



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Γιώργος Διέλλας
Αναπληρωτής: Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210- 6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 31 Αυγούστου 2007
Αρ. πρωτ. 1343

ΠΡΟΣ:

κ. Αντιγόνη Καρακατσιάννη, Έμπορο
Λ. Δημοκρατίας 52
19007 Μαραθώνας

ΚΟΙΝ:

1. κ. Γεώργιο Λάγιο
Λ. Ποσειδώνος 40
Νέα Μάκρη

2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ Α΄
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ - ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΑΓΟΡΑΝΟΜΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
17^ο χλμ. Λ. Μαραθώνας
153 51 Παλλήνη

Ε Γ Γ Ρ Α Φ Η Σ Υ Σ Τ Α Σ Η

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της

από 16.02.2007 αναφοράς του κυρίου Γεωργίου Λάγιου (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 587/16.02.2007), μεταξύ του ίδιου και της κ. Αντιγόνης Καρακατσιάνη, Εμπόρου, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την πρόσκληση των δύο μερών προς επίτευξη συμβιβασμού στα γραφεία της Αρχής, την 04.07.2007, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 16^η Φεβρουαρίου 2007 την αναφορά του κυρίου Γεωργίου Λάγιου. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ. 587.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 811/01.03.2007 διαβιβαστικό έγγραφο και το υπ' αριθμ. Β/459/12.04.2007 υπομνηστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην καταγγελλόμενη η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 03.05.2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/731/03.05.2007, η κ. Καρακατσιάνη εξέθεσε τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/1040/29.05.2007 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 04 Ιουλίου 2007, ημέρα Τετάρτη και ώρα 09.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Ωστόσο, κατά την ανωτέρω ορισθείσα ημερομηνία κι ώρα, εμφανίστηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή μόνον ο κ. Γεώργιος Λάγιος, ενώ αντίθετα η καταγγελλόμενη δεν εμφανίστηκε, ούτε εκπροσωπήθηκε, αλλά και ούτε ειδοποίησε προφορικός ή γραπτώς περί τυχόν κωλύματος εμφάνισης ή εκπροσώπησής της, αν και η σχετική πρόσκληση συμβιβασμού της απεστάλη νόμιμα και εμπρόθεσμα.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο καταναλωτής καταγγέλλει ότι την 08.08.2006 αγόρασε ένα σετ καναπέδων (έναν διθέσιο και έναν τριθέσιο) από την καταγγελλόμενη, συνολικής αξίας 1.400 ευρώ, ο ένας εκ των οποίων και συγκεκριμένα ο τριθέσιος παρουσίασε υποχώρηση στο αριστερό μαξιλάρι καθίσματος. Αφού διαπιστώθηκε ότι έλειπε μία ραφή στο ύφασμα, η καταγγελλόμενη ανέλαβε την επιδιόρθωσή του. Μετά από την πάροδο ενός μηνός, στον ίδιο καναπέ, μειώθηκε στο μισό περίπου η απόσταση του σκελετού του ποδιού από το έδαφος. Η ίδια η πωλήτρια διαπίστωσε το ελάττωμα και πρότεινε στον κ. Λάγιο την αντικατάσταση με καναπέ διαφορετικού σχεδίου, δεδομένου του ότι δεν

υπήρχε πλέον το ίδιο σχέδιο με αυτό που είχε αρχικά αγοράσει. Ο κ. Λάγιος, αφού δεν βρήκε κάτι άλλο της αρεσκείας του που να ταιριάζει και στο σπίτι του και αφού δεν υπήρχε το ίδιο σχέδιο καναπέ, άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησής του ζητώντας από την πωλήτρια να πάρει πίσω το εμπόρευσμά της και να του επιστραφεί το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει. Η καταγγελλόμενη αρνήθηκε να δεχτεί την υπαναχώρησή του, διότι, όπως ισχυρίστηκε είχε περάσει πολύς καιρός.

Με την από 03.05.2007 απάντησή της η πωλήτρια υποστήριξε τα κατωτέρω:

1. Ότι ο κ. Λάγιος, αφού επέλεξε άλλο σετ καναπέδων, το οποίο βρήκε της αρεσκείας του, προκειμένου να αντικατασταθεί το ελαττωματικό και η ίδια προέβη στην σχετική παραγγελία προπληρώνοντας την εισαγωγή γύρω στα μέσα του μηνός Δεκεμβρίου, λίγες ημέρες αργότερα και παρά τη μεταξύ τους συμφωνία, εμφανίστηκε στο μαγαζί ζητώντας να του επιστραφούν τα χρήματά του. Εξακολουθεί δε με την απάντησή της να αρνείται την επιστροφή των χρημάτων και συναινεί μόνο στην αντικατάσταση του καναπέ με άλλο σχέδιο και όχι με ίδιο, αφού ίδιο δεν υπάρχει.

2. Ότι η ζημία στον καναπέ οφείλεται σε υπαιτιότητα του ίδιου του καταναλωτή, η οποία μάλιστα προκλήθηκε δολίως, αφού, όπως αναγράφει, πρόκειται για «εσκεμμένη φθορά».

Οι ανωτέρω ισχυρισμοί της πωλήτριας πρέπει να απορριφθούν ως ουσία αβάσιμοι, αφού δεν αποδεικνύεται ότι ο κ. Λάγιος πράγματι προέβη σε παραγγελία άλλου καναπέ, καθώς η ίδια, αν και της ζητήθηκε, δεν προσκομίζει κανένα δελτίο παραγγελίας, αλλά ούτε έστω και δελτίο παραλαβής του σετ των καναπέδων, αφού, όπως αναφέρει, τους είχε παραγγείλει από το εξωτερικό. Επομένως, δεν αποδεικνύεται ότι προσήλθαν τα δύο μέρη σε τέτοια συμφωνία. Όσον αφορά δε, τον ισχυρισμό της ότι ο καναπές καταστράφηκε από υπαιτιότητα του κ. Λάγιου και μάλιστα από δόλο, επίσης δεν αποδεικνύεται. Εξάλλου, αν η ίδια η πωλήτρια πίστευε κάτι τέτοιο, δεν θα δεχόταν να προβεί ούτε σε αντικατάσταση του καναπέ. Η ίδια, άλλωστε, δεν προσήλθε κατά την ορισθείσα ημερομηνία του συμβιβασμού, για να προβάλει και να αποδείξει τους ανωτέρω ισχυρισμούς της.

B. ΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η υπό έρευνα καταναλωτική διαφορά άπτεται του δικαίου της πώλησης (άρθρ. 513 επομ. ΑΚ). Σύμφωνα με το Ν. 3043/2002 πραγματοποιήθηκε μεταρρύθμιση, μεταξύ άλλων, και των διατάξεων των άρθρων 534, 535, 536 και 537, αφαιτηρία της οποίας υπήρξε η Κοινοτική Οδηγία 1999/44/ΕΚ «σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών»¹. Έτσι, η διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ θεσπίζει **κύρια υποχρέωση του πωλητή προς παράδοση** στον αγοραστή του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και **χωρίς πραγματικά ελαττώματα**,

¹ Βασ. Α. Βαθρακοκοίλης, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Γ' ημίτομος Α', Ειδικό Ενοχικό, σελ.267.

δηλαδή πράγματος ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πώλησης. Ο πωλητής πλέον δεν παραδίδει το πράγμα απλά, αλλά έχει υποχρέωση να το παραδώσει «με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα»². Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει **γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή** λόγω μη εκπλήρωσης, κατ' άρθρο 537 ΑΚ, οπότε δεν τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας, δηλαδή υπάρχει ανεξάρτητα από πταίσμα αυτού και παρέχει στον αγοραστή τα δικαιώματα, κατά τη διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ, διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Αν τον πωλητή βαρύνει και υπαιτιότητα ως προς την εκπλήρωση της κύριας υποχρέωσης του, τότε η ευθύνη του επιτείνεται και ο αγοραστής δικαιούται είτε να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης, η οποία ζητείται «αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ», είτε να επιδιώξει την καταβολή σ' αυτόν αποζημίωσης για περαιτέρω ζημίες, κατ' άρθρα 543 και 544 Α.Κ³, η οποία μπορεί να ασκηθεί σωρευτικά με τα πιο πάνω δικαιώματα.

Συνεπώς, υπό το πρίσμα των διατάξεων αυτών, η καταγγελλόμενη έμπορος αθέτησε την ως άνω κύρια υποχρέωσή της, διότι ο πωληθείς καναπές αποδείχθηκε ελαττωματικός, αφού αρχικά υποχώρησε το αριστερό μαξιλάρι καθίσματος και μετά την πάροδο ενός μηνός, μειώθηκε στο μισό περίπου η απόσταση του σκελετού του ποδιού από το έδαφος. Ο νομοθέτης με τη ρύθμιση του άρθρου 537 παρ. 1 ΑΚ θέλησε να παράσχει μεγαλύτερη νομική προστασία στον αγοραστή, κρίνοντας ότι η εξ αμελείας άγνοια του αγοραστή, ακόμη κι όσον αφορά στην ύπαρξη ελαττώματος, δεν θα πρέπει να λειτουργεί ως λόγος απαλλαγής του πωλητή από τη σχετική ευθύνη του. Πρόκειται για επιεική λύση που απαλλάσσει τον μειονεκτούντα σε τεχνικές γνώσεις καταναλωτή από το βάρος να προβεί σε έρευνα και εξέταση του πράγματος, ενώ με την παρ. 2 του ίδιου άρθρου επιτείνεται η προστασία αυτή, με την καθιέρωση τεκμηρίου ότι **το ελάττωμα που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος, όπως εν προκειμένω, τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση**.

Εν προκειμένω, λοιπόν, από το συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534, 537 και 540 Α.Κ., σαφώς προκύπτει ότι **ο καναπές παρουσιάζει μία ατέλεια, απόκλιση προς το χειρότερο από πλευράς κατάστασης σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι**, η οποία, ανεξαρτήτως της αιτίας που την προκαλεί, έχει αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος ή την χρησιμότητά του⁴, αφού με το ελάττωμα που παρουσιάζει **καθίσταται ακατάλληλος για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη συμφωνηθείσα με το σκοπό αυτό ειδική χρήση**, ανεξάρτητα από το αν ήταν φανερό ή όχι ή αν το γνώριζε η πωλήτρια. **Ο καταναλωτής απέβλεψε σε ένα σταθερό, ανθεκτικό και άνετο καναπέ, όπως πρέπει να είναι κάθε καναπές, στοιχεία όμως που δεν πληρούνται, γεγονός που μειώνει την αξία του και συντελεί στο να μην ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης**, αφού το πράγμα είναι ελαττωματικό, εάν διαφέρει από τη συνήθη ιδιοσυστασία άλλων πραγμάτων του ίδιου γένους και είδους. Ένας ασταθής καναπές παρουσιάζει ελάττωμα, αφού αναιρεί ή μειώνει την αξία ή τη χρησιμότητα του

² Γεωργ. Μαυρομάτης, Οι νέες ρυθμίσεις για την πώληση, Αρμενόπουλος 2003, σελ. 9.

³ Απ. Γεωργιάδης, Το νέο δίκαιο της ευθύνη του πωλητή για ελαττώματα του πράγματος, ΧρΙΔ Δ/2004, σελ. 5 επ.

⁴ ΕφΑθ 2464/2005, ΔΕΕ 2005/1321.

πράγματος και παρέχει στον αγοραστή το δικαίωμα για διόρθωση, αντικατάσταση, υπαναχώρηση ή μείωση του τιμήματος.

Προκειμένου να εξειδικευτεί ο κανόνας της έλλειψης ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση, εισάγεται με βάση το πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/44, στο άρθρο 535 ΑΚ μία **ενδεικτική περιπτώσιολογία** κριτηρίων, τα οποία συνιστούν **μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση**. Ειδικότερα, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση, εάν συντρέχει ένα από τα παρακάτω κριτήρια: α) το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή, β) το πράγμα δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτό ειδική χρήση, γ) το πράγμα δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση, για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας, δ) το πράγμα δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή.

Κατόπιν των ανωτέρω και εφόσον η πωλήτρια προέβη σε πλημμελή εκπλήρωση της παροχής της, το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή για εκπλήρωση από την πωλήτρια των υποχρεώσεών της. Ο πωλητής θεωρείται ότι δεν έχει εκπληρώσει τις εκ των άρθρων 513, 534 ΑΚ υποχρεώσεις του μέχρι την **in natura** εκπλήρωση της παροχής του. Αφού, όμως, αρχικά ο καταναλωτής άσκησε τα ανωτέρω ηπιότερα μέσα χωρίς επιτυχία, δικαιούται να στραφεί στο δραστικότερο μέσο της υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

Ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να υπομείνει πολλές προσπάθειες διόρθωσης, ενώ **όταν εμφανίζονται διαδοχικά περισσότερα του ενός ελαττώματα κλονίζεται η εμπιστοσύνη του αγοραστή, οπότε δικαιούται να θεωρήσει ως αναλωθέν το δικαίωμα διορθώσεως** και να ασκήσει κάποια άλλη από τις προβλεπόμενες αξιώσεις.⁵ Αλλά και η αντικατάσταση, εν προκειμένω, δεν είναι εφικτή, αφού η πωλήτρια δεν διαθέτει τους ίδιους καναπέδες, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην μπορεί να βρει κάτι άλλο της αρεσκείας του που να ταιριάζει και στο χώρο του σπιτιού του.

Ναι μεν, και ο πωλητής έχει δικαίωμα αντικατάστασης του ελαττωματικού πράγματος, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 546 παρ. 1 ΑΚ, εφόσον, όμως, αυτή δεν είναι ασύμφορη για τον αγοραστή. Επομένως, εν προκειμένω, ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να δεχτεί την αντικατάσταση που προτείνει η πωλήτρια, αφού **το ίδιο σετ καναπέδων δεν υπάρχει, καθιστώντας ούτω την αντικατάσταση για τον ίδιο ασύμφορη**.

Αφού, λοιπόν, σύμφωνα και με την αρχή της ultima ratio, τα ηπιότερα μέσα της αξίωσης διόρθωσης και της αντικατάστασης εμφανίζονται απρόσφορα προς πραγμάτωση του επιδιωκόμενου σκοπού, της προσήκουσας εκπλήρωσης⁶, ο καταναλωτής ορθώς ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησής του από τη σύμβαση και πρέπει να γίνει δεκτό από την πωλήτρια.

Αξίζει δε να επισημανθεί ότι η συνοδευτική του προϊόντος εγγύηση που παρέσχε η πωλήτρια στον καταναλωτή δεν ήταν στην ελληνική γλώσσα, κατά

⁵ Κλεάνθης Ρούσσο, Χαρακτηριστικά και περιεχόμενο των αξιώσεων του αγοραστή στο νέο δίκαιο της πώλησεως, ΧρΙΔ Δ/2004, σελ. 579

⁶ Σταμάτης Κουμάνης, Τα δικαιώματα του αγοραστή επί ευθύνης του πωλητή κατ' ΑΚ 540 επ. (Προϋποθέσεις γένεσης και άσκησης), Αρμενόπουλος 2003, σελ. 11 επ.

παράβαση των διατάξεων του άρθρου 5 παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το ν. 3587/2007.

Ειδικότερα, όταν παρέχεται εγγύηση στον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει αυτήν εγγράφως ή με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης που μπορεί να είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην **ελληνική γλώσσα**, τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της και την έκταση της εδαφικής ισχύος της. Στην εγγύηση πρέπει να δηλώνονται, με σαφήνεια και πληρότητα, τα δικαιώματα που έχει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο και να διευκρινίζεται ότι τα δικαιώματα αυτά δεν θίγονται από την εγγύηση.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την κ. Αντιγόνη Καρακατσιάννη, Έμπορο, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004:

α) να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας, ήτοι να δεχτεί την υπαναχώρηση από τη σύμβαση του κ. Λάγιου και ως εκ τούτου να παραλάβει στο κατάστημά της το εμπόρευσμά της και να του επιστρέψει το ποσό των 1.400 ευρώ που είχε καταβάλει.

β) να παρέχει στο μέλλον εγγύηση στην ελληνική γλώσσα, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 4 του ν. 2251/1994.

II) Καλεί την καταγγελλόμενη να πράξει, ως ανωτέρω, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας και να γνωστοποιήσει εγγράφως στον Συνήγορο του Καταναλωτή τις ενέργειές της.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση πρέπει να δημοσιοποιηθεί.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Γ. Δίελλα