



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Μάρκου Δημήτριος
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια : Ελένη Παπαγεωργίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460734
Ηλεκτρον. Δ/ση: el_pap@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2011
Αριθ. Πρωτ. : 7506

ΠΡΟΣ:
ECOSLEEP Ε.Π.Ε.
Σαμαρίνας 53
13671 Αχαρναί

ΚΟΙΝ. :
Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 21.10.10 αναφοράς του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 3680Α/21.10.10), μεταξύ του ίδιου και της εταιρείας με την επωνυμία «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 21^η Οκτωβρίου 2010 την αναφορά του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ. 3680Α/21.10.10.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Α/8591/25.10.10 διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 12/11/10 έγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Α/9028/12.11.10, η εταιρεία με την επωνυμία «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» εξέθεσε τις απόψεις της στο «Συνήγορο του Καταναλωτή».

Εν συνεχεία, με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/844/02.02.2011 έγγραφό μας εκλήθησαν η εταιρεία με την επωνυμία «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» και ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ για την επίτευξη συμβιβασμού την 12^η Απριλίου 2011, ημέρα Τρίτη και ώρα 12:00 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του φακέλου της αναφοράς ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΩΝ παρήγγειλε στις 21.07.10 από την έκθεση της εταιρείας «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» ένα σετ κρεβατοκάμαρας, το οποίο αποτελείται από ένα κρεβάτι, στρώμα, συρταριέρα, δύο κομοδίνα, ένα καθρέφτη και μία στήλη με έξι συρτάρια αντί του συνολικού ποσού των τεσσάρων χιλιάδων διακοσίων πενήντα (4.250) Ευρώ. Τα έπιπλα θα τα κατασκεύαζε η εν λόγω εταιρεία η οποία δραστηριοποιείται στην κατασκευή και εμπορία επίπλων. Η παράδοση συμφωνήθηκε να γίνει στις αρχές Σεπτεμβρίου και το χρώμα των επίπλων συμφωνήθηκε να είναι το ίδιο με αυτό της έκθεσης.

Τα εν λόγω έπιπλα παραδόθηκαν στον Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ στις 7 Σεπτεμβρίου 2010. Κατά την παράδοση όμως διαπιστώθηκε ότι το χρώμα των επίπλων ήταν διαφορετικό από αυτό που είχε παραγγείλει. Αφού λοιπόν ο καταγγέλλων ήρθε σε επαφή με την εταιρεία, έγινε αντικατάσταση των επίπλων και του παραδόθηκαν καινούρια. Στις 17 Σεπτεμβρίου 2010 παραδόθηκαν στον καταγγέλλοντα τα καινούρια έπιπλα, πλην του ενός κομοδίνου, το οποίο χτυπήθηκε κατά την μεταφορά και έπρεπε επισκευαστεί.

Όταν παρατήρησε τα έπιπλα επισταμένως διαπίστωσε ότι μόνο το κρεβάτι και το στρώμα ανταποκρίνονται στα συμβατικώς συμφωνηθέντα και δεν παρουσιάζουν πραγματικά ελαττώματα, ενώ στα υπόλοιπα έπιπλα υπάρχουν πολλές γρατζουνιές και σε κάποια από τα συρτάρια υπάρχουν μεγάλα κενά ανάμεσά τους και άλλα δεν κλείνουν σωστά. Επιπλέον, όπως αναφέρει ο καταγγέλλων στην καταγγελία του, η στήλη με τα έξι συρτάρια δεν είναι ενιαίο έπιπλο, αλλά έχουν κολλήσει δύο ξεχωριστά κομμάτια μεταξύ τους και αφήνει υπόνοιες ότι τα έπιπλα δεν κατασκευάστηκαν ειδικά για αυτόν, αλλά είναι αυτά της έκθεσης. Όπως δε επισημαίνεται στην από 09.12.10 (Α/9825) επιστολή που απέστειλε ο καταγγέλλων στην Αρχή, το αμπαλάζ των επίπλων, με εξαίρεση τη στήλη με τα έξι συρτάρια, είναι πολύ πρόχειρο, έχουν τυλιχτεί με διάφανη μεμβράνη.

Η «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» στην απαντητική της επιστολή αναφέρει ότι τα έπιπλα κατά τη δεύτερη φορά παραδόθηκαν σε άριστη κατάσταση και ότι αυτό επιβεβαιώθηκε και από τον τεχνικό τους, ο οποίος επισκέφθηκε την οικία του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ και αφού ήλεγξε τα έπιπλα, διαπίστωσε ότι ήταν σε άριστη κατάσταση και

κατασκευασμένα σύμφωνα με τις προβλεπόμενες γι'αυτά προδιαγραφές. Επισημάνθηκε δε ότι δεν ήταν τα έπιπλα της έκθεσης.

Το αίτημα του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ είναι η αντικατάσταση των επίπλων με άλλα ή εναλλακτικά η υπαναχώρηση από τη σύμβαση πώλησης.

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και για την έκδοση της παρούσας σύστασης-πορίσματος, λήφθηκαν κυρίως υπόψη τα κατωτέρω στοιχεία:

1. Το άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου « ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών».
2. Η από 21^η Οκτωβρίου 2010 την αναφορά του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ.
3. Το φωτογραφικό υλικό που προσκομίστηκε στην Αρχή.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η ανακύψασα διαφορά άπτεται του δικαίου της σύμβασης έργου, ως προς την παραγγελία κατασκευής των εν λόγω επίπλων, όπως αυτό ειδικότερα ρυθμίζεται από τα άρθρα 681 έως 702 του Αστικού Κώδικα. Όπως συνάγεται από το άρθρο 681 ΑΚ, μίσθωση έργου είναι η αμφοτεροβαρής και ενοχική σύμβαση, με την οποία ο ένας από τους συμβαλλομένους (ο εργολάβος) υποχρεούται στην εκτέλεση του συμφωνημένου έργου, δηλαδή στον προσδιορισμό ορισμένου αποτελέσματος της εργασίας, ο δε άλλος (εργοδότης) στην καταβολή της συμφωνημένης αμοιβής.

Αντικείμενο της σύμβασης έργου είναι όχι αυτή καθ' αυτή η εργασία, όπως στη σύμβαση εργασίας, αλλά το αποτέλεσμα της ορισμένης εργασίας, δηλαδή της ανθρώπινης δραστηριότητας, υπό την έννοια ότι η μη πραγμάτωσή του συνιστά μη εκπλήρωση της σύμβασης, όποια εργασία και αν καταβλήθηκε για την παραγωγή του. Κύριο χαρακτηριστικό της σύμβασης έργου είναι η επίτευξη ενός αποτελέσματος και οι συμβαλλόμενοι αποσκοπούν σε αυτό το τελικό αποτέλεσμα της εργασίας (ΑΠ 363/82).

Κατ' άρθρον 683 ΑΚ επί συμβάσεως προς κατασκευή έργου εν αμφιβολία, αν την προς τούτο απαιτούμενη ύλη χορηγεί ο εργολάβος, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί πωλήσεως, αν δε ο εργοδότης, οι περί μισθώσεως έργου. Η εν λόγω διάταξη διαλαμβάνει ερμηνευτικό κανόνα, σύμφωνα με τον οποίο, εάν δεν έχει οριστεί κάτι άλλο στη σύμβαση προς κατασκευή έργου, ούτε συνάγεται η βούληση των συμβαλλομένων με τις συνήθειες ερμηνευτικές μεθόδους, τότε εφόσον ο εργολάβος χορηγεί την απαιτούμενη ύλη, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί πωλήσεως, ενώ, εάν ο εργοδότης χορηγεί την ύλη, οι διατάξεις περί μισθώσεως έργου. Η μίσθωση έργου σαφώς διακρίνεται από την πώληση κατά τις ΑΚ 513 και 681. Η εφαρμογή των διατάξεων της μιας ή της άλλης σύμβασης εξαρτάται από το ποιος από τους συμβαλλόμενους χορηγεί την ύλη για την κατασκευή του έργου

(Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ, Α' Τόμος, Γενικές Αρχές-Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, σελ. 937).

Παρά ταύτα, όμως, είναι δυνατόν να συμπλέκονται τα εννοιολογικά στοιχεία των δύο συμβάσεων σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, εφόσον το αντικείμενο της όλης σύμβασης είναι **η κατασκευή πράγματος μη υφιστάμενου** και τότε εφαρμόζεται ο ερμηνευτικός κανόνας της ΑΚ 683. Στις συμβάσεις κατασκευής νέου πράγματος είναι δυνατός ο συνδυασμός αφενός μεν της κατασκευής του πράγματος επί ανταλλάγματι (μίσθωση έργου), αφετέρου δε της μεταβίβασης της κυριότητας του ίδιου πράγματος κατά την παράδοσή του, επίσης επί ανταλλάγματι (πώληση). Έτσι, έχουμε **μικτή σύμβαση**, η οποία είναι η δεύτερη και ουσιώδης προϋπόθεση εφαρμογής του ερμηνευτικού κανόνα της ΑΚ 683. Τρίτη προϋπόθεση του ερμηνευτικού κανόνα είναι η έλλειψη καθορισμού από τα συμβαλλόμενα μέρη της εφαρμογής των διατάξεων της πώλησης ή της μίσθωσης έργου. Πρέπει να μην μπορεί να συναχθεί από τη σύμβαση ή από τις περιστάσεις ποια από τις δύο συμβάσεις θέλησαν τα μέρη (Απόστολος Σ. Γεωργιάδης, Ενοχικό Δίκαιο, Ειδικό μέρος, Τόμος Ι, Έκδοση 2004, σελ.612,613).

Πρόκειται για μικτή σύμβαση με στοιχεία πώλησης και σύμβασης έργου. Έχουμε πώληση, όταν οι συμβαλλόμενοι εκλαμβάνουν το πράγμα που πρόκειται να κατασκευαστεί σαν έτοιμο προϊόν, ενώ υπάρχει σύμβαση έργου, αν οι συμβαλλόμενοι απέβλεψαν στην κατασκευή πράγματος προσαρμοσμένου στις ειδικές συνθήκες του εργοδότη, έτσι ώστε να προσαρμόζεται αποκλειστικά στις ιδιαίτερες προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες του παραγγελέως και συνεπώς σε τυχόν περίπτωση αρνήσεώς του να παραλάβει το πράγμα δεν μπορεί ή μόνο δυσχερώς μπορεί να διατεθεί σε άλλον ενδιαφερόμενο.

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. 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, αρκεί δηλαδή το γεγονός της έλλειψης της ιδιότητας που ο ίδιος υποσχέθηκε (εγγυήθηκε). Επιπλέον, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ, όπου ορίζονται τα δικαιώματα του αγοραστή, προβλέπεται διαζευκτικά η δυνατότητα διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή **υπαναχώρησης από τη σύμβαση**.

Στο άρθρο 535 ΑΚ παρατίθεται μία **ενδεικτική περιπτωσιολογία** 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, του**

παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης...

Η έννοια της ασυμφωνίας της περιγραφής είναι η έλλειψη της συμφωνημένης ιδιοσυστασίας, 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.

Τα κριτήρια αυτά έχουν αρνητική διατύπωση. Αυτό σημαίνει ότι ο αγοραστής αρκεί να αποδείξει την έλλειψη ενός από τα τέσσερα κριτήρια για να αποδείξει περαιτέρω τη μη εκπλήρωση εκ μέρους του πωλητή. Επίσης η ενδεικτική απαρίθμηση επιτρέπει στον αγοραστή, και αν ακόμα δεν συντρέχει ένα από τα τέσσερα αυτά κριτήρια, να αποδείξει την έλλειψη ανταπόκρισης κατ'άλλον τρόπο. Για τον προσδιορισμό της έλλειψης ανταπόκρισης στους όρους της σύμβασης υιοθετείται ένας συνδυασμός υποκειμενικών (535 ΑΚ περ. 1 και 2) και αντικειμενικών κριτηρίων (535 περ. 3 και 4) (Απόστολος Σ. Γεωργιάδης, Ενοχικό Δίκαιο, Ειδικό μέρος, Τόμος Ι, Έκδοση 2004, σελ.87 επ.).

Επιπλέον, 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». Επιπλέον, στο άρθρο 537 ΑΚ παρ.2 ορίζεται ότι: «*Το ελαττώμα 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.

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.

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. Το **δικαίωμα υπαναχώρησης** από τη σύμβαση της πώλησης, είναι διαπλαστικό δικαίωμα, ασκείται κατ' αρχήν άτυπα, με μονομερή δήλωση του δικαιούχου προς τον αντισυμβαλλόμενο, αλλά και με εξώδικη δήλωση, αγωγή, ανταγωγή, ένσταση, επιταγή προς εκτέλεση, αλλά και με συμφωνία των μερών (Γεωργιάδη ό.π. § 9 σ. 104-105 αριθ. 97 - 101, ενεργεί αναδρομικώς, επιφέρει απόσβεση των αμοιβαίων υποχρεώσεων εξαρχής (ΑΠ 274/2008 ΝοΒ 2008. 1581).

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 δικαίωμα ασκείται δικαστικά (με αγωγή, ανταγωγή ή και κατ' ένσταση) ή εξώδικα. Το δικαίωμα επιλογής της διόρθωσης, έναντι της αντικατάστασης ανήκει στον αγοραστή, ο οποίος με γνώμονα τα συμφέροντά του επιλέγει το μέσο προστασίας του, ή μπορεί να αφήσει την επιλογή του μέσου στον πωλητή. Η άσκησή του γίνεται με σαφή, άτυπη, ανέκκλητη, μη επιδεκτική αίρεσης και απευθυντέα μονομερή δήλωση βούλησης, με περιεχόμενο και την έκθεση της ελαττωματικότητας (Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ, ο.π., άρθρο 540 σελ. 360). Περαιτέρω, το δικαίωμα **μείωσης του τιμήματος**, το οποίο δεν υπόκειται σε περιορισμούς, όπως αντίθετα η υπαναχώρηση, συνιστά διαπλαστικό δικαίωμα που μπορεί να ασκηθεί εξωδίκως ή δικαστικώς. Με την μείωση του τιμήματος δεν επέρχεται ανατροπή της σύμβασης, σε αντίθεση με την υπαναχώρηση, η οποία 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 (Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ, ο.π., άρθρο 540 σελ. 364).

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' όσιν 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/ΕΡΝΟΜΑΚ, Τόμος Γ, Ημίτομος Α, άρθρο 540 σελ. 358).

Τέλος, σύμφωνα με τα άρθρα 197-198 του Αστικού Κώδικα «κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη της σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την **καλή πίστη** και τα **συναλλακτικά ήθη**». Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει (...). Η συμπεριφορά των μερών κατά το προσυμβατικό στάδιο επιβάλλεται από το νόμο να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, πρέπει να βασίζεται στη σχέση συνεργασίας και εμπιστοσύνης και οριοθετείται χρονικά από την εκδήλωση ενδιαφέροντος για την κατάρτιση σύμβασης έως τον τερματισμό των διαπραγματεύσεων, είτε από διακοπή αυτών λόγω έλλειψης σύμπτωσης δηλώσεων βουλήσεως των μερών είτε με την κατάρτιση σύμβασης έγκυρης ή άκυρης, για οποιονδήποτε λόγο, προσυμφώνου ή κύριας και οριστικής. Παράλληλα δε, υπάρχει η υποχρέωση ενημέρωσης, παροχής διασαφιστικών πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, που μπορούν να ασκήσουν επιρροή για τη λήψη της απόφασης για κατάρτιση σύμβασης (Βασίλης Αντ. Βαθρακοκοίλης, Αναλυτική Ερμηνεία-Νομολογία Αστικού Κώδικα, Τόμος Α' Γενικές Αρχές- Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, 2001, σελ.287επ.).

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Από τα υπάρχοντα στο φάκελο στοιχεία προκύπτουν τα ακόλουθα:

Τα πωληθέντα έπιπλα, πλην του κρεβατιού και του στρώματος, όπως διαπίστωσε η Αρχή από το φωτογραφικό υλικό που προσκομίστηκε από τον καταγγέλλοντα, παρουσιάζουν εμφανώς πραγματικά ελαττώματα. Τα έπιπλα αυτά συνολικής αξίας χιλίων εξακοσίων (1.600) Ευρώ δεν ανταποκρίνονται στους όρους της σύμβασης και επομένως ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει εναλλακτικά και κατ' επιλογήν του, τα δικαιώματα διόρθωσης, αντικατάστασης, υπαναχώρησης ή μείωσης του τιμήματος.

Αφού, λοιπόν, σύμφωνα και με την αρχή της ultima ratio, το ηπιότερο μέσο της αξίωσης διόρθωσης εμφανίζεται απρόσφορο προς πραγμάτωση του επιδιωκόμενου σκοπού, της προσήκουσας εκπλήρωσης, ο καταναλωτής ορθώς ασκεί το δικαίωμα της αντικατάστασης των επίπλων με άλλα χωρίς πραγματικά ελαττώματα ή εναλλακτικά το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση πώλησης.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ- ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» όπως συμμορφωθεί με το περιεχόμενο αυτής και ειδικότερα, όπως προβεί είτε στην αντικατάσταση των επίπλων με άλλα αντίστοιχων προδιαγραφών χωρίς πραγματικά ελαττώματα είτε εναλλακτικά στην παραλαβή των επίπλων από την οικία του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ και στην επιστροφή εντός δέκα ημερών του χρηματικού ποσού των χιλίων εξακοσίων (1.600) Ευρώ που αντιστοιχεί στα χρήματα που έχει ήδη καταβάλει ο αγοραστής.

II) Καλεί την «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.» να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι 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.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η «ECOSLEEP Ε.Π.Ε.», δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση-πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι στο μέλλον είναι πολύ πιθανόν να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας