



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2008
Αριθ. Πρωτ. : 1668

ΠΡΟΣ:

1.

2.

ως νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας με την επωνυμία «ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΑΛΛΙΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «ΕΠΙΠΛΑ ΜΑΛΛΙΝΟΥ»
Άργους 107
211 00 Ναύπλιο

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 την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 23.04.07 αναφοράς του κ. (αριθ. πρωτ. εισερχ. 204 Α/23.04.07), μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της εταιρείας με την επωνυμία «ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΑΛΛΙΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.», 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 του εκπροσώπου της καταγγελλόμενης εταιρείας** κατά την ορισθείσα ημερομηνία (09.07.2007) στα γραφεία της Αρχής μας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε αναφορά του κ., στην οποία δόθηκε αριθ. πρωτ. εισερχ. 204 Α/23.04.07. Με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/525/25.04.07 έγγραφο της Αρχής, η εν λόγω αναφορά διαβιβάστηκε στην ως άνω εταιρεία με τον διακριτικό τίτλο «ΕΠΙΠΛΑ ΜΑΛΛΙΝΟΥ» και ζητήθηκε από τον εκπρόσωπο αυτής να μας εκθέσει τις απόψεις του. Με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/825/23.05.07 έγγραφο, η

καταγγελλείσα εταιρεία, δια του υπογράφοντος αυτού κυρίου, εξέθεσε τις απόψεις της. Στη συνέχεια, με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/947/04.06.07 έγγραφο, η Αρχή μας διεβίβασε στον καταγγέλλοντα την κατά τα ανωτέρω απάντηση. Τέλος, με την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/956/05.06.07 επιστολή, ο καταγγέλλων μας εξέθεσε τις απόψεις του επί της ως άνω απάντησης, διαβιβάζοντάς μας τις Εξώδικες Δηλώσεις αμοτέρων των μερών. 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/1135/14.06.07 έγγραφο, κλήθηκαν τα εμπλεκόμενα μέρη για επίτευξη συμβιβασμού την 9η Ιουλίου 2007, ημέρα Δευτέρα και ώρα 09.30 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής. Τελικώς, η προγραμματισθείσα συνάντηση ουδέποτε έλαβε χώρα, καθώς προσήλθε μόνον ο καταγγέλλων, ενώ **ουδέποτε ειδοποιήθηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή περί της μη προσελεύσεως του εκπροσώπου της καταγγελλόμενης εταιρείας.**

I. Η άποψη του καταγγέλλοντα.

Ο κ. αναφέρει ότι τον Φεβρουάριο του 2007 προέβη σε αγορά σαλονιού από την καταγγελλόμενη και ειδικότερα (στο πλαίσιο σχετικής προσφοράς) σε αγορά του **συγκεκριμένου δείγματος** που υπήρχε ήδη στην έκθεση της επιχείρησης, αντί τιμήματος **2.320 ευρώ** (500 ευρώ φθηνότερα από τη λιανική τιμή του σαλονιού). Η αγορά περιλάμβανε επίσης και δύο επιπρόσθετα μαξιλάρια, τα οποία κατά την παραγγελία δεν υπήρχαν στην έκθεση. Την 26.02.07 ο καταγγέλλων παρέλαβε το παραγγελθέν σαλόνι, καθώς και τα δύο επιπλέον μαξιλάρια τα οποία, όμως, είχαν διαφορετική απόχρωση από τα έπιπλα, τόσο στο ύφασμα όσο και στο δέρμα. Ο καταγγέλλων επικοινωνήσε, την ίδια μέρα, τηλεφωνικά με τον εκπρόσωπο της εταιρείας, κ., του επεσήμανε τη χρωματική διαφορά των μαξιλαριών και ο προμηθευτής ισχυρίστηκε ότι οι διαφορές αυτές ήταν αναμενόμενες και οφείλονταν στο γεγονός ότι ο κατασκευαστής χρησιμοποίησε για την κατασκευή των μαξιλαριών δέρμα νεότερης παρτίδας, δεδομένου ότι το σαλόνι που υπήρχε στην έκθεση είχε κατασκευαστεί παλαιότερα. Στη συνέχεια, συμφωνήθηκε τελικά να επιστραφεί στον προμηθευτή το παραδοθέν σαλόνι και να γίνει νέα παραγγελία καινούργιου εξ' ολοκλήρου σαλονιού (με τη σχετική επιβάρυνση για τον αγοραστή επιπλέον 500 ευρώ), ώστε να μην υπάρχουν πλέον οι χρωματικές αυτές αποκλίσεις. Ως δείγματα (δέρματος και υφάσματος) για τη νέα αυτή παραγγελία θεωρήθηκαν τα δύο καινούργια κατασκευής μαξιλάρια. Την 08.03.07, πράγματι, ο καταγγέλλων παρέδωσε το εκθεσιακό σαλόνι και παρέλαβε το νέο. Το ίδιο βράδυ, κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου, διαπίστωσε τα ακόλουθα: **1) Ότι υπήρχε ελάττωμα στο δέρμα του δεξιού βραχίονα του τριθέσιου καναπέ (πολύ έντονη ρωγμή του δέρματος που προσομοιάζε με σχίσμο). 2) Ότι το δέρμα του νέου σαλονιού είχε απόκλιση από το δέρμα των δειγμάτων. 3) Ότι υπήρχε χρωματική και ποιοτική ανομοιομορφία των μερών του σαλονιού.** Την επόμενη μέρα, ο καταγγέλλων επικοινωνήσε και πάλι τηλεφωνικά με τον εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης, ο οποίος τον *διαβεβαίωσε*, κατόπιν των σχετικών εξηγήσεων, ότι θα τακτοποιήσει άμεσα το θέμα (παραδίδοντάς του άλλο σαλόνι). Αφού διαβεβαιώθηκε προφορικά ο καταναλωτής για την άμεση διευθέτηση του προβλήματος και επιδεικνύοντας καλή πίστη, την ίδια μέρα, **κατέθεσε** σε λογαριασμό του κ. το επιπλέον ποσό των **500 ευρώ**. Την 12.03.07 ο καταναλωτής ενημέρωσε τον προμηθευτή για την κατάθεση των χρημάτων και επιβεβαίωσε τηλεφωνικά την άμεση παράδοση άλλου εμπορεύματος χωρίς τα ως άνω ελαττώματα και με την συμφωνημένη χρωματική απόχρωση. Στη συνέχεια, ο καταναλωτής (σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του) προσπάθησε πολλές φορές να επικοινωνήσει (τηλεφωνικά αλλά και με αποστολή μηνυμάτων) με τον εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης, αλλά οι προσπάθειές του απέβησαν άκαρπες, καθώς ο κ. ουδέποτε απάντησε στις κλήσεις του και στα μηνύματά του. Την 26.03.07 ο καταναλωτής επισκέφθηκε την έκθεση επίπλων και, αφού επέδειξε στον προμηθευτή φωτογραφίες των ελαττωματικών μερών του σαλονιού, έλαβε εκ νέου τη διαβεβαίωση άμεσης επίλυσης της διαφοράς και ειδικότερα αντικατάστασης του σαλονιού με νέο. Στις επόμενες μέρες και πάλι ο προμηθευτής δεν απάντησε στις κλήσεις και τα μηνύματα του καταναλωτή. Τελικά, την

02.04.07, ο καταναλωτής απευθύνθηκε στη Διεύθυνση της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, όπου υπέβαλε προφορικά καταγγελία και την ίδια μέρα επισκέφθηκε για μία ακόμα φορά το κατάστημα επίπλων, συνοδευόμενος από δύο υπαλλήλους της ως άνω υπηρεσίας, προκειμένου να επιλυθεί το ζήτημα συμβιβαστικά. Στην από 02.04.07 συνταχθείσα Έκθεση Ελέγχου, την οποία υπογράφουν οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης κ.κ. και, αναφέρεται σχετικά: «... **Μεταβήκαμε στο κατάστημα μαζί με τον καταγγέλλοντα και συναντηθήκαμε με τον υπεύθυνο του καταστήματος, ο οποίος ισχυρίστηκε, ότι λόγω της φύσης του υλικού, δεν είναι δυνατή η χρωματική ομοιομορφία. Ο καταγγέλλων διαμαρτυρήθηκε, επειδή δεν είχε ενημερωθεί από την αρχή για αυτό, αλλά είχε λάβει την διαβεβαίωση, ότι το έπιπλο θα αλλαζόταν. Ο υπεύθυνος του καταστήματος δεν αναίρεσε τίποτε από αυτά που είπε ο καταγγέλλων, όσον αφορά σε ό,τι είχαν συμφωνήσει και ισχυρίστηκε, ότι είχε την πρόθεση να το αλλάξει, αλλά ότι έπειτα από αυτήν την επίσκεψη του καταγγέλλοντος δεν πρόκειται να το κάνει. Ο καταγγέλλων πρότεινε συμβιβαστική λύση (επιμερισμό του κόστους ανταλλαγής), όμως ο υπεύθυνος του καταστήματος την απέρριψε. Στο τέλος άφησε ανοικτό το ενδεχόμενο να επανεξετάσει την στάση του. Όταν του ζητήθηκαν τα παραστατικά της αγοραπωλησίας, έδειξε τα αντίστοιχα Δελτία Αποστολής (26/02/07 και 08/03/07), δεν επέδειξε όμως την αντίστοιχη απόδειξη πληρωμής και του ζητήθηκε να την προσκομίσει στην Υπηρεσία μας ή να την αποστείλει με φαξ, πράγμα το οποίο δεν έκανε.**».

II. Οι απόψεις της καταγγελλόμενης εταιρείας.

Με την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/825/23.05.07 επιστολή του ο κ., εκπρόσωπος της εταιρείας «ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΑΛΛΙΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.», ισχυρίζεται –μεταξύ άλλων- τα ακόλουθα: 1) Ότι, όσον αφορά την πρώτη παραγγελία του εκθεσιακού σαλονιού, **είχε ενημερώσει τον καταναλωτή «... ότι τα δύο επιπλέον μαξιλάρια ... μπορεί να φέρουν μια ανεπαίσθητη διαφορά όσον αφορά το δέρμα από το υπόλοιπο σαλόνι λόγω κατασκευής των τελευταίων από άλλο δέρμα από αυτό που κατασκευάστηκε το επίδικο σαλόνι».** 2) Ότι, ομοίως όσον αφορά την πρώτη παραγγελία του εκθεσιακού σαλονιού, «... και αν υπάρχει μία ελάχιστη απόκλιση των δερμάτων, αυτή είναι **εντός των ορίων της απόκλισης που ορίζει ο κατασκευαστής του συγκεκριμένου σαλονιού, αφού όλα τα δέρματα δεν είναι ποτέ ίδια, αλλά διαφοροποιούνται ελαχίστως από τις «παρτίδες» των δερμάτων. Κατά τη χρήση δέρματος σε έπιπλα εκμεταλλεύονται οι κατασκευαστές όλο το κομμάτι δέρματος του συγκεκριμένου ζώου, το οποίο εκ φύσεως ενέχει διαφορές αφού άλλη υφή έχει το δέρμα της πλάτης του ζώου, άλλη υφή το δέρμα των πλευρών και της κοιλιάς του ζώου και άλλη υφή έχει το δέρμα των ποδιών του ζώου. Αυτή η εξευγενισμένη και ανεπαίσθητη ανομοιομορφία του δέρματος ενός ζώου προσδίδει στα δερμάτινα έπιπλα ομορφιά και χρηστικότητα. Επιπροσθέτως ... η επεξεργασία του δέρματος του συγκεκριμένου σαλονιού ήταν τύπου «κροκέ». Αυτό σημαίνει πως αντί για απολύτως λεία επιφάνεια το δέρμα φέρει σχηματισμούς όπως το δέρμα του κροκόδειλου. Αυτός είναι και ένας επιπρόσθετος λόγος για τον οποίο μπορεί να υπήρχε και αυτή η ανεπαίσθητη, αλλά φυσιολογική κατά τα άλλα, διαφορά μεταξύ των δύο νέων μαξιλαριών από το προηγούμενο χρονικά κατασκευασμένο εκθεσιακό σαλόνι».** 3) Ότι, όσον αφορά το δεύτερο σαλόνι, υποσχέθηκε στον καταναλωτή να επιληφθεί του θέματος και εάν πράγματι υπήρχαν ελαττώματα στο σαλόνι να του το αντικαταστήσει με άλλο όμοιο. 4) Ότι την 26.03.07 ο καταναλωτής «**εισήλθε βιαίως**» στο κατάστημα της εταιρείας «**επιδεικνύοντας ανάρμοστη συμπεριφορά**». 4) Ότι τα ελαττώματα (του δεύτερου σαλονιού) τα οποία επικαλείται ο καταναλωτής «**δεν είναι ελαττώματα αλλά φυσιολογικά χαρακτηριστικά του δέρματος**». 5) Ότι «**το κάτι σαν σχίσμο** (το οποίο ισχυρίζεται ο καταναλωτής ότι υπάρχει στο δεξιό βραχίονα του τριθέσιου καναπέ) **δεν είναι σχίσμο, αλλά φυσική πτυχή του δέρματος όπως είναι αυτές που φέρει η παλάμη του ανθρώπου**», καθώς και ότι «**εάν υπήρχε σχίσμο θα φαινόταν από κάτω του η εσωτερική επένδυση του καναπέ (αφρολέξ)**». 6) Ότι, κατόπιν των ανωτέρω περιγραφόμενων, δήλωσε στον καταναλωτή πως δεν επρόκειτο να αντικαταστήσει το δεύτερο σαλόνι «**αφού το προϊόν δεν ήταν ελαττωματικό**». 7) Ότι το ίδιο ακριβώς δήλωσε και ενώπιον των δύο υπαλλήλων της Διεύθυνσης Εμπορίου την 02.04.07.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

I. 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 I, σελ. 80-81).

II. 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 σχετικής 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 εκπληρώσεως (conditio sine qua non) παρέχονται στον αγοραστή εναλλακτικά οι ειδικότερες *δευτερογενείς* αξιώσεις του άρθρου 540 ΑΚ, ήτοι τα δικαιώματα διόρθωσης 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 εκπληρώσεως η οποία εντάσσεται στο ειδικό σύστημα ευθύνης του δικαίου της πώλησης και διαφέρει από τις βασικές αξιώσεις εκπληρώσεως του άρθρου 513 ΑΚ: αυτές αποτελούν γνήσιες, γενικές αξιώσεις εκπληρώσεως 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.

III. 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 εύλογως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις 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 1^ο ειδικό αξιολογικό κριτήριο του άρθρου 535 ΑΚ, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και όταν αυτό δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που είχε κάνει ο πωλητής, είτε προφορικά, είτε εγγράφως, ή στο **δείγμα** ή υπόδειγμα που είχε παρουσιάσει από τον πωλητή στον αγοραστή. Η έννοια της ασυμφωνίας της περιγραφής είναι η έλλειψη της συμφωνημένης ιδιουσυστασίας, ως συνόλου «των φυσικών ατομικών γνωρισμάτων και των πραγματικών νομικών και οικονομικών του σχέσεων, οι οποίες λόγω του είδους και της διάρκειάς τους, ασκούν επίδραση, κατά συναλλακτική πρακτική στην αξία ή στη χρησιμότητά του» (βλ. Κορνηλάκη, Ειδ ΕνοχΔ 229). Περαιτέρω, ως δείγμα ή υπόδειγμα νοείται μια μονάδα ή ένα τμήμα του προς πώληση πράγματος που παρουσιάζεται στον αγοραστή προς το σκοπό σχηματισμού γνώμης ως προς τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του πράγματος. Επιπλέον, σύμφωνα με τη διάταξη της ΑΚ 535 αρ. 4, συντρέχει περίπτωση ελαττωματικού πράγματος και όταν υπάρχει απόκλιση αυτού από την ποιότητα ή την απόδοση που εύλογα προσδοκά ο αγοραστής για πράγματα της ίδιας κατηγορίας με αυτό που πουλήθηκε, αφού ληφθούν υπ' όψιν και οι δημόσιες δηλώσεις του πωλητή ή του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο σχετικής διαφήμισης ή επισήμανσης. Η περίπτωση αυτή (αντικειμενικό κριτήριο) στην ουσία συμπληρώνει το ανωτέρω υπ' αρ. 3 κριτήριο (ακαταλληλότητα για τη συνήθη χρήση), εφόσον η συνήθης δυνατότητα χρήσης του πράγματος ως και οι εύλογες προσδοκίες του αγοραστή για πράγματα της ίδιας κατηγορίας, ως προς την ποιότητα ή την απόδοση, καθορίζονται μετά τη λήψη υπ' όψιν συναφών δημόσιων δηλώσεων των ως άνω προσώπων (πωλητή κ.λπ.).

Πρέπει, επίσης, να σημειωθεί ότι εάν πρόκειται για δηλώσεις που γίνονται όχι δημόσια αλλά κατά τη σύναψη της σύμβασης, τότε συντρέχει η περίπτωση του 1^{ου} κριτηρίου του άρθρου 535 ΑΚ (Βαθρακοκόιλης/ΕΡΝΟΜΑΚ Τόμος Γ΄/Ημίτομος Α΄/άρθρο 535/σελ. 341-343).

IV. 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.

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.

V. 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 (Βαθρακοκόιλης/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 αξίωση 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 – Ρούσσο, 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 δυνατότητα προσφυγής στους γενικούς κανόνες για την πλημμελή εκπλήρωση της παροχής, χωρίς να αποκλείεται η συνδρομή των προϋποθέσεων αδικοπρακτικής ευθύνης (Βαθρακοκόιλης/EPNOMAK, ό. π. σελ. 361). Ο αγοραστής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη 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 ευόδωσή 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 (Ρούσσο, Χαρακτηριστικά και περιεχόμενο των αξιώσεων του αγοραστή στο νέο δίκαιο της πώλησεως, ΧρΙΔ 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. 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).

6. Τέλος, 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 διασαφηνικών 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**.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

Από τα υπάρχοντα στο φάκελο στοιχεία προκύπτουν τα ακόλουθα:

Το πωληθέν σαλόνι **παρουσιάζει εμφανώς, όπως άριστα διακρίνεται και από τις σχετικές φωτογραφίες που μας προσκόμισε ο καταναλωτής, ελαττώματα** τα οποία συνίστανται σε: **1) έντονη ρωγμή του δέρματος του δεξιού βραχίονα του τριθέσιου καναπέ που πράγματι προσομοιάζει με σχίσμο 2) χρωματική και ποιοτική ανομοιομορφία των δερμάτινων μερών του σαλονιού.**

Τα ως άνω συνιστούν αισθητικές **ατέλειες** του πράγματος, ήτοι αποκλίσεις προς το χειρότερο τόσο **υποκειμενικά**, δηλαδή σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι (**δείγμα**), όσο και **αντικειμενικά (εύλογη προσδοκία)**, σε σχέση με ένα καινούργιο όμοιο σαλόνι, όπως αυτό μπορεί να το φανταστεί, σύμφωνα με τους κανόνες της λογικής, ένας μέσος συνετός καταναλωτής (και διότι πάντα είμαστε υποχρεωμένοι να λαμβάνουμε υπ' όψιν τον διαθέτοντα τη μέση αντίληψη κατά τον σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του βούλησης καταναλωτή). Οι ατέλειες αυτές οπωσδήποτε έχουν **αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος**, αφού σαφώς δίνεται οπτικά η εντύπωση ενός **κακώς κατασκευασμένου σαλονιού** και πάντως όχι «*εξευγενισμένης και ανεπαίσθητης ανομοιομορφίας του δέρματος ενός ζώου που προσδίδει στα δερμάτινα έπιπλα ομορφιά και χρηστικότητα*» κατά τους ισχυρισμούς του προμηθευτή.

Συνεπώς, από το συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534, 535, 537 και 540 Α.Κ., σαφώς προκύπτει ότι το πωληθέν πράγμα **δεν ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης** και παρέχονται εν προκειμένω στον αγοραστή, εναλλακτικά και κατ' επιλογήν του, τα δικαιώματα διόρθωσης, αντικατάστασης, υπαναχώρησης ή μείωσης του τιμήματος.

Σημειώνεται, επίσης, ότι δεν αποδεικνύεται ότι ο καταναλωτής είχε ενημερωθεί κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων (197, 198 ΑΚ) για πιθανή χρωματική ανομοιομορφία «λόγω της φύσης του υλικού». Αντιθέτως, κατά τα περιγραφόμενα στο ιστορικό της παρούσας, οι δύο υπάλληλοι της Διεύθυνσης της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, που επισκέφθηκαν την καταγγελλόμενη επιχείρηση την 02.04.07, βεβαιώνουν ότι ο προμηθευτής δεν αντέκρουσε τον καταγγέλλοντα όταν αυτός ισχυρίστηκε ότι δεν είχε ενημερωθεί προηγουμένως για αυτήν την χρωματική ανομοιομορφία, καθώς και ότι είχε διαβεβαιωθεί ευθύς αμέσως ότι τα έπιπλα θα αλλάζονταν.

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης 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 «ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΑΛΛΙΝΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» όπως συμμορφωθεί με το περιεχόμενο αυτής και ειδικότερα, συνεκτιμωμένης της ταλαιπωρίας την οποία έχει ήδη υποστεί ο καταναλωτής, όπως προβεί σε **αντικατάσταση** του πωληθέντος ελαττωματικού σαλονιού με καινούργιο όμοιο.

Ο Συνήγορος καλεί την καταγγελλόμενη εταιρεία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη της παρούσας τις ενέργειές της.

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