, ότι η Cablenet έχει προβεί στη σχετική τροποποίηση του συγκεκριμένου όρου της σύμβασης, χωρίς να ενημερώσει ταυτόχρονα τους καταναλωτές πελάτες για το δικαίωμα τους να καταγγείλουν την σύμβαση αζημίως σε περίπτωση που δεν αποδέχονται την συγκεκριμένη τροποποίηση, κατά παράβαση της πρόνοιας του άρθρου 69(4β) του Ν.112(Ι)/2004. Περαιτέρω κάλεσε την Cablenet να προβεί σε διορθωτική συμπληρωματική ανακοίνωση, εντός δέκα ημερών.
6. Η Cablenet ανταποκρίθηκε με ηλεκτρονικό μήνυμα του νομικού της συμβούλου στις 03 Ιουλίου 2014, στην υπόδειξη του Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. για παράβαση προνοιών του Νόμου ως αρμόδια αρχή δυνάμει του Ν. 112(Ι)/2004 και τον πληροφόρησε ότι συμμορφώθηκαν άμεσα και προέβησαν σε νέα ανάρτηση της ανακοίνωσης τους (με ημερομηνία 1^η Ιουλίου 2014) αλλά και νέα διόρθωση των τιμολογίων τους με ταυτόχρονη δημοσίευση και του δικαιώματος των καταναλωτών (υφιστάμενων πελατών τους) για του δικαιώματος που τους παρέχεται από τον Ν. 112(Ι)/2004 να καταγγείλουν την σύμβαση σε περίπτωση που δεν αποδέχονται τους νέους όρους εντός συγκεκριμένης προθεσμίας και αζημίως. Περαιτέρω, πληροφόρησε ότι γύρω στις 15-20 Ιουλίου 2014, οι πελάτες της θα λάβουν μαζί με το λογαριασμό που θα τους σταλεί και σχετική ειδοποίηση. Στην εν λόγω ειδοποίηση σημειώνεται μεταξύ άλλων ότι οι πρόσθετες επιβαρύνσεις θα ισχύουν από 1/9/14 και όχι 1/7/14 ως είχαν αρχικά αναγγελθεί.
7. Κοινοποίηση της εν λόγω αλληλογραφίας έγινε από τον Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. προς την Υπηρεσία για ενημέρωση.
(Παράρτημα 6)
8. Στις 25 Ιουνίου 2014, πραγματοποιήθηκε συνάντηση στο γραφείο του Ανώτερου Λειτουργού Εμπορίου και Βιομηχανίας Μάριου Δρουσιώτη στην παρουσία του Λειτουργού Εμπορίου και Βιομηχανίας Σταύρου Θεολόγου, με τους εκπρόσωπους της Cablenet κ. Ιωσήφ Ιωσηφάκη (Επικεφαλή Οικονομικών Υπηρεσιών) και κ. Χριστόδουλο Χριστοδούλου (Νομικό Σύμβουλο), όπου ακούστηκαν οι θέσεις της Cablenet και από μέρους της Υπηρεσίας οι παραβάσεις προνοιών του περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου Ν. 93(Ι)/96, για τον οποίο η Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα. Η συνάντηση ολοκληρώθηκε με δέσμευση των εκπροσώπων της Cablenet να απαντήσουν γραπτώς στην επιστολή της Υπηρεσίας με ημερομηνία 16 Ιουνίου 2014.

9. Στις 28 Αυγούστου 2014, πραγματοποιήθηκε εκ νέου συνάντηση στο γραφείο του Ανώτερου Λειτουργού Εμπορίου και Βιομηχανίας Μάριου Δρουσιώτη στην παρουσία του Λειτουργού Εμπορίου και Βιομηχανίας Σταύρου Θεολόγου, με τους εκπρόσωπους της Cablenet κ. Νικόλα Σιακόλα (Διευθύνων Σύμβουλο) και κ. Χριστόδουλο Χριστοδούλου (Νομικό Σύμβουλο), όπου ακούστηκαν εκ νέου οι θέσεις της Cablenet και από την Υπηρεσία, ως αρμόδια αρχή δυνάμει του Ν. 93(Ι)/96 οι παραβάσεις προνοιών του Νόμου.

10. Η Cablenet μέχρι την 1^η Σεπτεμβρίου 2014, ημερομηνία που τέθηκε σε εφαρμογή η πρόσθετη επιβάρυνση για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της με το ποσό των €1.50, δεν απέστειλε γραπτώς τις απόψεις που ζήτησε η Υπηρεσία με επιστολή της με ημερομηνία 16 Ιουνίου 2014 αλλά περιορίστηκε στις προφορικές θέσεις της που ακούστηκαν κατά τις ως άνω συναντήσεις. Σε επιστολή της προς την Υπηρεσία με ημερομηνία 1^η Ιουλίου 2014 κοινοποίησε αντίγραφο της επιστολής που έλαβε από τον Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. και της απάντησης της προς τον Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. όπου επεξηγεί τις πράξεις τις οποίες προτίθετο να προβεί.
(Παράρτημα 7)

11. Στις 9 Σεπτεμβρίου 2014, η Υπηρεσία απέστειλε στην Cablenet μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, σημείωμα με τις θέσεις που ακούστηκαν κατά τη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της ΥΑΠΚ, στις 28 Αυγούστου 2014.
(Παράρτημα 8)

12. Στο Παράρτημα 9 παρατίθεται ηλεκτρονικό μήνυμα και απαντητική επιστολή της Cablenet με ημερομηνία 12 Σεπτεμβρίου 2014, αναφορικά με τις θέσεις που ακούστηκαν κατά τη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της ΥΑΠΚ, στις 28 Αυγούστου 2014.

13. Η Υπηρεσία ανταπάντησε με ηλεκτρονικό μήνυμα με ημερομηνία 12 Σεπτεμβρίου 2014. Περαιτέρω, η Υπηρεσία έλαβε από την 1^η μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου 2014, παράπονα από πέντε (5) συνδρομητές, για χρέωση τους με το ποσό των €1.50 κατά την πληρωμή των λογαριασμών τους στα καταστήματα της Cablenet.
(Παράρτημα 10)

B ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΦΟΡΑ Η ΕΡΕΥΝΑ

14. Όπως αναφέρει στην εταιρική της ιστοσελίδα η Cablenet, προσφέρει στην κυπριακή αγορά υπηρεσίες ευρυζωνικής πρόσβασης, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης μέσω καλωδιακής (cable) σύνδεσης και είναι ο μοναδικός πλήρως ανεξάρτητος εναλλακτικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος της Κύπρου.

Διαθέτει ιδιόκτητο Υβριδικό Οπτικο-Ομοαξονικό (Hybrid Fiber Coaxial ή HFC) δίκτυο το οποίο κατατάσσεται στην κατηγορία των Δικτύων Νέας Γενιάς (Next Generation Networks ή NGNs) και μπορεί να προσφέρει ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης μέχρι και 200M, ενώ υποστηρίζει ταυτόχρονα πολλαπλά τηλεοπτικά κανάλια υψηλής ευκρίνειας (HD) και κανάλι σε τρισδιάστατη (3D) μορφή.

Η Cablenet παρέχει πολύ υψηλές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης σε πολύ προσιτές τιμές, (“value for money”) στην αγορά της ευρυζωνικής πρόσβασης και των συνδυασμένων υπηρεσιών. Προσφέρει διάφορα πακέτα πολλαπλών υπηρεσιών: single-play (μόνο τηλεόραση), double-play (τηλεφωνία και τηλεόραση ή διαδίκτυο και τηλεόραση) και triple-play (διαδίκτυο, τηλεφωνία και τηλεόραση).

Όπως αναφέρει στην ιστοσελίδα της η Cablenet, έχοντας πελατοκεντρική φιλοσοφία, επιδιώκει στη μέγιστη ικανοποίηση των συνδρομητών της, προσφέροντας υψηλής ποιότητας τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες στις ψηλότερες ταχύτητες και στις χαμηλότερες τιμές, τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις (Παράρτημα 11)

Γ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο περί των Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμος του 1996 Ν.93(Ι)/96 - Οδηγία 93/13/ΕΟΚ

15. Κατά την έρευνα, μελετήθηκαν τα ακόλουθα:

- ο Νόμος Ν.93(Ι)/96 και η αντίστοιχη οδηγία 93/13/ΕΟΚ, (Παράρτημα 12-13)
- δικαστικές αποφάσεις του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και οι σχετικές προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα που αφορούν τις αποφάσεις αυτές (C-427/10, C-92/11 και C-226/12),
- οι γενικοί όροι και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών, η σύμβαση παροχής υπηρεσιών και άλλοι όροι των συμβάσεων των παραπονούμενων με την Cablenet, (Παράρτημα 14)
- οι συνθήκες στη κυπριακή αγορά υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης. (Παραρτήματα 15)

Βοηθητικές για την αξιολόγηση των υπό κρίση ρητρών είναι οι διατάξεις του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου Ν. 112(Ι)/2004 (η αντίστοιχη οδηγία 2009/136/ΕΚ) και το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2013 - Κ.Δ.Π 42/2013, για τα οποία αρμόδια αρχή είναι ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ..

Δ ΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Δ.1. Θέσεις Cablenet

16. Ο λόγος για τον οποίο η εταιρεία προτίθεται να επιβάλει πρόσθετη επιβάρυνση €1,50 για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της, είναι η επιχειρηματική απόφαση που έχει ληφθεί για αποσυμφόρηση των κατά τόπους καταστημάτων της από το συνδρομητικό κοινό που απευθύνεται σε αυτά για πληρωμή των μηνιαίων λογαριασμών του.
17. Η αιτία είναι ότι η πληρωμή λογαριασμών στα καταστήματα της, έχει ως αποτέλεσμα την συγκέντρωση μεγάλου αριθμού συνδρομητών σε σημείο που να δημιουργούνται γραμμές αναμονής μέχρι και εκτός των καταστημάτων, με αποτέλεσμα η εταιρεία να μην μπορεί να εξυπηρετεί τους ενδεχόμενους νέους πελάτες που ζητούν πληροφόρηση ή/και να συνάψουν σύμβαση παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
18. Σύμφωνα με την Cablenet, γενική αρχή που εφαρμόζει η εταιρεία είναι η παροχή υπηρεσιών χωρίς δεσμεύσεις και ο δίκαιος χειρισμός όλων των συνδρομητών, οι οποίοι έχουν έναντι αυτής ίσα δικαιώματα. Προς την κατεύθυνση αυτή, θεωρείται ότι με την πρόσθετη επιβάρυνση €1,50 για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα, επιβαρύνονται με τον τρόπο αυτό μόνο οι συνδρομητές που προκαλούν το πρόβλημα συμφόρησης των καταστημάτων, χωρίς να επηρεάζονται οι υπόλοιποι συνδρομητές που επιλέγουν εναλλακτικούς τρόπους αποπληρωμής των μηνιαίων λογαριασμών τους.
19. Περαιτέρω, η εταιρεία ενημέρωσε έγκαιρα και συγκεκριμένα από τον Μάιο του 2014 τους συνδρομητές για την επιβολή της εν λόγω επιβάρυνσης, καθώς επίσης έχει δοθεί η δυνατότητα στους συνδρομητές να επωφεληθούν πίστωση (εφάπαξ) €10 με ενεργοποίηση Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού τους.
20. Η Cablenet όπως υποστηρίζει, προχώρησε πρόσφατα σε σημαντική επένδυση, η οποία αφορά την αναβάθμιση της υποδομής της διεθνούς χωρητικότητας και η οποία πληρώθηκε προκαταβολικά. Επιπλέον δεν χρεώνει κόστος εγκατάστασης για παροχή υπηρεσιών στους νέους πελάτες, αντίθετα με άλλους ανταγωνιστές της. Προσφέρει τα φθηνότερα πακέτα υπηρεσιών στην αγορά παρέχοντας υψηλές ευρυζωνικές ταχύτητες και ότι ο καταναλωτής δεν πληρώνει τέλος απενεργοποίησης υπηρεσιών της Cablenet καθώς επίσης οποιοσδήποτε περιορισμός για αλλαγή παρόχου έχει αρθεί μέσω του Νόμου που εφαρμόζει ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ.. Όπως υποστηρίζει η Cablenet, οι πάροχοι υπόκεινται στις πρόνοιες του Νόμου που εφαρμόζει ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. και ότι με βάση σχετική πρόνοια του εν λόγω Νόμου μπορούν να προχωρήσουν σε αλλαγή των όρων της σύμβασης αφού ενημερώσουν τους συνδρομητές τουλάχιστο ένα (1) μήνα πριν από την εφαρμογή των τροποποιήσεων. Κατά την Cablenet, σχετική είναι και η απόφαση C-616/11 του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για την T-Mobile Austria και το δικαίωμα αυτής για επιβολή επιβάρυνσης.

21. Για όλους τους πιο πάνω λόγους και για να μπορεί η εταιρεία να συνεχίσει να παρέχει τις υπηρεσίες απρόσκοπτα, λαμβάνει υπόψη τα έσοδα που προκύπτουν μεταξύ άλλων και από την επιβολή της νέας επιβάρυνσης €1,50 για πληρωμή λογαριασμών από τους πελάτες στα καταστήματα της.
22. Όπως αναφέρει η Cablenet, πάγια τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει η εταιρεία και η οποία διαχρονικά παραμένει ίδια, ακολουθεί τη διεθνή τάση κατά την οποία χρεώνεται η πηγή που προκαλεί το πρόβλημα (χρέωση στη βάση πραγματικών εξόδων) προσθέτοντας ότι, στην περίπτωση της επιβολής επιβάρυνσης για πληρωμή λογαριασμών στα καταστήματα, αυτοί που προκαλούν το κόστος καλούνται να πληρώσουν, χωρίς να επιβαρύνονται όλοι οι συνδρομητές μέσω ενδεχομένως αύξησης των τιμών των πακέτων παροχής υπηρεσιών.
23. Οι συνδρομητές έχουν την δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών με μετρητά στα καταστήματα της Cablenet, μέσω Άμεσης Χρέωσης λογαριασμού και με κάρτα. Η Άμεση Χρέωση λογαριασμού αποτελεί το μοναδικό μέσο που δεν δημιουργεί κόστος για την εταιρεία αντίθετα με τις πληρωμές με κάρτα όπου αποκόπτεται ποσοστό ανά πληρωμή λογαριασμού και την πληρωμή με μετρητά στο κατάστημα, η οποία προϋποθέτει την ύπαρξη καταστημάτων, προσωπικού κλπ. Σύμφωνα με την Cablenet, περίπου 30% των συνδρομητών χρησιμοποιούν τα καταστήματα της εταιρείας για πληρωμή λογαριασμών.
24. Κατά την Cablenet, σύμφωνα με επιστολή της Υπηρεσίας (βλ. Παραρτήματα 5) και αντίστοιχη επιστολή που έλαβε από τον Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. (βλ. Παραρτήματα 6) στην οποία της κοινοποιήθηκε παράβαση των προνοιών του Νόμου που εφαρμόζει ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ., η εταιρεία προχώρησε άμεσα σε νέα δημοσίευση στην οποία ενημέρωσε τους καταναλωτές για το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης αζημίως, σε περίπτωση που δεν αποδέχονταν την τροποποίηση των όρων και σχετικές ενημερωτικές επιστολές στάλθηκαν από την εταιρεία και ταχυδρομικώς μαζί με τα μηνιαία τιμολόγια.
25. Όπως αναφέρει η Cablenet, σε περίπτωση που γίνουν αποδεκτές εκ μέρους της εταιρείας οι θέσεις της Υπηρεσίας επί του θέματος, τότε δεν θα μπορεί η εταιρεία να προβεί σε τροποποιήσεις όπως για παράδειγμα η πρόθεση επιβολής χρέωσης αποστολής λογαριασμών μέσω ταχυδρομείου.
26. Επιπλέον κατά την Cablenet, οι πρόνοιες των νόμων που εφαρμόζει ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ. και διέπουν τους παρόχους τηλεπικοινωνιών αποτελούν «ειδικές» διατάξεις οι οποίες υπερισχύουν του «γενικού» νόμου περί των καταχρηστικών ρητρών και κατά συνέπεια η Cablenet μπορεί να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης παροχής υπηρεσιών τηρώντας τις πρόνοιες των νόμων που εφαρμόζει ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ..

Δ.2. Νομική Εκτίμηση Διευθυντή ΥΑΠΚ

27. Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως Αρμόδια Αρχή για την εφαρμογή του Νόμου Ν.93(Ι)/96, έχει καθήκον να εξετάσει τα παράπονα των συνδρομητών της Cablenet, για τυχόν καταχρηστικούς συμβατικούς όρους. (Βλ. Παράρτημα 12: Άρθρο 2 (ορισμός Διευθυντή) και Άρθρο 9 του Ν.93(Ι)/1996)
28. Σε συνέχεια των παραπόνων που έχουν υποβληθεί στην Υπηρεσία, ο Διευθυντής αποφάσισε τη διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας για την προστασία των συνδρομητών, εφόσον από την μονομερή επιβολή επιβάρυνσης €1,50 για πληρωμή λογαριασμών στα καταστήματα της Cablenet, επηρεάζονται συλλογικά τα συμφέροντα όλων των υφιστάμενων πελατών.
29. Με βάση την πιο πάνω εξουσία, ο Διευθυντής της ΥΑΠΚ εξέτασε τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις, τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών και άλλους όρους των συνδρομητών με την Cablenet και τους αξιολόγησε σύμφωνα με το Άρθρο 3 του Ν.93(Ι)/1996.
30. Βαρύνουσας ή ουσιώδους σημασίας για τη διερεύνηση, χρήζουν οι όροι **11.1., 11.2., 11.3. και 13.2.** των γενικών όρων και προϋποθέσεων παροχής υπηρεσιών της Cablenet.

Συγκεκριμένα οι υπό εξέταση ρήτρες:

11. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

11.1. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί ή να αντικαθιστά ή να καταργεί τους όρους της παρούσας Σύμβασης **ή να προσθέτει νέους όρους** (στο εξής, για σκοπούς του παρόντος όρου, «τροποποιεί») με ένα (1) μήνα προειδοποίηση προς τον Συνδρομητή. [...]

11.2. [...]. Επίσης **εάν η Εταιρεία κρίνει** ότι λόγω της τροποποίησης επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του Συνδρομητή, θα τον ενημερώνει και σχετικά με το δικαίωμα του να τερματίσει την παρούσα Σύμβαση χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

11.3. Ο Συνδρομητής θα δεσμεύεται από τους τροποποιηθέντες όρους έστω και αν **δεν** τους έχει αντιληφθεί.

13. ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΑΝΑΣΤΟΛΗ/ ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

13.2. **Μετά** την λήξη της περιόδου που καθορίζεται στον όρο 2.1 της παρούσας Σύμβασης, έκαστος Συμβαλλόμενος θα δικαιούται να την τερματίσει οποτεδήποτε, δίδοντας **τουλάχιστο** τριάντα (30) ημερών γραπτή ειδοποίηση στον άλλο Συμβαλλόμενο.

Οι παραπάνω γενικοί όροι και προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών εξετάζονται με βάση τα πιο κάτω:

31. Άρθρο 3 του Ν.93(Ι)/96:

«(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 4, ο παρών Νόμος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ πωλητή ή προμηθευτή και καταναλωτή και η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης.

(2) Όταν ρήτρα σύμβασης είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, καμιά αμφισβήτηση του θεμιτού χαρακτήρα της δεν επιτρέπεται, εφόσον αυτή αφορά-

(α) Τον καθορισμό του κύριου αντικειμένου της σύμβασης ή

(β) την αντιπροσωπευτικότητα της τιμής ή του ανταλλάγματος για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που πωλήθηκαν ή παρασχέθηκαν.

(3) Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου, ρήτρα θεωρείται ότι δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν ήταν δυνατό να επηρεάσει το περιεχόμενο της, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε προσπάθεια του για το σκοπό αυτό.

(4) Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιας ρήτρας ή για μια μεμονωμένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος Νόμου στο υπόλοιπο μέρος μιας σύμβασης, εφόσον η συνολική αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι, παρ' όλα αυτά, πρόκειται για συνήθη προκαθορισμένη σύμβαση.

(5) Εναπόκειται στον πωλητή ή στον προμηθευτή που ισχυρίζεται ότι μια ρήτρα υπήρξε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης να το αποδείξει.

(6) Οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται με τις ανάλογες φραστικές αναπροσαρμογές και στις ρήτρες συμβάσεων για πώληση, μίσθωση ή οποιαδήποτε άλλη διάθεση ακίνητης ιδιοκτησίας.»

32. Άρθρο 5(1) του Ν.93(Ι)/96:

“καταχρηστική ρήτρα” θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

33. Κατά τα διαλαμβανόμενα του άρθρου 6(1) του Ν.93(Ι)/96 αναφέρεται ότι:

«Παρά τις διατάξεις του περί Συμβάσεων Νόμου, καταχρηστική ρήτρα σε σύμβαση μεταξύ πωλητή ή προμηθευτή και καταναλωτή δε δεσμεύει τον καταναλωτή.»

34. Το Άρθρο 7 του Ν.93(Ι)/96 σχετικά με τον ερμηνευτικό κανόνα για γραπτές συμβάσεις προβλέπει ότι:

«Ο πωλητής ή ο προμηθευτής οφείλει να διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας γραπτής ρήτρας, υπερισχύει η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία.»

35. Το Παράρτημα του Ν.93(Ι)/96, όπου γίνεται αναφορά σε ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που μπορεί να θεωρηθούν ως καταχρηστικές.

« 1. Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα-

[...]

(θ) να συνάγουν αμετάκλητα την εκ μέρους του καταναλωτή αποδοχή ρητρών τις οποίες δεν είχε καμία πραγματική δυνατότητα να γνωρίζει πριν συνάψει τη σύμβαση·

[...]

(ι) να επιτρέπουν στον πωλητή ή στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση·

[...]

(ιγ) να παρέχουν στον επαγγελματία [...] το αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει μια οποιαδήποτε ρήτρα της σύμβασης·»

36. Το Άρθρο 5(2) του Ν.93(Ι)/96, όπου η Υπηρεσία έχει το καθήκον να ακολουθήσει ενέργειες βάσει των ακολούθων προνοιών:

«Η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας γίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης, όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις που περιβάλλουν την εν λόγω σύμβαση, καθώς και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.»

37. Στην ανάλυση που ακολουθεί λήφθηκαν επίσης υπόψη, δικαστικές αποφάσεις του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και οι προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα που αφορούν τις αποφάσεις αυτές (C-427/10, C-92/11 και C-226/12) καθώς και οι συνθήκες της κυπριακής αγοράς παροχής υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης.

38. Βοηθητικές για την αξιολόγηση των υπό κρίση ρητρών είναι οι διατάξεις του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου Ν. 112(Ι)/2004, (η αντίστοιχη οδηγία 2009/136/ΕΚ) και το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2013 - Κ.Δ.Π 42/2013, για τα οποία αρμόδια αρχή είναι ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ..

Δ.2.1 Ανάλυση

39. Οι υπό διερεύνηση όροι 11.1., 11.2., 11.3. και 13.2. αποτελούν συμβατικές ρήτρες υπό την έννοια του άρθρου 3 του Ν.93(Ι)/96. Συγκεκριμένα, το άρθρο 3(1) του Νόμου προβλέπει ρητά με την επιφύλαξη των εξαιρέσεων του άρθρου 4, ο Νόμος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ πωλητή ή προμηθευτή και καταναλωτή και η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Επιπλέον, το άρθρο 3(2) του Νόμου προβλέπει ότι όταν ρήτρα σύμβασης είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, καμιά αμφισβήτηση του θεμιτού χαρακτήρα της δεν επιτρέπεται, εφόσον αυτή αφορά (α) τον καθορισμό του κύριου αντικειμένου της σύμβασης ή (β) την αντιπροσωπευτικότητα της τιμής ή του ανταλλάγματος για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που πωλήθηκαν ή παρασχέθηκαν. Περαιτέρω το άρθρο 3(3) του Νόμου προβλέπει ότι ρήτρα θεωρείται ότι δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν ήταν δυνατό να επηρεάσει το περιεχόμενό της, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε προσπάθειά του για το σκοπό αυτό.

Στην υπό εξέταση περίπτωση οι εν λόγω γενικοί όροι δεν εμπίπτουν στις εξαιρέσεις του άρθρου 4. Είναι μονομερώς εκ των προτέρων διατυπωμένοι και αναρτημένοι στην εταιρική ιστοσελίδα <http://cablenet.com.cy/el/sindromites-cablenet/generaltermsandconditiongr/> με προορισμό την ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση τους από την Cablenet, και επιβάλλονται από αυτή στον αντισυμβαλλόμενο κατά την κατάρτιση της σύμβασης, χωρίς δυνατότητα ατομικής διαπραγμάτευσης. Επιπλέον οι ρήτρες αυτές δεν αφορούν τον καθορισμό του κύριου αντικειμένου της σύμβασης ή την αντιπροσωπευτικότητα της τιμής ή του ανταλλάγματος για τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Αφορούν το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης των όρων εκ μέρους της Cablenet (επιβολή νέου συμβατικού όρου που δεν προβλεπόταν στην αρχική συμφωνία των μερών), το αποκλειστικό της επίσης δικαίωμα να κρίνει (ερμηνεύει) τους όρους της σύμβασης που τροποποιεί, την δέσμευση του συνδρομητή από τους τροποποιηθέντες όρους έστω και αν δεν αντιλαμβάνεται τις τροποποιήσεις (μη σαφής και κατανοητοί όροι) και την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης.

40. Σύστημα προστασίας που θεσπίζει ο Ν.93(Ι)/96¹

Το σύστημα προστασίας που θεσπίζει ο Ν.93(Ι)/96, στηρίζεται στην ιδέα ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση² έναντι του επαγγελματία όσον αφορά τόσο την εξουσία διαπραγμάτευσης όσο και το επίπεδο πληροφόρησης, κατάσταση η οποία τον υποχρεώνει να προσχωρήσει στους όρους που έχει διατυπώσει εκ των προτέρων ο επαγγελματίας, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει το περιεχόμενό τους.

Δ 2.1.1 Ανάλυση επί του όρου 11.1

11.1. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί ή να αντικαθιστά ή να καταργεί τους όρους της παρούσας Σύμβασης **ή να προσθέτει νέους όρους** (στο εξής, για σκοπούς του παρόντος όρου, «τροποποιεί») με ένα (1) μήνα προειδοποίηση προς τον Συνδρομητή. [...]

41. Άρθρο 5, εδάφιο 1 του Ν.93(Ι)/96

Λαμβάνοντας υπόψη την ασθενέστερη αυτή θέση, ο Ν.93(Ι)/96 προβλέπει στο άρθρο 5, εδάφιο 1³, απαγόρευση των τυποποιημένων ρητρών οι οποίες, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργούν σε βάρος του καταναλωτή ουσιώδη ανισορροπία⁴ μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

42. Σχετική είναι η απόφαση του Δικαστηρίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και οι αντίστοιχες προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα στην υπόθεση C-472/10, όπου η Invitel ως επιχείρηση παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στην Ουγγαρία, επιβάρυνε στο πλαίσιο συμβάσεων ορισμένου χρόνου και κατόπιν της συνάψεως τους, τους συνδρομητές με «έξοδα εμβάσματος» (κόστος για πληρωμή των τιμολογίων της με ταχυδρομικό έμβασμα) που δεν προβλέπονταν στην αρχική συμφωνία των μερών. Επιπλέον οι Γενικοί όροι δεν προσδιόριζαν τον τρόπο υπολογισμού των εξόδων αυτών. Στη σκέψη 86 των προτάσεων της Γενικής Εισαγγελέα Verica Trstenjak της 6^{ης} Δεκεμβρίου 2011, σημειώνεται ότι όταν ο επαγγελματίας διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί μονομερώς σημαντικά στοιχεία της σύμβασης, μεταξύ των οποίων την τιμή και τα έξοδα εκτέλεσής της, αυτό μπορεί υπό ορισμένες συνθήκες να έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κατάστασης κατά την οποία ο καταναλωτής στερείται κάθε προστασίας έναντι της βούλησης του επαγγελματία, εφόσον δεν του

¹ Παράρτημα 13: Προσαρμογή του Κυπριακού Δικαίου στην Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5^{ης} Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές.

² C-472/10 Απόφαση Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság κατά Invitel Távközlési Zrt, σκέψη 33.

³ Το άρθρο 5, εδάφιο 1 του Ν. 93(Ι)/96 αφορά το άρθρο 3, παράγραφος 1 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

⁴ C-92/11 Απόφαση RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 42 / C-472/10 Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Verica Trstenjak της 6ης Δεκεμβρίου 2011, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság κατά Invitel Távközlési Zrt., σκέψεις 86, 87.

αναγνωρίζεται σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, κατ' εξαίρεση, το δικαίωμα να αντιταχθεί στην τροποποίηση. Ο κίνδυνος δυσμενούς μεταχείρισης αυξάνεται ανάλογα με τον βαθμό αοριστίας της επίμαχης ρήτρας όσον αφορά τις πτυχές της σύμβασης οι οποίες μπορούν να τροποποιηθούν μονομερώς από τον επαγγελματία. Ρύθμιση αυτού του είδους μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική μετατόπιση των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των απαιτήσεων της καλής πίστης. Η Γενική Εισαγγελέας σημειώνει επίσης ότι, αυτό ισχύει ιδίως όταν το δικαίωμα του επαγγελματία να τροποποιεί τη σύμβαση δεν περιορίζεται μόνο στις επιμέρους πτυχές αυτής, αλλά επεκτείνεται και στο βασικό αντικείμενό της.

43. Βάσει του Γενικού Όρου 11.1. η Cablenet δύναται να τροποποιεί ή να αντικαθιστά ή να καταργεί όλους ανεξαιρέτως τους όρους της Σύμβασης, ακόμα και **να προσθέτει νέους όρους**. Συνεπώς, το μονομερές αυτό της δικαίωμα δεν περιορίζεται μόνο στις επιμέρους πτυχές της Σύμβασης αλλά εκτείνεται αόριστα και στο βασικό αντικείμενο της, όπως είναι το αυξημένο τίμημα που καλείται να πληρώσει ο συνδρομητής από την επιβολή πρόσθετης επιβάρυνσης €1,50 για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της, το οποίο επιβάλλεται κατόπιν της σύναψης της σύμβασης.
44. Η Cablenet περιορίστηκε στο να παρέχει δικαίωμα λύσης της σύμβασης αζημίως, στους πελάτες που δεν αποδέχονται την νέα επιβάρυνση. Όμως, η ευρυζωνική πρόσβαση καθώς και η σταθερή τηλεφωνία και τηλεόραση, αποτελούν μέρος του τρόπου ζωής και της καθημερινότητας του σύγχρονου καταναλωτή και κατά συνέπεια αποτελούν ουσιώδεις υπηρεσίες για αυτόν.
45. Συνεπώς, το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως όταν ο επαγγελματίας τροποποιήσει μονομερώς τους όρους δεν συνεπάγεται αυτόματα δικαίωμα να αντιταχθεί⁵ στην τροποποίηση αυτή. Η δυνατότητα καταγγελίας αζημίως αποτελεί μόνο μια πτυχή από τις επιπτώσεις που προκύπτουν για αυτόν. Έχει ουσιώδη σημασία για να μπορεί να αξιοποιήσει στην πράξη το εν λόγω δικαίωμα ο συνδρομητής, βάσει των συνθηκών της αγοράς, να μην υφίσταται δυσανάλογα μεγάλες επιπλέον οικονομικές και μη επιβαρύνσεις κατά την επιλογή εναλλακτικού παρόχου, σε βαθμό που να αποτελούν αυτές σημαντικούς αποτρεπτικούς παράγοντες που εμμέσως τον υποχρεώνουν να επιλέξει να υποστεί την επιβολή τέλους €1,50 για αποπληρωμή λογαριασμών στα ταμεία της Cablenet, ώστε να αποφύγει το κατά πολύ μεγαλύτερο κόστος που θα επιβαρυνθεί από τον εναλλακτικό πάροχο.
46. Συγκεκριμένα, οι συνδρομητές της Cablenet που δεν αποδέχονται τη νέα επιβάρυνση και κατά συνέπεια θα απευθυνθούν σε εναλλακτικό πάροχο έχει ουσιώδη σημασία για αυτούς το δυσανάλογα μεγάλο κόστος μεταφοράς τηλεφωνικής γραμμής/ εγκατάστασης συνδυασμένων υπηρεσιών διαδικτύου, καλωδιακής τηλεόρασης και τηλεφωνίας που ανέρχεται στα €213,12 ή €226,51

⁵ C-92/11 Απόφαση RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 54/
C-92/11 Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Verica Trstenjak της 13ης Σεπτεμβρίου 2012, RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, σκέψη 85

ανάλογα με τις επιλογές του πελάτη στην περίπτωση της Cyta και στο τέλος εγγραφής €45,38 για τις συνδυασμένες υπηρεσίες διαδικτύου, καλωδιακής τηλεόρασης και τηλεφωνίας της Primetel με υποχρεωτική ελάχιστη διάρκεια συμβολαίου 18 μηνών.

Επίσης, οι συνδρομητές της Cablenet στις συνδυασμένες υπηρεσίες Καλωδιακής Τηλεόρασης και Τηλεφωνίας έχουν ως εναλλακτική επιλογή τις συνδυασμένες υπηρεσίες Καλωδιακής Τηλεόρασης και Τηλεφωνίας που προσφέρει η Cyta, για τις οποίες όμως θα επιβαρυνθούν με δυσανάλογα μεγάλο κόστος εγκατάστασης/ μεταφοράς τηλεφωνικής γραμμής που ανέρχεται στα €213,12 ή €226,51 ανάλογα με τις επιλογές του πελάτη. Η Primetel δεν παρέχει τις συνδυασμένες αυτές υπηρεσίες και κατά συνέπεια δεν αποτελεί εναλλακτικό πάροχο για τους συνδρομητές Καλωδιακής Τηλεόρασης και Τηλεφωνίας της Cablenet.

Περαιτέρω, οι συνδρομητές της Cablenet στις συνδυασμένες υπηρεσίες Καλωδιακής Τηλεόρασης και Διαδικτύου έχουν ως εναλλακτική επιλογή τις συνδυασμένες υπηρεσίες Καλωδιακής Τηλεόρασης και Διαδικτύου που προσφέρει η Cyta, για τις οποίες όμως θα επιβαρυνθούν με δυσανάλογα μεγάλο κόστος εγκατάστασης που ανέρχεται στα €91,74 και επιπλέον τέλος σύνδεσης. Η Primetel δεν παρέχει τις συνδυασμένες αυτές υπηρεσίες και κατά συνέπεια δεν αποτελεί εναλλακτικό πάροχο για τους συνδρομητές Καλωδιακής Τηλεόρασης και Διαδικτύου της Cablenet.

Βάσει των ανωτέρω, η Cablenet βρίσκεται σε θέση ισχύος όπου επιβάλλει τη νέα επιβάρυνση που δεν προβλέπονταν στην αρχική συμφωνία των μερών και οι συνδρομητές επιλέγουν να υποστούν την επιβάρυνση αυτή ώστε να αποφύγουν το κατά πολύ μεγαλύτερο κόστος που θα επιβαρυνθούν σε περίπτωση που επιλέξουν εναλλακτικό πάροχο.

(Παράρτημα 15)

47. Επιπλέον, οι εναλλακτικές μέθοδοι πληρωμής τιμολογίων από τους συνδρομητές, περιλαμβάνουν:

- α. Αυτόματη εξόφληση μέσω τραπεζικής εντολής.
- β. Πιστωτική κάρτα (μέσω διαδικτύου και Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών κλπ).
- γ. Μετρητά (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών Cablenet και μέσω άλλων οργανισμών που παρέχουν δυνατότητα αποπληρωμής όπως συγκεκριμένα Τραπεζικά και Συνεργατικά Ιδρύματα κλπ.).

48. Η πρώτη μέθοδος πληρωμής, προϋποθέτει ότι οι συνδρομητές διαθέτουν τραπεζικό λογαριασμό από τον οποίο θα μεταφέρονται τα χρήματα σύμφωνα με την τραπεζική εντολή. Όμως, οι συνδρομητές δεν διαθέτουν απαραίτητα όλοι τραπεζικό λογαριασμό προς το σκοπό αυτό και συνεπώς το εναλλακτικό αυτό μέσο πληρωμής δεν είναι ωφέλιμο για αυτούς. Η πίστωση εφάπαξ €10 που προσφέρει η Cablenet στους συνδρομητές με την ενεργοποίηση Άμεσης Χρέωσης του λογαριασμού τους, δεν μπορεί να αποτελεί αντιστάθμισμα για την

επιβολή της πρόσθετης επιβάρυνσης για πληρωμή λογαριασμών στα ταμεία της, ειδικότερα στις περιπτώσεις συνδρομητών που δεν διαθέτουν τραπεζικό λογαριασμό.

Η δεύτερη μέθοδος πληρωμής προϋποθέτει ότι οι συνδρομητές διαθέτουν πιστωτική κάρτα ή/και σύνδεση στο διαδίκτυο, προϋποθέσεις που δεν σημαίνει ότι πληρούνται απαραίτητα από αυτούς ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση αυτού του μέσου πληρωμής.

Η τρίτη μέθοδος πληρωμής των λογαριασμών και συγκεκριμένα η πληρωμή με μετρητά, αποτελεί διαδεδομένο, απλό και σε όλους κατανοητό μέσο πληρωμής για συναλλαγές. Δεν περιορίζεται από τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται στις δύο προαναφερθείσες εναλλακτικές μεθόδους, οι οποίες ενδέχεται να επιβαρύνουν τον συνδρομητή με επιπλέον κόστος. Επίσης τα μετρητά καλύπτουν τις ανάγκες όλων των ανθρώπων και ειδικότερα των ηλικιωμένων, όσων δεν έχουν τραπεζικούς λογαριασμούς ή έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε αυτούς ή δεν μπορούν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές μορφές πληρωμής ή/και πρόσβαση/ γνώσεις διαδικτύου, ώστε να εξακολουθούν να έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν πληρωμές.

49. Η Cablenet προτίθεται να μετατρέψει το μοναδικό μέσο πληρωμής που δύναται να καλύπτει τις ανάγκες όλων των συνδρομητών και ειδικότερα των ευάλωτων ομάδων που αναφέρονται πιο πάνω, σε νέα χρεώσιμη υπηρεσία. Εύλογα ο συνδρομητής διερωτάται κατά πόσο η εταιρεία επιδιώκει με τεχνητό τρόπο να αυξήσει τα έσοδα της, προσφέροντας χαμηλές τιμές στα πακέτα υπηρεσιών για τη σύναψη των συμβάσεων και στη συνέχεια βάσει ενός ασαφούς συμβατικού όρου, να επιβάλλει κατά το δοκούν νέες χρεώσεις που δεν προβλέπονταν στην αρχική συμφωνία των μερών, αφενός με τήρηση εύλογης προθεσμίας προειδοποίησης και αφετέρου με δικαίωμα να καταγγείλουν τη σύμβαση, αν δεν αποδέχονται την τροποποίηση αυτή.
50. Περαιτέρω, ο επιχειρηματικός προγραμματισμός αφορά την Cablenet ως πάροχο υπηρεσιών που διαθέτει μεταξύ άλλων τις γνώσεις και τα εργαλεία με τα οποία οφείλει να προβλέψει την οποιαδήποτε αδυναμία παροχής των συμβατικών υποχρεώσεων που αναλαμβάνει, δηλαδή να παρέχει το δικαίωμα στους υφιστάμενους συνδρομητές να πληρώνουν τους λογαριασμούς στα ταμεία των καταστημάτων της χωρίς κόστος.
51. Για όλους τους πιο πάνω λόγους, δημιουργείται σε βάρος του συνδρομητή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση κατά παράβαση του άρθρου 5(1) του Ν.93(Ι)96.

52. Το άρθρο 5, εδάφιο 4⁶ και Παράρτημα, Σημείο 1 (θ) και (ι) του Ν. 93(Ι)/96

Περαιτέρω, το Παράρτημα σημείο 1 του Νόμου, το οποίο εξειδικεύει το εδάφιο 1 του άρθρου 5, περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές και συγκεκριμένα:

Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα-

(θ) να συνάγουν αμετάκλητα την εκ μέρους του καταναλωτή αποδοχή ρητρών τις οποίες δεν είχε καμιά πραγματική δυνατότητα να γνωρίζει πριν συνάψει τη σύμβαση.

(ι) να επιτρέπουν στον πωλητή ή στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση.

53. Ο Γενικός Όρος 11.1. προβλέπει μεταξύ άλλων το μονομερές δικαίωμα της Cablenet να εισάγει νέους όρους που στην προκειμένη περίπτωση χρησιμοποιείται για να επιβάλει νέα επιβάρυνση. Σε συνδυασμό με τον Γενικό Όρο 11.2.(δηλ.εναπόκειται στην κρίση της Cablenet δικαίωμα τερματισμού χωρίς κυρώσεις όπως αναλύεται στη συνέχεια), συνάγουν αμετάκλητα την εκ μέρους του συνδρομητή αποδοχή ρήτρας την οποία δεν είχε καμιά πραγματική δυνατότητα να γνωρίζει πριν συνάψει τη σύμβαση (Παράρτημα, Σημείο 1 (θ) του Ν. 93(Ι)/96). Περαιτέρω, ο Γενικός Όρος 11.1. δεν περιλαμβάνει κανένα σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση, που να επιτρέπει στην Cablenet την επιβολή της εν λόγω επιβάρυνσης (Παράρτημα, Σημείο 1 (ι) του Ν.93(Ι)/96). Συμβατική ρήτρα που προβλέπει μεταβολή του συνολικού κόστους της παρεχόμενης στον καταναλωτή υπηρεσίας, υπό το πρίσμα του σημείου 1(ι) του Ν.93(Ι)/96, πρέπει να εκθέτει το λόγο ή τρόπο⁷ μεταβολής του κόστους, εφόσον ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση. Συνεπώς, πρέπει να τηρούνται οι δύο αυτές προϋποθέσεις, δηλαδή να διευκρινίζεται στη σύμβαση ο λόγος ή ο τρόπος μεταβολής του κόστους και ο συνδρομητής να έχει το δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση.

54. Η Cablenet περιορίστηκε στο να παρέχει δικαίωμα λύσης της σύμβασης στους συνδρομητές που δεν αποδέχονται την νέα επιβάρυνση. Όμως, μια ασαφής ρήτρα εμπίπτει στον κατάλογο του παραρτήματος (σημείο 1, στοιχείο (ι)) του άρθρου 5(4), έστω και αν υφίσταται δικαίωμα καταγγελίας⁸ εκ μέρους του καταναλωτή. Επιπλέον οι συνδρομητές πρέπει να έχουν πραγματική δυνατότητα να αλλάξουν πάροχο χωρίς δυσανάλογα μεγάλες οικονομικές και άλλες επιβαρύνσεις όπως αναλύθηκε πιο πάνω.

⁶ Το άρθρο 5, εδάφιο 4 του Ν. 93(Ι)/96 αφορά το άρθρο 3, παράγραφος 3 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

⁷ C-472/10 Απόφαση Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság κατά Invitel Távközlési Zrt, σκέψη 24 - 26.

⁸ C-92/11 Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Verica Trtenjak της 13ης Σεπτεμβρίου 2012, RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, σκέψη 87

55. Το άρθρο 7⁹ του Ν. 93(Ι)/96

Το άρθρο 7 είναι ένα χωριστό κριτήριο¹⁰ εκτίμησης του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας σε σχέση με το άρθρο 5 του Ν. 93(Ι)/96. Οι διατάξεις όμως του άρθρου 5(4) (Παράρτημα σημείο 1(ι)) του Νόμου, έχουν σημασία και στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας που ορίζει το άρθρο 7 και το οποίο επιβάλλει στους επαγγελματίες την υποχρέωση σε περιπτώσεις γραπτών συμβάσεων να διατυπώνουν τις ρήτρες κατά τρόπο σαφή και κατανοητό¹¹.

56. Συνεπώς, στο πλαίσιο εκτίμησης κατά πόσο μια ρήτρα είναι καταχρηστική κατά την έννοια του άρθρου 5 του Νόμου, αποδίδεται εξέχουσα σημασία στη δυνατότητα του καταναλωτή να προβλέψει βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων που προβλέπει το άρθρο 7 του Νόμου, τις τροποποιήσεις που μπορεί να επιφέρει ο επαγγελματίας στους Γενικούς Όρους και τις συνέπειες αυτών όσον αφορά, μεταξύ άλλων, στο κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας.

57. Ο Γενικός Όρος 11.1. ο οποίος προβλέπει το δικαίωμα μονομερούς επιβολής νέων όρων εκ μέρους της Cablenet δεν είναι διατυπωμένος κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, εφόσον δεν επιτρέπει στον συνδρομητή να προβλέψει τις τροποποιήσεις που μπορεί να επιφέρει η Cablenet, δεν προβλέπει προδιαγραφμένα κριτήρια που να είναι εύλογα για αυτόν όπως είναι ο σοβαρός λόγος ή ο τρόπος για την επιβολή νέων επιβαρύνσεων, το είδος και η έκταση της επιβολής. Περαιτέρω, λόγω της αοριστίας του ο καταναλωτής δεν έχει πραγματική ευκαιρία να λάβει γνώση όλων¹² των ρητρών της σύμβασης για την αποδοχή των οποίων δεσμεύεται εκ των προτέρων.

58. Οι τυποποιημένες ρήτρες όπως ο Γενικός Όρος 11.1. που καθιστούν δυνατή τη μονομερή τροποποίηση των όρων της σύμβασης και ειδικότερα ρήτρες που επιτρέπουν την επιβολή νέων όρων (πέρα από την τροποποίηση υφιστάμενων), πρέπει να τηρούν τις απαιτήσεις καλής πίστης, ισορροπίας και διαφάνειας¹³ που επιβάλλει ο Ν.93(Ι)/96.

59. Η πληροφόρηση, πριν τη σύναψη της σύμβασης με όρους σαφείς και κατανοητούς σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω σύναψης είναι ουσιώδους¹⁴ σημασίας για τον καταναλωτή. Βάσει ιδίως της πληροφόρησης αυτής ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να δεσμεύεται από τους όρους που έχει προδιατυπώσει ο επαγγελματίας.

⁹ Το άρθρο 7 του Ν. 93(Ι)/96 αφορά το άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

¹⁰ C-92/11 Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Verica Trstenjak της 13ης Σεπτεμβρίου 2012, RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, σκέψεις 62 - 63.

¹¹ C-472/10 Απόφαση Nemzeti Fogasztónvédelmi Hatóság κατά Invitel Távközlési Zrt, σκέψη 27 - 28.

¹² Βλέπε εικοστή αιτιολογική σκέψη της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

¹³ C-92/11 Απόφαση του Δικαστηρίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 47

¹⁴ C-92/11 Απόφαση RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 44

60. Εξάλλου, η έλλειψη πληροφόρησης βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων δεν αντισταθμίζεται¹⁵ από το γεγονός και μόνο ότι οι συνδρομητές κατά την εκτέλεση της σύμβασης θα ενημερώνονται αφενός για την τροποποίηση των όρων με τήρηση εύλογης προθεσμίας προειδοποίησης και αφετέρου για το δικαίωμα τους να καταγγείλουν τη σύμβαση, αν δεν αποδέχονται την τροποποίηση αυτή. Η εν λόγω υποχρέωση του παρόχου, προστίθεται στην υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή με όρους σαφείς και κατανοητούς, πριν τη σύναψη της σύμβασης, για τις κύριες προϋποθέσεις ασκήσεως του δικαιώματος μονομερούς επιβολής νέων όρων/ νέων επιβαρύνσεων.
61. Με τις αυστηρές αυτές απαιτήσεις¹⁶ σχετικά με την οφειλόμενη ενημέρωση του καταναλωτή, τόσο στο στάδιο της σύναψης της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της, σχετικά με το δικαίωμα του επαγγελματία για μονομερή τροποποίηση των υφιστάμενων όρων και ειδικότερα την επιβολή νέων όρων, εξισορροπούνται τα συμφέροντα των δύο μερών. Στο θεμιτό συμφέρον του επαγγελματία να προστατευθεί για την περίπτωση αλλαγής των συνθηκών αντιστοιχεί το εξίσου θεμιτό συμφέρον του καταναλωτή, αφενός, να γνωρίζει και άρα, να μπορεί να προβλέψει τις συνέπειες που θα μπορούσε να έχει ως προς αυτόν, στο μέλλον, η αλλαγή αυτή και, αφετέρου, να έχει στη διάθεσή του σε μία τέτοια περίπτωση όλα τα δεδομένα τα οποία θα του δώσουν τη δυνατότητα να αντιδράσει με τον πλέον πρόσφορο τρόπο στη νέα κατάσταση.
62. Επιπλέον του πιο πάνω Γενικού Όρου 11.1., η Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Cablenet προβλέπει τρεις εναλλακτικές μεθόδους πληρωμής λογαριασμών. Σε κανένα από αυτούς δεν ενημερώνονται οι καταναλωτές με όρους σαφείς και κατανοητούς για κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής που επιλέγει ο συνδρομητής ή/και για αντικειμενικά κριτήρια βάσει των οποίων να του δίνεται η δυνατότητα να προβλέψει τις τροποποιήσεις που μπορεί να προβεί η Cablenet, όπως στην προκειμένη περίπτωση την επιβολή πρόσθετης επιβάρυνσης για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της με το ποσό των €1.50, σε μετέπειτα χρόνο από την σύναψη της σύμβασης.
63. Βοηθητικές για την αξιολόγηση του υπό κρίση όρου 11.1. είναι οι διατάξεις του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου Ν.112(Ι)/2004 (η αντίστοιχη οδηγία 2009/136/ΕΚ) και το περί Προστασίας των Καταναλωτών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Διάταγμα του 2013 - Κ.Δ.Π 42/2013, για τα οποία αρμόδια αρχή είναι ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ.
64. Το άρθρο 69 του Ν.112(Ι)/2004 όπως αυτό τροποποιήθηκε από τον Ν. 51(Ι)/2012¹⁷ (56 του 51(Ι) του 2012), προβλέπει τα εξής:
(σχετικές πρόνοιες προβλέπονται και στο Διάταγμα του 2013 - Κ.Δ.Π 42/2013)
- «69.-(1) Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι όταν οι καταναλωτές και άλλοι τελικοί χρήστες που επιθυμούν να καταστούν συνδρομητές υπηρεσιών παροχής

¹⁵ C-92/11 Απόφαση RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 51-52

¹⁶ C-92/11 Απόφαση RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, σκέψη 53

¹⁷ Προσαρμογή του Κυπριακού Δικαίου στην Οδηγία 2009/136/ΕΚ

σύνδεσης σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον το ζητήσουν, έχουν δικαίωμα σύναψης σύμβασης με επιχείρηση ή επιχειρήσεις που παρέχουν τη σύνδεση ή/και τις υπηρεσίες αυτές.

(2) Η σύμβαση που αναφέρεται στο εδάφιο (1) περιέχει με σαφή και κατανοητό {προσωπική υπογράμμιση} τρόπο και σε ευκόλως προσβάσιμη μορφή τουλάχιστον τα ακόλουθα:

[...]

(δ) τις λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων, τα μέσα με τα οποία δύναται να αποκτώνται επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλα τα ισχύοντα τιμολόγια και τέλη συντήρησης, τις προσφερόμενες μεθόδους πληρωμής και κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής {προσωπική υπογράμμιση}

[...]

(6) Οι πρόνοιες του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη μέτρων προστασίας του καταναλωτή που παρέχονται δυνάμει της σχετικής Κυπριακής Νομοθεσίας περί Προστασίας των Καταναλωτών¹⁸ {προσωπική υπογράμμιση}, όπως εκάστοτε ισχύει.»

65. Ο νομοθέτης στο άρθρο 69 του Ν.112(Ι)/2004, έχει αποδώσει ιδιαίτερη σημασία στην πληροφόρηση του καταναλωτή μέσα από την ίδια τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, προβλέποντας μάλιστα ελάχιστο περιεχόμενο πληροφόρησης το οποίο να είναι διατυπωμένο με σαφή και κατανοητό τρόπο. Στο εδάφιο 2 (δ) του άρθρου 69 ο νομοθέτης προέβλεψε ρητά την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή στην ίδια τη σύμβαση για κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής, με σαφή και κατανοητό τρόπο ώστε να δίνεται η δυνατότητα σε αυτόν να λαμβάνει γνώση των ρητρών που δεσμεύεται εκ των προτέρων και να μπορεί να προβλέψει βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων τις τροποποιήσεις που μπορεί να επιφέρει ο πάροχος στις μεθόδους αυτές.

66. Περαιτέρω ο νομοθέτης αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της πληροφόρησης του καταναλωτή για το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενέταξε την πρόνοια πληροφόρησης σχετικά με τη διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής μαζί με την πληροφόρηση που αφορά τις λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων και τελών συντήρησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

¹⁸ Άρθρο 1, παράγραφος 4 της οδηγίας 2009/136/ΕΚ προβλέπει ότι οι διατάξεις της όσον αφορά τα δικαιώματα των τελικών χρηστών εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των κοινοτικών κανόνων για την προστασία των καταναλωτών και ιδίως των οδηγιών 93/13/ΕΟΚ (Κυπριακό δίκαιο Ν. 93(Ι)/96) και 97/7/ΕΚ (καταργήθηκε από την οδηγία 2011/83/ΕΕ - Κυπριακό δίκαιο ο περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμος Ν.133(Ι)/2013) καθώς και των εθνικών κανόνων που είναι σύμφωνοι με το κοινοτικό δίκαιο.

67. Επιπλέον, η ύπαρξη σημαντικής ανισότητας¹⁹ που προβλέπει το άρθρο 5 του Ν. 93(Ι)/96 δεν προϋποθέτει κατ' ανάγκην ότι επιβαρύνσεις που επιβάλλονται στον καταναλωτή μέσω συμβατικής ρήτρα που επιτρέπει στον πάροχο την μονομερή τροποποίηση των όρων, πρέπει να έχουν ως προς αυτόν σημαντικές οικονομικές συνέπειες. Η σημαντική ανισότητα μπορεί να προκύπτει από μόνη την αρκούντως σοβαρή επιδείνωση της νομικής κατάστασης στην οποία περιάγουν τον καταναλωτή, ως συμβαλλόμενο, οι εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις, όπως στην προκειμένη περίπτωση περιορισμού του περιεχομένου των δικαιωμάτων που αυτός αντλεί από τη σύμβαση σύμφωνα με τις ως άνω διατάξεις, και συγκεκριμένα η υποχρέωση του παρόχου για εκ των προτέρων ενημέρωση του συνδρομητή, με σαφή και κατανοητό τρόπο, μέσα από το ελάχιστο περιεχόμενο του τυποποιημένου κειμένου σύμβασης παροχής υπηρεσιών, την οποία παρέλειψε να παρέχει η Cablenet.

Δ 2.1.2 Ανάλυση επί του όρου 11.2.

11.2. [...] Επίσης **εάν η Εταιρεία κρίνει** ότι λόγω της τροποποίησης επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του Συνδρομητή, θα τον ενημερώνει και σχετικά με το δικαίωμα του να τερματίσει την παρούσα Σύμβαση χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.»

68. Άρθρο 5, εδάφιο 1 του Ν.93(Ι)/96

Το άρθρο 5, εδάφιο 1, προβλέπει απαγόρευση των τυποποιημένων ρητρών οι οποίες, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργούν σε βάρος του καταναλωτή ουσιώδη ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

69. Άρθρο 5, εδάφιο 4 και Παράρτημα σημείο 1 (ιγ) του Ν. 93(Ι)/96

Το Παράρτημα του Ν. 93(Ι)/96, εξειδικεύει το εδάφιο 1 του άρθρου 5 μέσω ενδεικτικού και μη εξαντλητικού κατάλογου ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές, και συγκεκριμένα σημείο 1 (ιγ): Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα – να παρέχουν στον πωλητή ή στον προμηθευτή [...] το αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει μια οποιαδήποτε ρήτρα της σύμβασης.

¹⁹C-226/12 Απόφαση του Δικαστηρίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 16ης Ιανουαρίου 2014 στην υπόθεση, Constructora Principado SA κατά José Ignacio Menéndez Álvarez, σκέψεις 21-23

70. Ο όρος 11.2 εμπίπτει στον κατάλογο του παραρτήματος και συγκεκριμένα στο σημείο 1 (ιγ), εφόσον η Cablenet έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει (κρίνει) αν επηρεάζονται ή όχι τα συμβατικά δικαιώματα του καταναλωτή από τις ρήτρες τις οποίες επιβάλλει μέσω του Γενικού Όρου 11.1. (δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης των όρων της σύμβασης), και μόνο εάν αυτή κρίνει ότι επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του, θα τον ενημερώνει και σχετικά με το δικαίωμα του να τερματίσει την Σύμβαση, χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση.

71. Αυτό οδηγεί σε σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την σύμβαση, κατά παράβαση του άρθρου 5(1) του Ν. 93(Ι)/96, εφόσον ο συνδρομητής παραδίδεται στην κρίση της Cablenet η οποία θα αποφασίσει αν οι τροποποιηθέντες όροι (συμπεριλαμβανομένων των νέων όρων) της σύμβασης επηρεάζουν αρνητικά τα δικαιώματα του, χωρίς να δίνεται σε αυτόν βάσει των συμβατικών όρων η δυνατότητα να αντιταχθεί.

72. Άρθρο 7 του Ν. 93(Ι)/96

Επιπλέον, στο πλαίσιο εκτίμησης κατά πόσα μια ρήτρα είναι καταχρηστική κατά την έννοια του άρθρου 5 του Νόμου, αποδίδεται εξέχουσα σημασία να ενημερώνεται ο καταναλωτής βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων που προβλέπει το άρθρο 7 του Νόμου. Στον Γενικό όρο 11.2., η Cablenet αρκείται στην αόριστη και αυθαίρετη διατύπωση ότι «εάν η Εταιρεία κρίνει ότι λόγω της τροποποίησης επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του Συνδρομητή...» χωρίς να προσδιορίζει εύλογα και αντικειμενικά κριτήρια βάσει των οποίων θα κρίνει κατά πόσο μια ρήτρα επηρεάζει αρνητικά ή όχι τα δικαιώματα του συνδρομητή, ώστε να γνωρίζει ο συνδρομητής και να μπορεί να επιβεβαιώσει την ορθότητα της κρίσης της Cablenet.

73. Βοηθητικές για την αξιολόγηση του υπό κρίση όρου 11.2. είναι οι διατάξεις του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου Ν.112(Ι)/2004, του οποίου αρμόδια αρχή είναι ο Ε.Ρ.Η.Ε.Τ.

74. Συγκεκριμένα η ύπαρξη σημαντικής ανισότητας που προβλέπει το άρθρο 5 του Ν. 93(Ι)/96 δεν προϋποθέτει κατ' ανάγκην ότι ο συνδρομητής θα υποστεί σημαντικές οικονομικές συνέπειες λόγω της μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων, αλλά μπορεί να προκύπτει από μόνη την αρκούντως σοβαρή επιδείνωση της νομικής κατάστασης στην οποία περιάγουν τον καταναλωτή, ως συμβαλλόμενο, οι εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις, όταν αυτή λαμβάνει τη μορφή περιορισμού του περιεχομένου των δικαιωμάτων που αυτός αντλεί από

τη σύμβαση σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές. Συγκεκριμένα ο όρος 11.2., δηλαδή να αποφασίζει η Cablenet κατά την κρίση της για το δικαίωμα τερματισμού, είναι αντίθετος με το άρθρο 69(4)(β) του Ν.112(Ι)/2004, εφόσον περιορίζει το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς κυρώσεις, αν δεν αποδέχεται την τροποποίηση των συμβατικών όρων.

Δ 2.1.3 Ανάλυση επί του όρου 11.3.

11.3. Ο Συνδρομητής θα δεσμεύεται από τους τροποποιηθέντες όρους έστω και αν δεν τους έχει αντιληφθεί.

75. Άρθρο 7 του Ν. 93(Ι)/96

Στο πλαίσιο εκτίμησης κατά πόσα μια ρήτρα είναι καταχρηστική αποδίδεται εξέχουσα σημασία στο να ενημερώνεται ο καταναλωτής βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων που προβλέπει το άρθρο 7 του Νόμου. Στον Γενικό Όρο 11.3., η Cablenet δεσμεύει το συνδρομητή με τους τροποποιηθέντες όρους (συμπεριλαμβανομένων νέων όρων) που θα επιβάλει σε μετέπειτα στάδιο από τη σύναψη της σύμβασης, ακόμα και στη περίπτωση που αυτοί δεν είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο συνδρομητής να έχει πραγματική δυνατότητα να αντιληφθεί τις επιπτώσεις που θα έχει η τροποποίηση, στις συμβατικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει.

76. Άρθρο 5, εδάφιο 1 του Ν.93(Ι)/96

Ο Γενικός Όρος 11.3., βάσει του άρθρου 5 του Νόμου σε συνδυασμό με το προαναφερθέν άρθρο 7, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του συνδρομητή ουσιώδη ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση, εφόσον αυτός παραδίδεται στους τροποποιηθέντες όρους που μονομερώς επιβάλλει η Cablenet, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να αντιταχθεί, βάσει των συμβατικών όρων.

77. Άρθρο 5, εδάφιο 4 και Παράρτημα σημείο 1 (θ) του Ν. 93(Ι)/96

Περαιτέρω, το Παράρτημα του Ν. 93(Ι)/96, εξειδικεύει το εδάφιο 1 του άρθρου 5 μέσω ενδεικτικού και μη εξαντλητικού κατάλογου ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές, και συγκεκριμένα σημείο 1 (θ): η Cablenet συνάγει αμετάκλητα την εκ μέρους του συνδρομητή αποδοχή ρητρών τις οποίες δεν είχε καμιά πραγματική δυνατότητα να γνωρίζει πριν συνάψει τη σύμβαση.

Δ 2.1.4 Ανάλυση επί του όρου 13.2.

13.2. **Μετά** την λήξη της περιόδου που καθορίζεται στον όρο 2.1 {δηλαδή 12 μήνες - προσωπική σημείωση} της παρούσας Σύμβασης, έκαστος Συμβαλλόμενος θα δικαιούται να την τερματίσει οποτεδήποτε, δίδοντας **τουλάχιστο** τριάντα (30) ημερών γραπτή ειδοποίηση στον άλλο Συμβαλλόμενο.

78. Ο Γενικός Όρος 2.1 προβλέπει ότι εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους, η Σύμβαση ισχύει για **δώδεκα (12) μήνες** από την υπογραφή της. Η Σύμβαση ανανεώνεται αυτόματα κατά την λήξη της για νέα περίοδο δώδεκα (12) μηνών κάθε φορά, εκτός εάν οποιοσδήποτε εκ των Συμβαλλομένων ειδοποιήσει γραπτώς τον έτερο Συμβαλλόμενο τουλάχιστο τριάντα (30) ημέρες **πριν** την λήξη της ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της.

79. Ο Γενικός Όρος 13.2. με τον τρόπο που είναι διατυπωμένος έρχεται σε αντίφαση με τον Γενικό όρο 2.1 περιορίζοντας το δικαίωμα τερματισμού στους 12 μήνες (εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους), επεκτείνοντας το κατ' ελάχιστο στους 13 μήνες. Συγκεκριμένα, εάν ο συνδρομητής επιθυμεί να λύσει τη σύμβαση βάσει του όρου 13.2, η καταγγελία θα επέρχεται κατ'ελάχιστο στο τέλος του επόμενου της ειδοποίησης μηνός και συγκεκριμένα κατ'ελάχιστο στο τέλος του 13^{ου} μήνα εφόσον προβλέπει «**Μετά** τη λήξη της περιόδου (12 μηνών) έκαστος Συμβαλλόμενος θα δικαιούται να την τερματίσει οποτεδήποτε, δίδοντας **τουλάχιστο** τριάντα (30) ημερών γραπτή ειδοποίηση στον άλλο Συμβαλλόμενο».

80. Συνεπώς, ο Γενικός Όρος 13.2. πληροί τα κριτήρια χαρακτηρισμού του ως καταχρηστικού εφόσον περιορίζει το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης που προνοεί ο Γενικός Όρος 2.1. και συγκεκριμένα δικαίωμα τερματισμού στους 12 μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Ε Συμπεράσματα

- Ο Γενικός Όρος 11.1. πληροί τα κριτήρια προκειμένου να χαρακτηριστεί καταχρηστικός κατά την έννοια του άρθρου 5, εδάφιο 1, του Ν. 93(Ι)/96 εφόσον το δικαίωμα της Cablenet για μονομερή επιβολή πρόσθετης επιβάρυνσης για όλες τις πληρωμές λογαριασμών στα καταστήματα της με το ποσό των €1.50, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση. Περαιτέρω, ο όρος πληροί τις επιταγές του παραρτήματος, σημείο 1(ι) του Ν.93(Ι)/96 όχι μόνον εφόσον ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση, αλλά και ιδίως εφόσον εκτίθεται ο λόγος ή ο τρόπος επιβολής νέας επιβάρυνσης. Ο όρος 11.1. σε συνδυασμό με τον όρο 11.2. πληρούν επίσης τις επιταγές του παραρτήματος, σημείο 1(θ) του Ν. 93(Ι)/96 εφόσον συνάγουν αμετάκλητα την αποδοχή ρητρών τις οποίες οι συνδρομητές δεν είχαν καμιά πραγματική δυνατότητα να γνωρίζουν πριν τη σύναψη της σύμβασης.

Η δυνατότητα καταγγελίας αζημίως δεν συνεπάγεται αυτόματα δικαίωμα του συνδρομητή να αντιταχθεί στην τροποποίηση. Έχει ουσιώδη σημασία για το συνδρομητή, βάσει των συνθηκών της αγοράς, να μην υφίσταται δυσανάλογα μεγάλες επιπλέον οικονομικές και μη επιβαρύνσεις κατά την επιλογή εναλλακτικού παρόχου, σε βαθμό που εμμέσως τον υποχρεώνουν να επιλέξει να υποστεί την επιβολή επιβάρυνσης €1.50, ώστε να αποφύγει το κατά πολύ μεγαλύτερο κόστος που θα επιβαρυνθεί από τον εναλλακτικό πάροχο.

Επιπλέον ο όρος δεν πληροί τις επιταγές της αρχής της διαφάνειας σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 93(Ι)/96. Η έλλειψη πληροφόρησης βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων δεν αντισταθμίζεται από το γεγονός και μόνο ότι οι συνδρομητές κατά την εκτέλεση της σύμβασης θα ενημερώνονται αφενός για την τροποποίηση των όρων με τήρηση εύλογης προθεσμίας προειδοποίησης και αφετέρου για το δικαίωμα τους να καταγγείλουν τη σύμβαση, αν δεν αποδέχονται την τροποποίηση αυτή. Η εν λόγω υποχρέωση του παρόχου, προστίθεται στην υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή με όρους σαφείς και κατανοητούς, πριν τη σύναψη της σύμβασης, για τις κύριες προϋποθέσεις ασκήσεως του δικαιώματος μονομερούς επιβολής νέων επιβαρύνσεων.

- Ο Γενικός Όρος 11.2 εμπίπτει στον κατάλογο του παραρτήματος και συγκεκριμένα στο σημείο 1(ιγ), εφόσον η Cablenet έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει (κρίνει) αν επηρεάζονται ή όχι τα συμβατικά δικαιώματα του καταναλωτή από τις ρήτρες τις οποίες επιβάλλει μέσω του Γενικού Όρου 11.1., και μόνο εάν αυτή κρίνει ότι επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του, θα τον ενημερώνει και σχετικά με το δικαίωμα του να τερματίσει την Σύμβαση,

χωρίς κυρώσεις εφόσον δεν αποδέχεται την τροποποίηση. Αυτό οδηγεί σε σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την σύμβαση, κατά παράβαση του άρθρου 5(1) του Ν.93(Ι)/96, εφόσον ο συνδρομητής παραδίδεται στην κρίση της Cablenet η οποία θα αποφασίσει αν οι τροποποιηθέντες όροι (συμπεριλαμβανομένων των νέων όρων) της σύμβασης επηρεάζουν αρνητικά τα δικαιώματα του, χωρίς να δίνεται σε αυτόν βάσει των συμβατικών όρων η δυνατότητα να αντιταχθεί.

Επιπλέον ο Γενικός Όρος 11.2 δεν πληροί τις επιταγές της αρχής της διαφάνειας που ορίζει το άρθρο 7 του Ν. 93(Ι)/96. Η Cablenet αρκείται στην αόριστη και αυθαίρετη διατύπωση ότι «εάν η Εταιρεία κρίνει ότι λόγω της τροποποίησης επηρεάζονται αρνητικά τα δικαιώματα του Συνδρομητή...» χωρίς να προσδιορίζει εύλογα και αντικειμενικά κριτήρια βάσει των οποίων θα κρίνει κατά πόσο μια ρήτρα επηρεάζει αρνητικά ή όχι τα δικαιώματα του συνδρομητή, ώστε να γνωρίζει ο συνδρομητής και να μπορεί να επιβεβαιώσει την ορθότητα της κρίσης της Cablenet.

- Ο Γενικός Όρος 11.3., δεσμεύει το συνδρομητή με τους τροποποιηθέντες όρους (συμπεριλαμβανομένων νέων όρων) που θα επιβάλει σε μετέπειτα στάδιο από τη σύναψη της σύμβασης η Cablenet, ακόμα και στη περίπτωση που αυτοί δεν είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο συνδρομητής να έχει πραγματική δυνατότητα να αντιληφθεί τις επιπτώσεις που θα έχει η τροποποίηση, στις συμβατικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει, κατά παράβαση του άρθρου 7 του Ν.93(Ι)/96. Περαιτέρω, βάσει του άρθρου 5 σε συνδυασμό με το άρθρο 7 του Νόμου, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργείται σε βάρος του συνδρομητή ουσιώδης ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση, εφόσον αυτός παραδίδεται στους τροποποιηθέντες όρους που μονομερώς επιβάλλει η Cablenet, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να αντιταχθεί, βάσει των συμβατικών όρων. (Παράρτημα σημείο 1 (θ) του Ν. 93(Ι)/96)
- Ο Γενικός Όρος 13.2. περιορίζει το δικαίωμα τερματισμού στους 12 μήνες που προβλέπεται στον συμβατικό όρο 2.1. των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων Παροχής Υπηρεσιών. Εάν ο συνδρομητής επιθυμεί τη λύση της σύμβασης, η καταγγελία θα επέρχεται κατ'ελάχιστο στο τέλος του επόμενου της ειδοποίησεως μηνός και συγκεκριμένα κατ'ελάχιστο στο τέλος του 13ου μήνα δημιουργώντας σε βάρος του συνδρομητή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

Απόφαση Διευθυντή

Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, βάσει των εξουσιών που του παρέχονται από τον Ν.93(Ι)/96 και έχοντας υπόψη όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω μετά από την ενδελεχή εξέταση του διοικητικού φακέλου της υπό διερεύνηση υπόθεσης, που διενεργήθηκε κατόπιν παραπόνων συνδρομητών που έχουν συνάψει σύμβαση με την Cablenet Communication Systems Ltd, θεωρεί ότι οι Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών 11.1., 11.2., 11.3. και 13.2 της εν λόγω σύμβασης είναι καταχρηστικοί και δεν δεσμεύουν το καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 6(1) του Ν.93(Ι)/96.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 31 Οκτωβρίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.