



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Φ. Μιστριώτη
Ειδική Επιστήμονα
Ηλεκτρον. Δ/ση: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2008
Αριθ. Πρωτ. : 1667

ΠΡΟΣ:

1.
2.
3.

ως νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας με την επωνυμία AGELOPOULOS GROUP
(Κλιματισμός-Θέρμανση-Ηλιακά-Ηλεκτρικά)
Οδός Πέτρου Ράλλη, αρ. 453 και Φρυγίας
184 50 Νίκαια

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ
(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 τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 02.03.07 αναφοράς του κ. (αριθ. πρωτ. εισερχ. 5 Α/02.03.07), μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και των εταιρειών και «AGELOPOULOS GROUP» / Κλιματισμός-Θέρμανση-Ηλιακά-Ηλεκτρικά (Οδός Πέτρου Ράλλη, αρ. 453 και Φρυγίας, Νίκαια), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά τη ματαίωση της συνάντησης προς επίτευξη συμβιβασμού, λόγω μη προσελεύσεως των εκπροσώπων αμφοτέρων των καταγγελλομένων εταιρειών κατά την ορισθείσα ημερομηνία (09.07.2007) στα γραφεία της Αρχής μας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την από 02.03.07 αναφορά του κ., στην οποία δόθηκε αριθ. πρωτ. εισερχ. 5 Α/02.03.07. Με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/92/16.03.07 έγγραφο της Αρχής, η ως άνω αναφορά διαβιβάστηκε τόσο στην επιχείρηση, όσο και στην εταιρεία με την επωνυμία «AGELOPOULOS GROUP» (εκπρόσωπος: κος) και ζητήθηκε από αμφοτέρες τις εταιρείες να

εκθέσουν τις απόψεις τους. Με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/236/29.03.07 έγγραφο η εταιρεία «AGELOPOULOS GROUP», δια του υπογράφοντος αυτού κυρίου, εξέθεσε τις απόψεις της. Σημειώνεται δε ότι στο εν λόγω έγγραφο ο κ. δηλώνει ότι η εταιρεία «AGELOPOULOS GROUP» έχει παραχωρήσει με σύμβαση FRANCHISING στην «με αυτόνομη οικονομική δραστηριότητα» επιχείρηση το δικαίωμα εμπορίας των προϊόντων της. Στη συνέχεια, με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/289/02.04.07 έγγραφο, η Αρχή μας διαβίβασε στον καταγγέλλοντα την κατά τα ανωτέρω απάντηση. Τέλος, με την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/726/15.05.07 επιστολή, ο καταγγέλλων μας εξέθεσε τις απόψεις του επί της ως άνω απάντησης. Από την ανωτέρω αλληλογραφία των δύο μερών προέκυψε ότι οι εκατέρωθεν απόψεις ήταν αλληλοσυγκρουόμενες.

Λαμβανομένων υπόψη των δεδομένων αυτών, με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/1136/14.06.07 έγγραφο, κλήθηκαν τα εμπλεκόμενα μέρη για επίτευξη συμβιβασμού την 9η Ιουλίου 2007, ημέρα Δευτέρα και ώρα 12.00 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής. Τελικώς, η προγραμματισθείσα συνάντηση ουδέποτε έλαβε χώρα, καθώς προσήλθε μόνον ο καταγγέλλων, ενώ **οι καταγγελλόμενες εταιρείες όχι μόνο δεν παρέστησαν, αλλά και ουδέποτε ειδοποίησαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή περί της μη προσελεύσεως των εκπροσώπων τους.**

I. Τα διαλαμβανόμενα στην υπό κρίση αναφορά.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο κ. αναφέρει ότι επέλεξε την εταιρεία «AGELOPOULOS GROUP» για την αγορά και την εγκατάσταση ηλιακού συστήματος θέρμανσης τριπλής ενέργειας στην οικία του. Η επιλογή έγινε μετά από σχετική έρευνα αγοράς και ο καταγγέλλων κατέληξε στην εν λόγω εταιρεία, η οποία αναλαμβάνει τη **ΜΕΛΕΤΗ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΕΠΙΣΚΕΥΗ** τέτοιων συστημάτων, αφού έλαβε συγκεκριμένη προσφορά από αυτήν (και συγκεκριμένα από «τα κεντρικά» αυτής στην περιοχή της Νίκαιας, όπως ο ίδιος μας διευκρίνισε σε τηλεφωνική μας επικοινωνία). Την εν λόγω προσφορά έλαβε, κατά δήλωσή του, με Δελτίο Προσφοράς, αντίγραφο του οποίου όμως δεν έχει προσκομισθεί, γιατί ο καταναλωτής (ως ισχυρίζεται) δεν το κράτησε, καθώς δεν θεωρήθηκε ουσιώδες, αφού στη συνέχεια έλαβε χώρα η παραγγελία και εκδόθηκε νέο Δελτίο Προσφοράς με το ίδιο περιεχόμενο, το οποίο και έχει προσκομισθεί. Σύμφωνα με την προσφορά, η αγορά, μεταφορά και εγκατάσταση (τοποθέτηση και απαιτούμενες εργασίες) του επιλεγθέντος μοντέλου τριπλής ενέργειας θα κόστιζε 1445 ευρώ (χρέωση μέσω πιστωτικής κάρτας), με επιπλέον επιβάρυνση το κόστος των απαιτούμενων για τη σύνδεση μέτρων καλωδίων (προς 3 ευρώ το μέτρο) και σωλήνων (προς 4 ευρώ το μέτρο). Ο κ. (πάντα σύμφωνα με την έγγραφη αναφορά του, αλλά και κατόπιν σχετικών διευκρινήσεων τις οποίες μας παρείχε τηλεφωνικώς), την επομένη της αρχικής προσφοράς επικοινωνήσε και πάλι με «τα κεντρικά» της εταιρείας (και συγκεκριμένα κάλεσε στο τηλέφωνο που ανήκει στην έδρα της «AGELOPOULOS GROUP», στην οδό Πέτρου Ράλλη 453) για επιβεβαίωση ισχύος της προσφοράς που είχε λάβει και, δεδομένου ότι επιθυμούσε να παραγγείλει το εν λόγω σύστημα, ζήτησε από την εταιρεία να στείλει, προ της εγκαταστάσεως, ειδικό για να ελέγξει καταρχήν εάν υπήρχε δυνατότητα τοποθέτησε του συστήματος, δεδομένου ότι η υπάρχουσα στην οικία του εγκατάσταση κεντρικής θέρμανσης υφίστατο ήδη άνω των 15 ετών και πιθανόν να υπήρχε πρόβλημα στη σύνδεση. Οι «υπεύθυνοι» τον διαβεβαίωσαν τηλεφωνικώς ότι δεν θα υπήρχε πρόβλημα και ότι δεν χρειαζόταν προηγούμενος επιτόπιος έλεγχος διότι, αφού το υπάρχον σύστημα υποστήριζε ήδη 16 σώματα καλοριφέρ, θα μπορούσε να υποστηρίξει και το υπό τοποθέτηση ηλιακό σύστημα. Μετά τις σχετικές διαβεβαιώσεις, ο καταγγέλλων παρήγγειλε τελικώς το σύστημα από το κατάστημα καθώς αυτό ήταν το κατάστημα που βρισκόταν σε μικρότερη απόσταση από την οικία του. Στη συνέχεια, η εταιρεία απέστειλε στον καταναλωτή το προϊόν καθώς και συνεργείο προς άμεση εγκατάστασή του, χωρίς να ελεγχθεί προηγουμένως εάν αυτό μπορεί να λειτουργήσει. Όμως, επί τόπου, ο επικεφαλής του συνεργείου δήλωσε ότι για να λειτουργήσει το νέο σύστημα χρειαζόταν οπωσδήποτε μετασκευή του λεβητοστασίου (και συγκεκριμένα τοποθέτηση δοχείου διαφυγής κλειστού τύπου) καθώς και ότι, λόγω της παλαιότητας της υπάρχουσας εγκατάστασης θέρμανσης, η

ένωση των παλαιών με τους νέους σωλήνες θα είχε αμφίβολο αποτέλεσμα. Ίδια ήταν και η άποψη του υδραυλικού που έστειλε η εταιρεία στην συνέχεια για να «γνωματεύσει» επί του θέματος. Ο καταγγέλλων ζήτησε την ακύρωση της παραγγελίας. Τελικώς, ο επικεφαλής της ομάδας εγκατάστασης, ο οποίος κατέφθασε στη συνέχεια, «απεφάνθη» ότι με μια μικρή μετασκευή επιπλέον κόστους 150 ευρώ (ανύψωση της δεξαμενής διαφυγής στην ταράτσα, ώστε να τοποθετηθεί ψηλότερα από το μπόιλερ) το σύστημα θα λειτουργούσε. Το σύστημα, όμως, δεν λειτουργήσε ποτέ. Μετά την ανεπιτυχή δοκιμή λειτουργίας του, ο καταγγέλλων επικοινωνήσε με τον κατά τα άνω υδραυλικό, ο οποίος του δήλωσε ότι: α) το σύστημα δεν επρόκειτο να λειτουργήσει και β) ότι πρόεβη στην σύνδεση αυτή του συστήματος κατόπιν εντολής της εταιρείας. Εν συνεχεία, ο καταναλωτής επικοινωνήσε με τον επικεφαλής της ομάδας εγκατάστασης (ο οποίος, κατά τα ανωτέρω, τον είχε διαβεβαιώσει για την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος κατόπιν και της μικρής μετασκευής) και έλαβε από αυτόν τη διαβεβαίωση ότι θα εξέταζε το θέμα και θα τον ενημέρωνε άμεσα για τη λύση του προβλήματος. Η ενημέρωση δεν έγινε ποτέ και ο καταγγέλλων απευθύνθηκε στον υπεύθυνο του καταστήματος της παραγγελίας (κ.) και ζήτησε την απεγκατάσταση του ηλιακού συστήματος και την επιστροφή των χρημάτων του (1445 ευρώ ως κόστος της αγοράς + 714 ευρώ ως κόστος της εγκατάστασης). Ο υπεύθυνος του καταστήματος του απάντησε ότι μπορεί να του επιστρέψει μόνο το ποσόν της επιπλέον χρέωσης μετασκευής (150 ευρώ). Την 21.02.07 ο καταγγέλλων απέστειλε επιστολή διαμαρτυρίας στην εταιρεία AGELOPOULOS GROUP. Ακολούθησε η από 21.02.07 εξώδικη δήλωση του κ., υπεύθυνου του καταστήματος, η οποία επιδόθηκε στον καταγγέλλοντα την 23.02.07.

II. Οι απόψεις των καταγγελλομένων εταιρειών.

Με την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/236/29.03.07 επιστολή του ο κ., εκπρόσωπος της εταιρείας «AGELOPOULOS GROUP», ισχυρίζεται ότι το πρόβλημα «δεν οφείλεται ούτε σε ελαττωματικότητα του ηλιακού, ούτε σε ελαττωματικότητα της εγκατάστασής του» αλλά στην ακαταλληλότητα του συστήματος θέρμανσης του καταγγέλλοντα, γεγονός – όμως - το οποίο, κατά την άποψη πάντα των καταγγελλομένων, ανήκει αποκλειστικά στη σφαίρα ευθύνης του ίδιου του καταγγέλλοντα. Σύμφωνα με την ως άνω επιστολή: «... Εξάλλου, ο ίδιος μας δήλωσε ότι το λεβητοστάσιό του είναι ηλικίας 40 ετών!! Και το συνεργείο μας του πρότεινε να προβεί σε έρευνα αγοράς προκειμένου να φροντίσει για την αντικατάσταση των ελαττωματικών και ακατάλληλων μερών του ώστε να μπορέσει να λειτουργήσει κανονικά. Γνώριζε λοιπόν άριστα από την πρώτη κιόλας στιγμή της συνεργασίας μας ότι το (τυχόν) πρόβλημα συνίσταται αποκλειστικά στην όχι καλή λειτουργία του λέβητά του και δεν είναι δυνατόν να απαιτεί να προβούμε εμείς στην διόρθωσή του μόνο και μόνο επειδή αγόρασε από εμάς ηλιακό θερμοσίφωνα!!». (Τα όμοια αναφέρονται και στην από 21.02.07 εξώδικη δήλωση του κ., υπεύθυνου του καταστήματος, προς τον καταγγέλλοντα). Επίσης, στην ίδια επιστολή, ο κ. ισχυρίζεται ότι η εταιρεία «AGELOPOULOS GROUP» έχει παραχωρήσει με σύμβαση FRANCHISING στην «με αυτόνομη οικονομική δραστηριότητα» επιχείρηση του κ. το δικαίωμα εμπορίας των προϊόντων της.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

I. Σύμβαση πώλησης.

1. Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικώς από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. ΑΚ, όπως αυτές τροποποιήθηκαν με το ν. 3043/2002 στο πλαίσιο προσαρμογής της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο. Από τις διατάξεις αυτές έντονα διακρίνεται πλέον η βούληση του νομοθέτη όπως υπαχθούν όλοι οι γενεσιουργοί λόγοι ευθύνης του πωλητή (νομικά ελαττώματα, πραγματικά ελαττώματα, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων) στη γενικότερη έννοια της έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης. Γενικώς, όσον αφορά την

πώληση, ως ενοχική αμφοτεροβαρή σύμβαση (513 επ. ΑΚ), κρίσιμη για την κατάφαση της ευθύνης του πωλητή είναι η μη ανταπόκριση του πράγματος σ' αυτήν. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα άρθρα 534 και 535 ΑΚ ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει στον αγοραστή το αντικείμενο της πώλησης, χωρίς αυτό να αφίσταται από τους όρους και τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης. Τα χαρακτηριστικά δηλαδή του πράγματος και οι ιδιότητές του πρέπει να είναι αυτά που αναμένει ο μέσος συναλλασσόμενος από μία τέτοιου είδους σύμβαση πώλησης. Στην ουσία ο ΑΚ (άρθρο 535) αρκείται στη μη ανταπόκριση του πράγματος στη σύμβαση, ώστε να πληρωθεί ο νόμιμος λόγος ευθύνης του πωλητή, ωστόσο κάνει λόγο (άρθρο 534) για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων του πράγματος, προκειμένου να προσδιορίσει κατά τρόπο πιο συγκεκριμένο την έννοια της μη ανταπόκρισης. Σύμφωνα, εξάλλου, με την Αιτιολογική Έκθεση του ν. 3043/2002, η ορολογία του ΑΚ για πραγματικά ελαττώματα και συνομολογημένες ιδιότητες διατηρήθηκε και για λόγους παράδοσης. Συνεπώς, **καταρχήν κρίσιμη για την κατάφαση της ευθύνης του πωλητή είναι η μη ανταπόκριση του πράγματος στη σύμβαση** (Γεωργιάδης, Ενοχικό Δίκαιο, Ειδικό Μέρος, Τόμος Ι, σελ. 80-81).

2. Ειδικότερα, στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα: **Πραγματικό ελάττωμα** υπάρχει, όταν το πράγμα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει ατέλειες στην φυσική του ιδιοσυστασία ή κατάσταση, οι οποίες συνιστούν απόκλιση προς το χειρότερο σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι και οι οποίες επιδρούν στην αξία ή στην χρησιμότητα του πράγματος. Περαιτέρω, οι **ιδιότητες** θεωρούνται **συνομολογημένες** όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητώς ή σιωπηρώς, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες. Παράλληλα, ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της έλλειψής τους και δη ανεξαρτήτως πταίσματος αυτού (ανεξάρτητα δηλαδή από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υποστάσεως του άρθρου 330 ΑΚ περί ευθύνης λόγω πταίσματος σχετικώς με την αθέτηση ενοχικής υποχρέωσης). Η ευθύνη του πωλητή, εν προκειμένω, είναι **πρωτογενής** (ως αμέσως ιδρυόμενη εκ του άρθρου 534 ΑΚ) και **αντικειμενική**, καθόσον είναι ανεξάρτητη από οποιαδήποτε υπαιτιότητά του (ΑΚ 537) και, εφόσον παραβιάζεται αυτή η *πρωτογενής* υποχρέωση εκπλήρωσεως (conditio sine qua non) παρέχονται στον αγοραστή εναλλακτικά οι ειδικότερες *δευτερογενείς* αξιώσεις του άρθρου 540 ΑΚ, ήτοι τα δικαιώματα διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Αν, επιπροσθέτως, ο πωλητής βαρύνεται με υπαιτιότητα ως προς τη μη εκπλήρωση της υποχρέωσής του, τότε η ευθύνη του επιτείνεται και δίνεται επιπλέον στον αγοραστή το δικαίωμα να απαιτήσει διαζευτικά «*αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης*» ή σωρευτικά με τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ «*αποζημίωση για τη ζημία που δεν καλύπτεται από την άσκησή τους*» (ΑΚ 543). Η αξίωση του άρθρου 534 ΑΚ είναι αξίωση εκπλήρωσεως η οποία εντάσσεται στο ειδικό σύστημα ευθύνης του δικαίου της πώλησης και διαφέρει από τις βασικές αξιώσεις εκπλήρωσεως του άρθρου 513 ΑΚ: αυτές αποτελούν γνήσιες, γενικές αξιώσεις εκπλήρωσεως που υπάγονται στη γενική εικοσαετή παραγραφή, ενώ η αξίωση κατ' άρθρο 534 συνιστά γνήσια μεν αλλά ειδική αξίωση υπαγόμενη στο ειδικό σύστημα σύντομης παραγραφής των άρθρων 554 επ. ΑΚ.

3. Πέραν των ως άνω, στο άρθρο 535 ταυτίζεται ουσιαστικά η εν λόγω υποχρέωση του πωλητή (προς παράδοση του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα) με την υποχρέωσή του να παραδώσει στον αγοραστή **πράγμα που να ανταποκρίνεται στη σύμβαση**. Στο υπ' όψιν άρθρο, εισάγεται μία ενδεικτική περιπτώσιολογία κριτηρίων (υποκειμενικών και αντικειμενικών), τα οποία συνιστούν μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση και έχουν αρνητική διατύπωση. Συνεπώς, αρκεί να αποδείξει ο αγοραστής την έλλειψη ενός από τα τέσσερα αναφερόμενα κριτήρια, ώστε να αποδείξει, ακολούθως, τη μη εκπλήρωση εκ μέρους του πωλητή. Εξάλλου, η **ενδεικτική** απαρίθμηση (*ιδίως*) επιτρέπει στον αγοραστή και στην περίπτωση ακόμη που δεν συντρέχει ένα από τα τέσσερα αυτά κριτήρια, να αποδείξει την έλλειψη ανταπόκρισης κατ' άλλον τρόπο. Πιο συγκεκριμένα, στο υπό εξέταση άρθρο ορίζονται τα ακόλουθα: «*Ο πωλητής δεν εκπληρώνει την κατά το προηγούμενο άρθρο υποχρέωσή του, αν το πράγμα που*

παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και ιδίως: 1. δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή 2. δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση (υποκειμενικά κριτήρια) 3. δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας 4. δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και της δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση (αντικειμενικά κριτήρια)». Με τη διάταξη αυτή, η οποία λειτουργεί με βάση το πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας, δημιουργούνται πλέον τύποι **ποιοτικών αποκλίσεων** του αντικειμένου της πώλησης, με βασικό τύπο αποκλίσεως τη μη ανταπόκριση του πράγματος στη σύμβαση, δηλαδή την απόκλιση αυτού από τις χρήσεις ή τα διακριτικά γνωρίσματα που **αποτυπώνονται στη συγκεκριμένη σύμβαση ή συνάγονται από αυτή**. Όμως, λόγω της γενικότητάς του, το κριτήριο μη ανταπόκρισης στη σύμβαση χρήζει περαιτέρω συγκεκριμενοποίησης, η οποία και γίνεται σε δύο στάδια: Κατά το **ερμηνευτικό στάδιο** ο εφαρμοστής του δικαίου, με βάση τους γενικούς κανόνες ερμηνείας της σύμβασης, προσανατολίζεται προς το νόημα που διατυπώνεται στη συμφωνία των μερών όσον αφορά τις ποιοτικές ή άλλες τεχνικές απαιτήσεις στις οποίες πρέπει να ανταποκρίνεται το πράγμα. Κατά το **εφαρμοστικό στάδιο** ερευνάται αν το πωληθέν ανταποκρίνεται τελικά στα τεχνικά ή άλλα χαρακτηριστικά που αποτυπώνει η συμφωνία των μερών, σε ποιο βαθμό εμφανίζονται αποκλίσεις και πόσο ουσιώδεις κρίνονται αυτές, ώστε να γίνεται πια λόγος για παράδοση ελαττωματικού πράγματος (Παπανικολάου-Ρούσσοσ/Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή/σελ. 327 επ.).

Ειδικότερα, σύμφωνα με το 2^ο ειδικό αξιολογικό κριτήριο του άρθρου 535 ΑΚ, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και όταν αυτό δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της ορισμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτό ειδική χρήση. Ο **χρηστικός σκοπός**, συνεπώς, ανάγεται σε μέτρο καθορισμού της καταλληλότητας ή ακαταλληλότητας του πωληθέντος. Έτσι, μη ανταπόκριση συνιστά και οποιαδήποτε απόκλιση της ιδιοσυστασίας του πράγματος από την εκ της συμβάσεως (ρητώς ή σιωπηρώς) απαιτούμενη χρήση του, η οποία επηρεάζει δυσμενώς την αξία ή τη χρησιμότητά του. Ο σκοπός της συγκεκριμένης συμβάσεως προσδιορίζεται με τη συνδρομή των γενικών ερμηνευτικών κριτηρίων των άρθρων ΑΚ 173 («*κατά την ερμηνεία της δήλωσης βούλησεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις*») και 200 («*οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί ή καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη*»). Κατά την αναζήτηση του πραγματικού σκοπού της ορισμένης συμβάσεως, λοιπόν, ο ερμηνευτής οφείλει να διερευνήσει το προσυμβατικό στάδιο, τις κατά το στάδιο αυτό διατυπωθείσες απόψεις και επιθυμίες του αγοραστή, τον τρόπο που αυτές αποτυπώθηκαν στη σύμβαση, τις περιγραφές του πωλητή κ.λπ., λαμβάνοντας υπ' όψιν τόσο το υποκειμενικό κριτήριο του άρθρου 173 (αληθινή βούληση) όσο και τα αντικειμενικά κριτήρια του 200 ΑΚ (καλή πίστη, συναλλακτικά ήθη).

Βεβαίως, κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι οι σχετικοί κανόνες συνιστούν **ενδοτικό δίκαιο** και τα εν λόγω τεκμήρια μη ανταπόκρισης στη σύμβαση δεν περιστέλλουν την ιδιωτική βούληση: Οι συμβαλλόμενοι **μπορούν** να συμφωνούν αντιθέτως ότι η έλλειψη κάποιων ιδιοτήτων δε συνιστά έλλειψη ανταπόκρισης. Η συμφωνία αυτή υπόκειται στον τύπο της πώλησης και είναι έγκυρη (μετά την κατάργηση του άρθρου 538 ΑΚ με το άρθρο 2 του ν. 3043/2002) στο πλαίσιο των διατάξεων των άρθρων 332 και 334 ΑΚ, όπως και αυτά ισχύουν μετά την αντικατάστασή τους με το άρθρο 2 παρ. 1 και 2 του ν. 3043/2002. Συνεπώς, σαφώς και η αντίθετη συμφωνία ερμηνεύεται στενά υπέρ του αγοραστή. Γίνεται δε δεκτό ότι ο αποκλεισμός ή περιορισμός της ευθύνης του πωλητή για τα πραγματικά ελαττώματα ή την έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων του πωλουμένου εκτείνεται και στην ευθύνη του για τις λεγόμενες «περαιτέρω ζημιές» του αγοραστή ή στην παράβαση άλλων παρεπόμενων υποχρεώσεων του πωλητή (π.χ. παροχής οδηγιών χρήσης του πράγματος) **μόνο όμως στην**

περίπτωση που αυτό διατυπώνεται με σαφήνεια σε σχετική απαλλακτική ρήτρα (Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK Τόμος Γ΄/Ημίτομος Α΄/άρθρο 537/σελ. 352, Δωρή/ΑΚ Γεωργιάδη-Σταθόπουλου/άρθρο 538/σελ. 165).

4. Περαιτέρω, στην έννοια της έλλειψης ανταπόκρισης προς τους όρους της σύμβασης εντάσσεται και η **πλημμελής εγκατάσταση** του πράγματος. Ειδικότερα, σύμφωνα με τη νεοπαγή διάταξη του άρθρου 536 ΑΚ: «*Το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στην σύμβαση και σε περίπτωση πλημμελούς εγκατάστασής του, αν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης και πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή. Το ίδιο ισχύει και όταν η πλημμέλεια της εγκατάστασης που έγινε από τον αγοραστή οφείλεται στην παράλειψη του πωλητή να του παράσχει τις σωστές οδηγίες*». Δηλαδή, εφόσον προβλέπεται από τη σύμβαση η εγκατάσταση του πωληθέντος πράγματος από τον πωλητή ή σύμφωνα με τις οδηγίες αυτού, με την εν λόγω διάταξη ορίζεται ευθέως η υποχρέωση αυτή εγκατάστασης ως **κύρια υποχρέωση** του πωλητή. Η καινοτόμος αυτή διάταξη είναι ιδιαίτερος σημαντική καθώς, κατά σαφή απόκλιση από το προϊσχύσαν δίκαιο, η πώληση πράγματος με περαιτέρω υποχρέωση συναρμολόγησης και εγκατάστασης θεωρείται πλέον ως **αμιγής πώληση** (και όχι ως μικτή σύμβαση), η δε υποχρέωση εγκατάστασης δεν θεμελιώνεται απλώς στη γενική αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης της ενοχής (288 ΑΚ) αλλά θεσπίζεται ρητώς ως συγκεκριμένη υποχρέωση του πωλητή, η παράβαση της οποίας συνιστά έλλειψη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης, συνεπώς καθιστά απευθείας την παροχή ελαττωματική. «*Πλημμελής εγκατάσταση υπό την έννοια της ΑΚ 536 σημαίνει ότι το πράγμα εγκαταστάθηκε κατά τέτοιο τρόπο, που δεν δύναται να χρησιμοποιηθεί κατά τους όρους της σύμβασης. Ένα κλιματιστικό, για παράδειγμα, που εγκαταστάθηκε καθ' υπόδειξη του πωλητή σε μέρος του σπιτιού, όπου δεν μπορεί να αποδώσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα, σαφώς δεν ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης πώλησης του κλιματιστικού. Ένας θερμοσίφοντας, ο οποίος εγκαταστάθηκε κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην εξασφαλίζεται η παροχή νερού μέσω αυτού, δεν μπορεί να θερμάνει το νερό, οπότε και μπορούμε να μιλάμε για πλημμελή εγκατάσταση κατά την έννοια της ΑΚ 536. Η έννοια μάλιστα της «πλημμελούς εγκατάστασης» θα μπορούσε να μεταφερθεί διασταλτικά και στον χώρο των νέων τεχνολογιών. Θα μπορούσε δηλαδή να θεωρηθεί ως πλημμελής εγκατάσταση η δυσλειτουργική προσαρμογή του πωληθέντος λειτουργικού συστήματος ή οποιουδήποτε άλλου λογισμικού (software) στον υπολογιστή του αγοραστή (hardware)*» (Γεωργιάδης/Ενοχικό Δίκαιο/Ειδικό μέρος/Τόμος Ι/σελ. 89).

Ειδικότερα, οι προϋποθέσεις ένταξης της πλημμελούς εγκατάστασης στην κατηγορία του ελαττώματος της παροχής είναι οι ακόλουθες: α) εγκατάσταση, β) αυτή να αποτελεί μέρος της σύμβασης, γ) να είναι πλημμελής και δ) να πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή ή ε) να πραγματοποιήθηκε από τον αγοραστή με οδηγίες πωλητή. Σύμφωνα με την κρατούσα στη θεωρία άποψη με τον όρο «**εγκατάσταση**» νοείται καταρχήν η de lege artis τοποθέτηση ή συναρμολόγηση ή προσαρμογή του πωληθέντος στον ιδιωτικό ή επιχειρησιακό χώρο του αγοραστή, ενώ δεν περιλαμβάνεται στην κρίσιμη έννοια η μελέτη εγκατάστασης, δηλαδή ο ειδικότερος προσδιορισμός των αναγκών του αγοραστή, καθώς και των χρηστικών του στόχων σε σχέση με τις χωρικές ή άλλες δυνατότητες που αυτός διαθέτει. Ο ιδιαίτερος αυτός σχεδιασμός (μελέτη-εφαρμογή) αποτελεί αυτοτελή παροχή, η οποία δεν εντάσσεται a priori στο αντικείμενο των υποχρεώσεων του πωλητή (σχετικώς: Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK Τόμος Γ΄/Ημίτομος Α΄/άρθρο 536/σελ. 346, Παπανικολάου-Ρούσσοσ/Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή/σελ. 339 επ.). Επίσης, η εγκατάσταση κατά το γράμμα του νόμου πρέπει να «**αποτελεί μέρος της σύμβασης**» δηλαδή να είναι βαρύνουσας σημασίας για τη λειτουργία και την απόδοση του πράγματος, σύμφωνα με τον προορισμό του, καθώς και για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του. Ελαττωματική, βεβαίως, καθίσταται η παροχή όταν, επιπροσθέτως των ανωτέρω, η εγκατάσταση είναι «**πλημμελής**». Έτσι, ακόμα και αν η προς εγκατάσταση συσκευή ανταποκρίνεται στη συναφθείσα σύμβαση, η πλημμέλεια της εγκατάστασης καθεαυτή θεωρείται από το νομοθέτη ως μη ανταπόκριση του αντικειμένου της πώλησης και, ακολούθως, γεννάται ευθύνη του πωλητή, ακριβώς όπως στην περίπτωση ελαττωματικότητας λόγω μη ανταπόκρισης του ίδιου του πράγματος στη σύμβαση. Τέτοια πλημμέλεια συντρέχει όταν, κατά τη διαδικασία εγκατάστασης, **η χρήση του αντικειμένου**

καθίσταται δυσχερής έως αδύνατη και, πάντως, δεν είναι η εύλογα αναμενόμενη, χωρίς να απαιτείται παράλληλα η δημιουργία ελαττώματος στο πράγμα. Σε περίπτωση δε πταίσματος του πωλητή ή προστηθέντων αυτού, συρρέουν ευθύνη απορρέουσα από τη δικαιοπραξία και ευθύνη αδικοπρακτική. Τέλος, απαραίτητη προϋπόθεση εφαρμογής του άρθρου 536 ΑΚ είναι η πλημμελής εγκατάσταση **«να πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή»** ή και από τον ίδιο τον αγοραστή, αλλά στην περίπτωση αυτή η πλημμέλεια πρέπει να **«οφείλεται στην παράλειψη του πωλητή να του παράσχει τις σωστές οδηγίες».** Στην πρώτη περίπτωση πρέπει να διευκρινιστεί ότι η εγκατάσταση καταλογίζεται στον πωλητή και όταν ενεργείται από τρίτο, αν ο τρίτος εγκαταστάτης είτε ενεργεί σύμφωνα με τις οδηγίες του πωλητή είτε επιλέγεται από αυτόν. Στη δεύτερη περίπτωση η πλημμέλεια πρέπει να προέρχεται από παράβαση της εκ της συμβάσεως ευθέως απορρέουσας υποχρέωσης του πωλητή να δώσει οδηγίες εν γένει ή τις ορθές οδηγίες, δηλαδή τις ορθές πληροφορίες και τη λεπτομερή ενημέρωση που αφορούν τις ιδιότητες του πράγματος και τον τρόπο εγκατάστασης αυτού.

5. Σύμφωνα με το άρθρο 537 ΑΚ, για τη γέννηση ευθύνης του πωλητή ανεξαρτήτως υπαιτιότητάς του απαιτείται επιπροσθέτως η μη ανταπόκριση του πράγματος **κατά τον κρίσιμο χρόνο**, δηλαδή **«κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή»**, όπως αυτός ορίζεται στα άρθρα 522-524 ΑΚ. Εδώ, διακρίνουμε τις ακόλουθες περιπτώσεις: α) Μέχρι το χρόνο μεταθέσεως του κινδύνου ο αγοραστής δικαιούται να αποκρούσει την παροχή και να αξιώσει την παράδοση μη ελαττωματικού πράγματος. Αν ο πωλητής αρνηθεί ή αδυνατεί να παρέχει πράγμα μη ελαττωματικό ή με τις συμφωνημένες ιδιότητες, τότε συντρέχει περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας παροχής κατά τις γενικές διατάξεις περί αμφοτεροβαρών συμβάσεων. Σε αυτήν την περίπτωση, συνεπώς, η ελαττωματικότητα της παροχής αντιμετωπίζεται με πληρότητα από τη διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ σε συνδυασμό με τις γενικές διατάξεις περί μη εκπληρώσεως της παροχής και παρέχεται ικανή προστασία στον αγοραστή, έτσι ώστε δεν φαίνεται να υπάρχει περαιτέρω ανάγκη επίκλησης ευθύνης από τη μη προσήκουσα εκπλήρωση της παροχής ή ειδικής ευθύνης του πωλητή (540 επ. ΑΚ). Εξάλλου, η εφαρμογή των διατάξεων 540 επ. προϋποθέτει σαφώς παράδοση του πράγματος, δηλαδή μετάθεση του κινδύνου στον αγοραστή. [Εκτός εάν και πριν από τον κρίσιμο χρόνο εντοπίζεται σαφώς χρονικό σημείο από το οποίο δημιουργείται **βεβαιότητα** για την ύπαρξη ελλείψεων **και κατά τη μετάσταση του κινδύνου**, είτε γιατί ο πωλητής δήλωσε ότι δεν πρόκειται να άρει το ελάττωμα ή να συμπληρώσει την έλλειψη είτε γιατί άλλοι λόγοι καθιστούν αντικειμενικά αδύνατη την εξαφάνιση του ελαττώματος ή την εμφάνιση της ιδιότητας (βλ. ΕΑ 2616/87 Δνη 29/150)]. β) Μετά την μετάθεση του κινδύνου ο αγοραστής διατηρεί τη δυνατότητα να ασκήσει την κατ' άρθρο 534 ΑΚ αξίωση εκπληρώσεως αλλά σε τούτη την περίπτωση δεν μπορεί να ασκήσει τις κατά τα ανωτέρω αξιώσεις από τις γενικές διατάξεις, μπορεί όμως πλέον να ασκήσει (και μάλιστα απευθείας) κάποια από τις δευτερογενείς αξιώσεις των άρθρων 540 και 543 ΑΚ: μπορεί δηλαδή (χωρίς περιορισμό) είτε να επιλέξει καταρχήν την πρωτογενή αξίωση εκπληρώσεως του 534 και, σε περίπτωση που αποβεί άκαρπη η άσκηση της εν λόγω αξιώσεως, να ασκήσει τις δευτερογενείς αξιώσεις των 540 επ. είτε να προτιμήσει απευθείας να ασκήσει μία εκ των περισσοτέρων αξιώσεων των 540 επ. ΑΚ.

Στο ίδιο άρθρο προβλέπεται απαλλαγή του πωλητή σε δύο περιπτώσεις: α) **«αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση»** ή β) **«η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής».** Προφανής στόχος της ρύθμισης αυτής στην πρώτη περίπτωση (που είναι και η πλέον ενδιαφέρουσα) είναι **«... η, με την αγορά ενός πράγματος ελαττωματικού εν γνώσει του ελαττώματος, υποδηλούμενη παραίτηση από τα δικαιώματα των ΑΚ 540 επ., παρεκτός του ότι η τυχόν άσκηση των δικαιωμάτων αυτών θα προσέκρουε στα αντικειμενικά κριτήρια της ΑΚ 281...»** (Βαθρακοκόιλης/ΕΡΝΟΜΑΚ Τόμος Γ'/Ημίτομος Α'/άρθρο 537/σελ. 350). Ο νομοθέτης πάντως και εδώ, στο πλαίσιο παροχής όσο το δυνατόν μεγαλύτερης νομικής προστασίας στον αγοραστή, απαιτεί **θετική γνώση** αυτού, ενώ **η έστω και από βαριά αμέλεια άγνοια του ελαττώματος κατά την κατάρτιση της σύμβασης δεν αρκεί.** Λύση δικαίως επεικικής,

καθόσον ενδεχόμενη υποχρέωση έρευνας και ενδελεχούς εξέτασης του πράγματος κατά τη σύναψη της πώλησης θα αποτελούσε βάρος δυσανάλογα μεγάλο για τον αγοραστή (ο οποίος συνήθως υστερεί σε ειδικές τεχνικές γνώσεις και, ως εκ τούτου, η θέση του ως συμβαλλόμενου μέρους αποδυναμώνεται). Ακολούθως, η γνώση του αγοραστή, η οποία πρέπει να υπάρχει κατά τον χρόνο κατάρτισης της πώλησης, πρέπει να επικαλύπτει τα πραγματικά περιστατικά που οδηγούν στην ελαττωματικότητα της παροχής και προσφέρουν ικανή δυνατότητα σχηματισμού κρίσης για το ακριβές μέγεθος του ελαττώματος (ΕΘ 281/93 Αρμ 47/209). Συνεπώς, ακόμη και στην περίπτωση εμφανούς ελαττώματος, απαιτείται **πλήρης και θετική** γνώση, ενώ δεν αρκούν για τον αποκλεισμό της ευθύνης του πωλητή ούτε και οι σοβαρές υπόνοιες του αγοραστή. (Σε κάθε δε περίπτωση καταχρηστικά ανεπιεικών αποτελεσμάτων για τον πωλητή, υπάρχει πάντα η δυνατότητα προσφυγής στη βοήθεια του άρθρου 281 ΑΚ). Αν, πέραν των ανωτέρω, ο πωλητής με τη σύμβαση ανέλαβε την υποχρέωση άρσης του ελαττώματος ή συμπλήρωσης της έλλειψης, η περαιτέρω αυτή υποχρέωση συνιστά παρεπόμενη υποχρέωσή του (ή μπορεί να γίνει λόγος για εγγυοδοτική σύμβαση) και η αθέτησή της θεμελιώνει ευθύνη για μη εκπλήρωση κατά τις γενικές διατάξεις.

Επιπλέον, στο άρθρο 537 ΑΚ παρ.2 ορίζεται ότι: «*Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε **έξι μήνες** από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός εάν τούτο δεν συμβιβάζεται με την φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με την φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης*». Το σχετικό τεκμήριο είναι μαχητό και υπάρχει δυνατότητα ανταπόδειξης από τον πωλητή.

6. Σύμφωνα τώρα με το άρθρο 540 ΑΚ: «*Στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του: 1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη **διόρθωση ή αντικατάσταση** του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες 2. να **μειώσει το τίμημα** 3. να **υπαναχωρήσει από τη σύμβαση**, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα*» ενώ, περαιτέρω, προβλέπεται ότι η διόρθωση ή η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ευλόγου χρόνου και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή. Τα σχετικά δικαιώματα, κατά σαφή απόκλιση από την Οδηγία 1999/44 ΕΚ, παρέχονται από την εν λόγω διάταξη εναλλακτικά στον αγοραστή, χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση μεταξύ τους. Δίνεται δηλαδή στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει. Αν μάλιστα συντρέχουν και οι περιστάσεις του 543 ΑΚ, ο αγοραστής έχει επιπλέον είτε διαζευκτικά είτε σωρευτικά και **δικαίωμα αποζημίωσης**. Κατά την κρατούσα άποψη, επίσης, γίνεται δεκτό ότι **η επιλογή ενός από τα υπ' όψιν ένδικα βοηθήματα τότε μόνο αναλώνεται όταν οδηγεί στην πλήρη ικανοποίηση του αγοραστή, δηλαδή στην πλήρη αποκατάσταση της διαταραγμένης ισορροπίας της παροχής**. Συνεπώς, αν δεν επιτευχθεί αυτή η πλήρης αποκατάσταση, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει άλλο βοήθημα κ.ο.κ. έως την πλήρη ικανοποίησή του (Βαθρακοκοίλης/EPNOMAK, ό. π. σελ. 358). Πιο συγκεκριμένα: Το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης συνιστά **αξίωση βοηθητική** της αρχικής αξίωσης εκπλήρωσης, καθώς αποσκοπεί στην αυτούσια πραγμάτωση της βασικής αξίωσης είτε με τη βελτίωση του πράγματος που έχει παραδοθεί (ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στα κριτήρια της σύμβασης) είτε με την αντικατάστασή του με άλλο που ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Το σχετικό δικαίωμα ασκείται δικαστικά (με αγωγή, ανταγωγή ή και κατ' ένσταση) ή εξώδικα. Ειδικότερα, όσον αφορά το **δικαίωμα διόρθωσης**, η άσκηση αυτού υπόκειται σε δύο περιορισμούς (τη συνδρομή των οποίων οφείλει να επικαλεστεί και να αποδείξει ο πωλητής): αφενός μεν η διόρθωση να καθίσταται εφικτή από τεχνικής απόψεως, αφετέρου δε η διενέργειά της να μην απαιτεί δαπάνες δυσανάλογες ώστε αυτή να μη συνιστά ασύμφορη επιλογή. Περαιτέρω, η διόρθωση πραγματοποιείται υπό τους όρους της παρ. 2 του άρθρου. Εδώ, ο εύλογος χρόνος προσδιορίζεται με αφετηρία το χρονικό σημείο κατά το οποίο ο αγοραστής άσκησε την αξίωσή του για διόρθωση. Οι δε τεχνικές και άλλες προϋποθέσεις για την διεκπεραίωση της διόρθωσης πρέπει να προσδιορίζονται από τον πωλητή κατά τρόπο που να μην προκαλεί άσκοπη ταλαιπωρία και σημαντική απώλεια χρόνου για τον αγοραστή

(Παπανικολάου – Ρούσσοι, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή 2003, αρ. 564). Ο ΑΚ σε αντίθεση με την Οδηγία 1999/44 ΕΚ (άρθρ. 3 παρ. 5 περ. β' και γ') δεν προβλέπει κυρώσεις για τον πωλητή από την ως άνω παράβαση. Στην περίπτωση πραγμάτωσης της διόρθωσης μετά την πάροδο του εύλογου χρόνου ή με σημαντική ενόχληση του αγοραστή στη διάρκεια της ύπαρξης, χωρίς να αποκλείεται η συνδρομή των προϋποθέσεων αδικοπρακτικής ευθύνης (Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ, ό. π. σελ. 361). Ο αγοραστής έχει το δικαίωμα να ζητήσει την διόρθωση του πράγματος τόσο πριν όσο και μετά την μετάθεση του κινδύνου σε αυτόν. Επίσης, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποτυχίας της διόρθωσης, γίνεται δεκτό ότι ο αγοραστής έχει δικαίωμα επιλογής άλλου δικαιώματος από τα προβλεπόμενα στην ΑΚ 540, χωρίς να δεσμεύεται να εμμένει στη διόρθωση μέχρι την ευδόμησή της. Εξάλλου, ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να υπομείνει πολλές προσπάθειες διόρθωσης, ενώ, όταν εμφανίζονται διαδοχικά περισσότερα του ενός ελαττώματα, θεωρείται ότι κλονίζεται η εμπιστοσύνη του και, ακολούθως, δικαιούται να θεωρήσει ως αναλωθέν το δικαίωμα διόρθωσης και να ασκήσει κάποια άλλη από τις προβλεπόμενες αξιώσεις (Ρούσσοι, Χαρακτηριστικά και περιεχόμενο των αξιώσεων του αγοραστή στο νέο δίκαιο της πώλησης, ΧρΠΔ Δ/2004, σελ. 579). Υπό τις ίδιες προϋποθέσεις και με τους ίδιους περιορισμούς παρέχεται στον αγοραστή και το **δικαίωμα αντικατάστασης**, το οποίο συνιστά, ομοίως, ειδική μορφή της πρωτογενούς αξίωσής του για αυτούσια εκπλήρωση (στην πώληση γένους). Περαιτέρω, η **μείωση του τιμήματος**, με την οποία ουσιαστικά επανακαθορίζεται και προσαρμόζεται το αρχικά συμφωνηθέν τίμημα στην αξία του ελαττωματικού πράγματος αλλά και η **υπαναχώρηση**, με την άσκηση της οποίας καταλύεται εξ ολοκλήρου η αρχική σύμβαση της πώλησης (και, κατά μία άποψη, τη θέση της λαμβάνει η λεγόμενη «σχέση της εκκαθάρισης») συνιστούν **διαπλαστικά δικαιώματα**, αφού με την άσκησή τους διαπλάσσεται πλέον νέα έννομη κατάσταση. Βεβαίως, με τη μείωση του τιμήματος δεν επέρχεται ανατροπή της σύμβασης (για τον λόγο αυτό και παραμένουν ισχυρά παρεπόμενα δικαιώματα του αγοραστή ή του πωλητή). Αντιθέτως, η υπαναχώρηση οδηγεί στην ανατροπή της πώλησης, οπότε αφενός μεν ο πωλητής υποχρεούται στην επιστροφή του τιμήματος, αφετέρου δε ο αγοραστής στην απόδοση του πράγματος κατά τα οριζόμενα στην ΑΚ 547. Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται είτε με άτυπη μονομερή **εξώδικη** δήλωση του αγοραστή προς τον πωλητή είτε με **ένσταση** είτε και με **αγωγή**. Η σπουδαιότητα του ελαττώματος, δηλαδή ο βαθμός μη συμμόρφωσης του πράγματος προς τους όρους της σύμβασης, κατ' εφαρμογή της αρχής της αναλογικότητας, κρίνεται κυρίως με βάση τις επιπτώσεις που έχει στη χρησιμότητα και στην εν γένει εκμετάλλευση του πράγματος, συνεκτιμωμένης της συμφωνίας των συμβαλλομένων αλλά και του σκοπού χρήσης καθώς και των ειδικότερων περιστάσεων της συγκεκριμένης περίπτωσης. Στην περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης: **ο πωλητής υποχρεούται** i) στην επιστροφή του τιμήματος που έλαβε εντόκως από την ημέρα είσπραξής του ii) στην απόδοση των τυχόν εξόδων πώλησης και τέλους iii) στην καταβολή των δαπανών που πραγματοποίησε ο αγοραστής για το πράγμα, εντόκως από τον χρόνο πραγματοποίησής τους και ανεξαρτήτως της αναγκαιότητας αυτών. Ως τέτοιες νοούνται, εκτός άλλων, τα έξοδα συντήρησης, φύλαξης του πράγματος κ.α. Αντιστοίχως, **ο αγοραστής υποχρεούται** στην αναμεταβίβαση της κυριότητας και παράδοση της νομής του πράγματος ελεύθερου από κάθε βάρος. Υποχρεούται επίσης να αποδώσει τα ωφελήματα που αυτός αποκόμισε. Από το ποσό του τιμήματος που είναι επιστρεπτέο μπορεί, κατά τις περιστάσεις, να αφαιρείται η ωφέλεια που αποκόμισε ο αγοραστής από τη χρήση του πράγματος έως το χρονικό σημείο επιστροφής στον πωλητή (και πάντως, σε κάθε περίπτωση, πρέπει να συνεκτιμάται και η τυχόν παρελκυστική συμπεριφορά του πωλητή, καθόσον εξαιτίας αυτής μπορεί αδικαιολόγητα να καθυστερεί η σχέση εκκαθάρισης, με ενδεχόμενη συνέπεια ακόμη και την εξάνεση της ωφέλειας του αγοραστή). Επίσης, σε περίπτωση που διαπιστωθεί μεταγενέστερα άλλο ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, το άρθρο 541 ΑΚ προβλέπει την εκ νέου δυνατότητα άσκησης εκ μέρους του αγοραστή ενός εκ των ως άνω λεπτομερώς αναφερομένων δικαιωμάτων του άρθρου 540 ΑΚ (προβλέπεται, δηλαδή, η δυνατότητα πολλαπλής ενάσκησης του ίδιου ή διαφορετικών δικαιωμάτων, στο πλαίσιο της ίδιας

σύμβασης πώλησης, για περισσότερα ελαττώματα ή ελλείψεις συνομολογημένων ιδιοτήτων των οποίων η διαπίστωση είναι σταδιακή).

II. Δικαιοπραξίες γενικά.

Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ: «*Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*». Ως **διαπραγματεύσεις** νοούνται οι **προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές απόψεων** μεταξύ αυτών που ενδιαφέρονται να συνάψουν ορισμένη σύμβαση, με σκοπό την αμοιβαία προσέγγιση των θέσεων τους μέχρι την τελική ταύτιση αυτών (και, ακολούθως, την κατάρτιση της υπό συζήτηση σύμβασης) ή τη διαπίστωση τυχόν αδυναμίας ταύτισης. Ως αφετηρία των διαπραγματεύσεων εκλαμβάνεται η από κάποιο μέρος εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη σύναψη σύμβασης και η σαφής συναλλακτική προσέγγιση προς διερεύνηση των δυνατοτήτων σύναψης. Η επιχειρούμενη αυτή προσέγγιση δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης, η οποία επιβάλλει στα μέρη συμπεριφορά σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Έχουν, δηλαδή, τα μέρη ενοχική υποχρέωση όμοια προς αυτή του 288 ΑΚ, η υπαίτια παράβαση της οποίας δημιουργεί ευθύνη κατά το 198 ΑΚ («*Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει και αν ακόμη η σύμβαση δεν καταρτίστηκε. Για την παραγραφή της αξίωσης αυτής εφαρμόζεται αναλόγως η διάταξη για την παραγραφή των απαιτήσεων από αδικοπραξία*»). Μία εκ των υποχρεώσεων που επιβάλλονται στα μέρη κατά το στάδιο αυτό (και οι οποίες, σε κάθε περίπτωση, κρίνονται από τις εκάστοτε περιστάσεις και τη φύση της συγκεκριμένης σύμβασης) είναι αναμφίβολα και η **υποχρέωση παροχής διασαφητικών πληροφοριών** και εξηγήσεων όσον αφορά το αντικείμενο της σύμβασης και ιδιαιτέρως **των πληροφοριών εκείνων που είναι ουσιώδεις για τον σχηματισμό κρίσης και τη συνακόλουθη λήψη απόφασης του άλλου μέρους**.

III. Σύμβαση Franchising (Δικαιόρηση).

Η σύμβαση Franchising αποτελεί σύμβαση συνεργασίας μεταξύ δύο επιχειρήσεων, σύμφωνα με την οποία η μία επιχείρηση (δικαιοπάροχος ή δότης) παραχωρεί στην άλλη (δικαιοδόχο ή λήπτη) έναντι ανταλλάγματος το δικαίωμα εκμετάλλευσης του αποκαλούμενου «πακέτου» Franchising, με σκοπό την πώληση ορισμένων τύπων προϊόντων ή/και υπηρεσιών σε τελικούς χρήστες. Η σχετική σύμβαση αποτελεί σύμβαση – πλαίσιο και με αυτήν προσδιορίζονται οι υποχρεώσεις των μερών, όπως είναι η υποχρέωση παροχής στον λήπτη δικαιώματος χρήσης της τεχνογνωσίας, η υποχρέωση του λήπτη να σέβεται τις οργανωτικές αρχές του συστήματος κ.α. Συνήθης μορφή Franchising είναι το μεικτό Franchising, για το οποίο γίνεται λόγος όταν η σχετική συμφωνία περιέχει Franchising διανομής και Franchising υπηρεσιών, δηλαδή συνδυάζει πώληση αγαθών και παροχή σχετικών υπηρεσιών (βλ. Γεωργιάδη/Νέες μορφές συμβάσεων της σύγχρονης οικονομίας/Τρίτη έκδοση/Η σύμβαση Franchising /σελ. 187 επ.). Ένα σοβαρό πρόβλημα, που γεννιέται στο πλαίσιο της κατά τα ανωτέρω περιγραφόμενης συνεργασίας και χρήζει σφαιρικής και αποτελεσματικής αντιμετώπισης, είναι αυτό της **προστασίας των καλόπιστων τρίτων**, οι οποίοι συναλλάσσονται με τον λήπτη Franchising, χωρίς ενδεχομένως να γνωρίζουν την ιδιότητά του ως ανεξάρτητου επιχειρηματία (καθόσον ο λήπτης διατηρεί τη νομική και διαχειριστική ανεξαρτησία της επιχείρησής του) αλλά, αντιθέτως, συναλλάσσονται έχοντας την πεποίθηση ότι το κατάστημα, στο οποίο λαμβάνει χώρα η συναλλαγή, αποτελεί υποκατάστημα μιας μεγάλης και γνωστής σε αυτούς επιχείρησης, την οποία και εμπιστεύονται. Εξάλλου, ένα από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Franchising είναι και η ομοιομορφία που εμφανίζουν οι διάφορες επιχειρηματικές μονάδες που ανήκουν στο σύστημα Franchising και μάλιστα σε περισσότερα του ενός στοιχεία (ίδια εμπορική επωνυμία, ίδια προϊόντα, ίδιο σήμα, πολλές φορές όμοια διαμορφωμένοι χώροι εξυπηρέτησης πελατών κ.α.). Διότι ακριβώς αυτή η ενίσχυση της εντύπωσης μίας επιχειρηματικής ενότητας είναι και ένα από τα σοβαρά πλεονεκτήματα που έχει η εν λόγω συνεργασία, τόσο για τον δότη (διεύρυνση επιχειρηματικής δραστηριότητας παράλληλα σε πολλές αγορές, ενίσχυση κύρους, βελτίωση

της ανταγωνιστικής του θέσης στην αγορά, αύξηση τζίρου) όσο και για τον λήπτη (θετικές συνέπειες της ευρείας γνώσης του σήματος του δότη και της καλής φήμης που συνοδεύει αυτό, βελτίωση της εικόνας φερεγγυότητάς του στην αγορά κ.λπ.).

Όμως, ο καταναλωτής ο οποίος απευθύνεται για την αγορά προϊόντων σε κατάσταση που φέρει τα διακριτικά γνωρίσματα επιφανούς επιχειρήσεως, της οποίας το όνομα και το σήμα του είναι γνωστά (από διαφημιστικά μηνύματα και καταχωρίσεις, από προηγούμενες συναλλαγές του ίδιου ή άλλων γνωστών του καταναλωτών κ.λπ.) εύλογα σχηματίζει την πεποίθηση ότι συναλλάσσεται απευθείας με τη γνωστή αυτή επιχείρηση και εύλογα προσδοκά (εκτιμώντας τη σοβαρότητα του ονόματος της εταιρείας στον επιχειρηματικό χώρο αλλά και την εμπιστοσύνη που αυτή απολαμβάνει από το καταναλωτικό κοινό) ότι η συναλλαγή του θα εξελιχθεί με ασφάλεια και ομαλότητα. Η προσδοκία του αυτή, εξάλλου, είναι πιθανότατα και η γενεσιουργός αιτία επιλογής της συγκεκριμένης εταιρείας και όχι ενός μικρού «συνοικιακού» προμηθευτή. **Έτσι, ακόμη και αν γνωστοποιηθεί τελικά στον καταναλωτή το όνομα του πραγματικού ιδιοκτήτη στην ταμειακή απόδειξη που εκδίδεται μετά τη σύναψη της σύμβασης, η γνωστοποίηση αυτή δεν κρίνεται ουσιώδης, καθώς δεν μπορεί φυσικά να θεωρηθεί ότι επηρέασε το σχηματισμό της δήλωσης βούλησής του** (βλ. Γεωργιάδη/ο.π. σελ. 222). Συνεπώς, εκ των ανωτέρω (και κατ' αναλογία των διατάξεων των άρθρων 211 επ. ΑΚ περί αντιπροσώπευσης και πληρεξουσιότητας αλλά και της ΑΚ 281) συνάγεται ότι στο πλαίσιο της επιβεβλημένης προστασίας του κοινού από τον σχηματισμό εσφαλμένης αντίληψης, όσον αφορά το ιδιοκτησιακό καθεστώς της επιχείρησης του λήπτη (και μάλιστα συχνά κατόπιν σκοπίμων ενεργειών δότη και λήπτη, οι οποίες οδηγούν στο εσφαλμένο αυτό συμπέρασμα), **ο δότης δεν απαλλάσσεται από την ευθύνη του για την εκπλήρωση της σύμβασης.**

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

Εν προκειμένω, προκύπτουν τα ακόλουθα:

Ι. Ο καταγγέλλων, κ., όπως καθιστά σαφές με την αναφορά του, **επέλεξε συνειδητά και κατόπιν έρευνας αγοράς** τη γνωστή εταιρεία AGELOPOULOS GROUP για την αγορά και εγκατάσταση στην οικία του ηλιακού συστήματος θέρμανσης τριπλής ενέργειας. Ισχυρίζεται μάλιστα ότι όλες οι **προφορικές διαπραγματεύσεις** πριν τη σύναψη της σύμβασης (δηλαδή πριν την παραγγελία του προϊόντος) έλαβαν χώρα μεταξύ αυτού και υπαλλήλων «των κεντρικών» της AGELOPOULOS GROUP. Μετά το πέρας των διαπραγματεύσεων και αφού ο καταναλωτής πείστηκε για την αγορά και εγκατάσταση του εν λόγω συστήματος, το παρήγγειλε «στο κατάστημα», λόγω κοντινής απόστασης από την οικία του (όπως μας αποσαφήνισε τηλεφωνικώς). Στο σχετικό δελτίο προσφοράς (στο οποίο υπάρχει εντολή χρέωσης πιστωτικής κάρτας του αγοραστή και εν προκειμένω επέχει θέση δελτίου παραγγελίας) αναγράφονται α) το όνομα του αγοραστή και β) η επωνυμία της εταιρείας AGELOPOULOS GROUP / ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΘΕΡΜΑΝΣΗ – ΗΛΙΑΚΑ – ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ / ΜΕΛΕΤΗ – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΕΠΙΣΚΕΥΗ και στο κατώτατο σημείο του δελτίου υπάρχει η χειρόγραφη σημείωση «.....(αριθμός τηλεφώνου καταστήματος)». Ομοίως και στο δελτίο αποστολής αναγράφονται τα ίδια στοιχεία (χωρίς την προηγούμενη χειρόγραφη σημείωση). Τέλος **και η ταμειακή απόδειξη έχει εκδοθεί στην πλήρη επωνυμία της AGELOPOULOS GROUP, χωρίς πουθενά να αναφέρονται τα στοιχεία του ιδιοκτήτη του καταστήματος** κ. Συνεπώς και παρά τον ισχυρισμό του εκπροσώπου της AGELOPOULOS GROUP, κ., περί παραχωρήσεως με σύμβαση Franchising της δυνατότητας εμπορίας των προϊόντων του στην «*με αυτόνομη οικονομική δραστηριότητα*» επιχείρηση του κ., είναι πρόδηλο, εν προκειμένω, ότι **στην υπό κρίση σύμβαση πώλησης-εγκατάστασης αντισυμβαλλόμενο μέρος ήταν η εταιρεία AGELOPOULOS GROUP, η οποία και ευθύνεται για την εκπλήρωση της σύμβασης αυτής** [Περίπτωση άμεσης αντιπροσώπευσης κατά την οποία: ο αντιπρόσωπος καταρτίζει τη δικαιοπραξία στο όνομα του αντιπροσωπευομένου και μέσα στα

όρια της αντιπροσωπευτικής εξουσίας, έτσι ώστε τα αποτελέσματα της δικαιοπραξίας να επέρχονται αμέσως στο πρόσωπο του αντιπροσωπευομένου (ΑΚ 211 παρ. 1). Ακόμη δε και αν η πληρεξουσιότητα είναι ελαττωματική, ο τρίτος που συναλλάχθηκε με τον «αντιπρόσωπο» προστατεύεται με βάση τη θεωρία της αποκαλούμενης «φαινόμενης αντιπροσώπευσης ή πληρεξουσιότητας»].

Π. Εξάλλου, ως προς το περιεχόμενο της συναφθείσας σύμβασης πώλησης διαπιστώνουμε ότι: Δεδομένης της φύσης της υπό κρίση σύμβασης η **εγκατάσταση** του πωληθέντος συστήματος στην οικία του καταναλωτή αποτελούσε **αναπόσπαστο μέρος** αυτής. Αυτό προκύπτει και από το δελτίο προσφοράς-παραγγελίας, όπου προβλέπεται η τοποθέτηση του συστήματος. Άρα η εγκατάσταση είναι, στην προκειμένη περίπτωση, **υποχρέωση** του πωλητή, τυχόν παράβαση της οποίας θα συνιστούσε έλλειψη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης. Όμως, κατά τα ανωτέρω στο υπό στοιχία Β 4 αναφερόμενα, σύμφωνα με την κρατούσα στη θεωρία άποψη, ως εγκατάσταση λογίζεται η κατά λειτουργικό τρόπο συναρμολόγηση και τοποθέτηση του πράγματος σύμφωνα με τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης, ενώ στην έννοια αυτής δεν περιλαμβάνεται, καταρχήν, η ιδιαίτερη μελέτη εγκατάστασης με την έννοια του καθορισμού των ειδικών αναγκών του αγοραστή και των χρηστικών του στόχων σε σχέση με τις πραγματικές δυνατότητες που αυτός διαθέτει. Η μελέτη αυτή συνιστά αυτοτελή, αυθύπαρκτη και ιδιαίτερη παροχή, η οποία δε μπορεί να θεωρηθεί αντικείμενο των υποχρεώσεων του πωλητή. Εν προκειμένω, δεν συνάγεται από πουθενά ότι υπήρξε κάποια άλλη ιδιαίτερη συμφωνία των μερών με αντικείμενο την ειδικότερη μελέτη των τεχνικών δυνατοτήτων του καταναλωτή και τον εκ νέου σχεδιασμό του συστήματος της οικίας του. Αντιθέτως, ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι η εταιρεία δεν προέβη ούτε καν σε επιτόπιο έλεγχο πριν την τοποθέτηση του προϊόντος, καθώς δεν θεωρήθηκε αναγκαίο.

Περαιτέρω, οι ισχυρισμοί των μερών ως προς τα ουσιώδη στοιχεία της σύμβασης είναι αλληλοσυγκρουόμενοι: α) Από την αναφορά συνάγεται ότι ο καταναλωτής προέβη στην αγορά και εγκατάσταση του πράγματος **υπό την σαφή προϋπόθεση ότι αυτό θα είναι συμβατό με το υπάρχον σύστημα της οικίας του και θα λειτουργήσει και κατόπιν αλληπάλληλων διαβεβαιώσεων της αντισυμβαλλομένης, τόσο κατά το στάδιο των προ της σύναψης διαπραγματεύσεων, όσο και κατά τον χρόνο εγκατάστασης του πράγματος** (πεποίθηση ασφάλειας της συναλλαγής). β) Αντιθέτως, οι κ.κ. και ισχυρίζονται **αόριστα** (ο πρώτος σε έγγραφη απάντηση προς την Αρχή μας, ο δεύτερος σε Εξώδικη Δήλωσή του προς τον καταγγέλλοντα) ότι οι ίδιοι του πρότειναν να προβεί σε έρευνα αγοράς και να φροντίσει για την αντικατάσταση των ελαττωματικών και ακατάλληλων μερών του υπάρχοντος στην οικία του συστήματος, ώστε αυτό να λειτουργήσει κανονικά [εδώ σημειώνουμε ότι: ο κ. στο κείμενό του επιμελώς δεν τοποθετεί χρονικά την παροχή των πληροφοριών και εξηγήσεων αυτών, δεν προσδιορίζει δηλαδή τον ακριβή χρόνο (προ, κατά τη διάρκεια ή μετά τη σύναψη της σύμβασης) κατά τον οποίο δηλώθηκαν στον καταναλωτή τα ως άνω, ενώ ο κ. ομολογεί ότι **«το συνεργείο μας του πρότεινε να προβεί σε έρευνα αγοράς...»**, **ομολογεί δηλαδή ότι οι όποιες πληροφορίες δόθηκαν κατά τον χρόνο εγκατάστασης του πράγματος από το συνεργείο, συνεπώς μετά τη σύναψη της πώλησης**]. Επίσης, **πουθενά δεν ισχυρίζονται ότι τον ενημέρωσαν σαφώς ότι το προϊόν δεν θα λειτουργήσει υπό τις υπάρχουσες συνθήκες**.

Αδιαμφισβήτητο δεδομένο στην παρούσα πώληση είναι ότι το πωληθέν εγκατεστημένο στην οικία του καταναλωτή **δεν λειτουργεί**. Συνεπώς, καθώς φαίνεται εδώ, ο πωλητής παρέδωσε στον αγοραστή πράγμα το οποίο προφανώς **«δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση»** και, άρα, αυτό **«δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση»** σύμφωνα με το υπ' αριθ. 2 αξιολογικό κριτήριο μη ανταπόκρισης του άρθρου 535 ΑΚ. Βεβαίως, ο σκοπός της εν λόγω σύμβασης προσδιορίζεται με την προσεκτική ερμηνεία αυτής και με τη βοήθεια που προσφέρουν τα υποκειμενικά και αντικειμενικά κριτήρια των άρθρων 173 ΑΚ και 200 ΑΚ αντιστοίχως.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, δεν δύναται να διατάζει τη διενέργεια αποδείξεων για την ολοκληρωμένη στοιχειοθέτηση των εκατέρωθεν ισχυρισμών. [Επίσης, σημειώνουμε ότι στην παρούσα δεν θα υπεισέλθουμε σε πιθανά ελαττώματα της βούλησης κατά τα άρθρα 140 ΑΚ ή/και 147 ΑΚ, καθόσον στο πλαίσιο των εν λόγω διατάξεων πρέπει να διαταχθούν αποδείξεις, το δε βάρος απόδειξης φέρει ο εκάστοτε επικαλούμενος αυτά. Αρμόδια σχετικώς είναι τα ελληνικά πολιτικά Δικαστήρια.] Τα υπάρχοντα στο φάκελο στοιχεία, όμως, συνιστούν στην υπό εξέταση υπόθεση ισχυρές ενδείξεις παραβίασης των διατάξεων των άρθρων 197-198 και 535 ΑΚ. Προς αυτήν την κατεύθυνση οδηγεί και η ίδια η επωνυμία της αντισυμβαλλομένης, η οποία είναι σαφώς δηλωτική της τεχνογνωσίας και των εξειδικευμένων παροχών που προσφέρει και αναγράφεται με κεφαλαία γράμματα στα προσκομισθέντα παραστατικά (ΑΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ GROUP / ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΘΕΡΜΑΝΣΗ – ΗΛΙΑΚΑ – ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ / ΜΕΛΕΤΗ – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΕΠΙΣΚΕΥΗ). Επιπλέον και ο κ. και ο κ., στις ως άνω αναφερόμενες έγγραφες δηλώσεις τους, **προβάλλουν** με πανομοιότυπες εκφράσεις την εξειδίκευσή τους σε «**μελέτη, εγκατάσταση, συντήρηση και επισκευή κλιματιστικών, θερμαντικών και ηλιακών συστημάτων**». Φυσικά, αυτό και μόνο δε σημαίνει ότι η εταιρεία με την πώληση ανέλαβε άνευ ετέρου και την υποχρέωση ειδικότερης μελέτης των τεχνικών και χωρικών δυνατοτήτων του καταναλωτή και τον εκ νέου σχεδιασμό του συστήματος της οικίας του με βάση τις χρηστικές του ανάγκες. Σημαίνει, όμως, σίγουρα ότι **η τεχνογνωσία και η εμπειρία της ασφαλώς της επέτρεπαν κατόπιν απλού ελέγχου να διαγνώσει την ακαταλληλότητα της παροχής λόγω προφανούς ασυμβατότητας του συστήματος και να πληροφορήσει σαφώς τον αγοραστή περί αυτής. Ο υστερών σε τεχνικές γνώσεις καταναλωτής** απευθύνθηκε συνειδητά και μετά από έρευνα αγοράς σε μια πολύ γνωστή και εξειδικευμένη εταιρεία και όχι σε ένα κατάστημα απλής εμπορίας τέτοιων ειδών, ακριβώς για να διασφαλίσει πλήρως την παροχή του, ήτοι την **αγορά πράγματος που θα λειτουργεί στην οικία του** με δεδομένη την ιδιαιτερότητα του υπάρχοντος συστήματος θέρμανσης λόγω παλαιότητας. Γεγονός, άλλωστε, για το οποίο ενημέρωσε εξ αρχής την εταιρεία: αυτό όχι μόνο δεν αμφισβητείται, αλλά και επιβεβαιώνεται στις άνω επιστολές. Και ναι μεν δεν είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε θετικά αν στην πραγματικότητα υπήρξαν οι αλληπάλληλες διαβεβαιώσεις περί καταλληλότητας τις οποίες επικαλείται ο κ., πάντως σίγουρα δεν προκύπτει ούτε καν από τους ισχυρισμούς του έτερου μέρους ότι υπήρξε σαφής και πλήρης ενημέρωση περί της ακαταλληλότητας -εν προκειμένω- του προϊόντος, δηλαδή περί της μη ανταπόκρισής του στη συγκεκριμένη σύμβαση. Εξάλλου, σύμφωνα και με τους κανόνες της λογικής κανένας μέσος συνετός καταναλωτής (και διότι πάντα είμαστε υποχρεωμένοι να λαμβάνουμε υπ' όψιν τον διαθέτοντα τη μέση αντίληψη κατά τον σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του βούλησης και αρκούντως ενημερωμένο καταναλωτή) δεν θα προέβαινε σε αγορά πράγματος το οποίο γνωρίζει ότι δεν θα λειτουργήσει. [Τέλος, οφείλουμε να μνημονεύσουμε εδώ και τις διατάξεις των νεοπαγών άρθρων 9 δ (**παραπλανητικές πράξεις**) και 9 ε (**Παραπλανητικές παραλείψεις**) του ν. 2251/94 περί Προστασίας των Καταναλωτών, που προστέθηκαν με το ν. 3587/07 στο πλαίσιο επιβεβλημένης ανάγκης μεταρρυθμίσεων για την πιο ολοκληρωμένη προστασία των καταναλωτών: Ρυθμίσεις οι οποίες δεν ίσχυαν κατά την κατάρτιση της σύμβασης και συνεπώς δεν λαμβάνονται υπ' όψιν κατά τη νομική αξιολόγηση της παρούσας υπόθεσης, όμως σαφώς αντανάκλουν την αναγκαιότητα επίτευξης πλέον του υψηλότερου δυνατού επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των σύγχρονων καταναλωτών, ως ασθενέστερων μερών στις συναλλαγές τους με τους παρόχους καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών.]

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή α) εκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, β) συνεκτιμώντας την σοβαρότητα του ονόματος της εταιρείας ΑΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ GROUP αλλά και την εμπιστοσύνη που αυτή απολαμβάνει από το

ελληνικό καταναλωτικό κοινό, γ) κατανοώντας τη δυσχερή θέση στην οποία βρίσκεται ο καταναλωτής και δ) λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι σε μια ευνομούμενη κοινωνία η επίτευξη φιλικών διακανονισμών, στο πλαίσιο της ισορροπίας μεταξύ ελεύθερου (όχι αθέμιτου) ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, εδραιώνει την επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στην αγορά και παράλληλα ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών:

Προβαίνει, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004, στη διατύπωση της παρούσας Έγγραφης Σύστασης και **προσκαλεί** την εταιρεία **AGELOPOULOS GROUP** όπως ικανοποιήσει τον παραπονούμενο καταναλωτή και ειδικότερα όπως δεχτεί την υπαναχώρηση του κ. από τη σύμβαση (540 ΑΚ περ.3) και, ακολούθως, όπως παραλάβει το προϊόν ελεύθερο από κάθε βάρος και επιστρέψει το ποσό που αυτός έχει καταβάλει. Επειδή ακριβώς η παρούσα πρόταση γίνεται με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν εξετάζει την ενδεχόμενη ύπαρξη πταίσματος του πωλητή, η οποία οδηγεί σε επίταση της ευθύνης του και γεννά αξιώσεις περαιτέρω αποζημίωσης του αγοραστή. Για τον ίδιο λόγο δεν προτείνει την επιστροφή του καταβληθέντος ποσού εντόκως. Ο καταναλωτής δικαιούται, σε κάθε περίπτωση, να προσφύγει στα αρμόδια ελληνικά Δικαστήρια, προς πλήρη ικανοποίηση των αξιώσεών του.

Ο Συνήγορος καλεί τα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη της παρούσας εάν αποδέχονται ή όχι τα διαλαμβανόμενα σε αυτήν και ειδικότερα την προτεινόμενη συμβιβαστική λύση. Σε περίπτωση που η παρούσα Σύσταση γίνει αποδεκτή, θα καταρτισθεί Πρακτικό Συμβιβασμού, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου, μετά από σχετική πρόσκληση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και η διαφορά που προέκυψε θα θεωρηθεί οριστικώς επιλυθείσα. Αμφότερα δε τα μέρη θα αναλάβουν την υποχρέωση της μη περαιτέρω προσφυγής τους σε οιαδήποτε διοικητική ή δικαστική Αρχή για την επιλυθείσα καταναλωτική διαφορά.

Σε περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση δεν γίνουν αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ν. 3297/2004.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Π. Ζερβέας

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή