



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Αρχοντάκη
Ειδική Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: marchontaki@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 3 Ιουνίου 2015
Αριθ. Πρωτ. :13757

Προς:

1. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΑΛΗΖΙΩΤΗΣ Α.Ε.Β.Ε.
Μεσογείων 405
153 42 Αγία Παρασκευή

2.
.....

ΘΕΜΑ: Η υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. 26544/26.11.2014 αναφορά

Σε συνέχεια της από 30.03.2015 συνάντησης για την εξωδικαστική επίλυση της ανωτέρω υπόθεσης κατά την οποία δεν παρέστη η αναφερόμενη επιχείρηση, αν και κλήθηκε νομίμως, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με το ν. 3297/2004, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 1 εδ. (α), 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 ενώσεων τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο.(...)».

Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθρο 4 § 3, 4 και 5 εδ. (α), (β) και (γ) του ως άνω νόμου:

«3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή **εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης**, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη **φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη**. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του».

2. Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπ'όψιν όλα τα στοιχεία του φακέλου της ανωτέρω αναφοράς και με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην ανωτέρω αναφορά, την 5.9.2014, η καταναλώτρια απευθύνθηκε στο κατάστημα της αναφερόμενης επιχείρησης προκειμένου να αγοράσει ύφασμα για κουρτίνες τύπου "blackout" προς πλήρη συσκότιση των παραθύρων της οικίας της, όπως εμφανίζεται και στο υπ'αριθμ. 038582 Δελτίο Παραγγελίας του υφάσματος. Αντ' αυτού, το ύφασμα που χρησιμοποιήθηκε για την κατασκευή των κουρτινών ήταν τύπου "dimout" (μερικής σκίασης), με αποτέλεσμα οι κουρτίνες που τοποθετήθηκαν στην οικία της καταναλώτριας να μην παρέχουν το βαθμό συσκότισης που εκείνη επιθυμούσε και είχε παραγγείλει, δεδομένου ότι, όπως είχε διευκρινίσει στην προμηθεύτρια εταιρεία, προορίζονταν για παιδικές κρεβατοκάμαρες. Το γεγονός αυτό έγινε αντιληπτό όταν, κατόπιν επανειλημμένων τηλεφωνικών οχλήσεων και επισκέψεων της καταναλώτριας στο κατάστημα της αναφερόμενης, υπάλληλος της εταιρείας μετέβη στην οικία της καταναλώτριας με δύο δειγματολόγια υφασμάτων και ένα κομμάτι λευκό ύφασμα και διαπιστώθηκε ότι το ύφασμα που τοποθετήθηκε προερχόταν από το δειγματολόγιο του προαναφερόμενου τύπου "dimout", το οποίο παρέχει μερική συσκότιση. Στη συνέχεια, εκπρόσωπος της αναφερόμενης επιχείρησης ενημέρωσε την καταναλώτρια ότι δεν είναι δυνατή η εκτέλεση της παραγγελίας που επιθυμούσε και δήλωσε ότι το κατάστημα θα παραλάβει τις κουρτίνες και θα επιστρέψει το τίμημα, το οποίο ανερχόταν στο ποσό των 500 ευρώ. Παρά τα ανωτέρω, η αναφερόμενη αρνήθηκε τελικώς την επιστροφή του τιμήματος, ισχυριζόμενη ότι όλα τα υφάσματα συσκότισης έχουν την ονομασία "blackout" και ως εκ τούτου, το ύφασμα που παραδόθηκε στην καταναλώτρια ήταν το ύφασμα που είχε η ίδια επιλέξει.

Από έρευνα που διεξήχθη από την υπηρεσία μας σε ιστότοπους κατασκευαστών και πωλητών υφασμάτων κουρτίνας, προέκυψε ότι ο όρος "blackout" χαρακτηρίζει υφάσματα πυκνής υφής, τα οποία απορροφούν κατά 100% το φυσικό και το τεχνητό φως, ενώ ο όρος "dimout" χρησιμοποιείται για υφάσματα λεπτότερης υφής, που προσφέρουν μερική συσκότιση.

Από φωτογραφίες που προσκόμισε στην υπηρεσία μας η καταναλώτρια, αλλά και κατόπιν εξέτασης του υφάσματος κατά τη συνάντηση για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς στα γραφεία της Αρχής μας, στην οποία η αναφερόμενη δεν παρευρέθηκε, κατέστη προφανές ότι το προϊόν δεν παρείχε την προσδοκώμενη από την καταναλώτρια σκίαση.

3. Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικά από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. του Αστικού Κώδικα. Στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ 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 άρθρο 540 ΑΚ ρυθμίζει τα δικαιώματα που πηγάζουν από την εγγυοδοτική ευθύνη του πωλητή, λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης (πραγματικό ελάττωμα / έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας) κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή (νόμιμη εγγύηση).

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. Οι ιδιότητες θεωρούνται συνομολογημένες όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητά ή σιωπηρά, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες. Η έλλειψη μιας ιδιότητας μπορεί να συνιστά ταυτόχρονα και πραγματικό ελάττωμα, οπότε, αν δεν αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας, ο πωλητής θα ευθύνεται για ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος. Ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της μη εκπλήρωσης ή της πλημμελούς εκπλήρωσης ανεξάρτητα από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υπόστασης του άρθρου 330 ΑΚ. Η ευθύνη του είναι πρωτογενής (ιδρύεται άμεσα από το άρθρο 534 ΑΚ) και αντικειμενική (ανεξάρτητη από

οποιαδήποτε υπαιτιότητά του /ΑΚ 537).¹ Η παραβίαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης του άρθρου 534 ΑΚ αποτελεί *conditio sine qua non* για την άσκηση των ειδικότερων αξιώσεων του άρθρου 540 ΑΚ.

Τα εκ του άρθρου 540 ΑΚ δικαιώματα μπορούν να ασκηθούν εντός διετίας από την παράδοση του κινητού πράγματος (άρθρα 554 και 555 ΑΚ) λαμβανομένου υπόψη του (μαχητού) τεκμηρίου του άρθρου 537 παρ. 2 ή κατόπιν σχετικών αποδείξεων (στην περίπτωση εμφάνισης του ελαττώματος σε μεταγενέστερο των έξι μηνών χρόνο). **Ασκούνται επιλεκτικά, χωρίς τήρηση ιεράρχησης: Δίνεται δηλαδή στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει και η επιλογή ενός από τα σχετικά ένδικα βοηθήματα τότε μόνο αναλώνεται όταν οδηγεί στην πλήρη ικανοποίησή του, δηλαδή στην πλήρη αποκατάσταση της διαταραγμένης ισορροπίας της παροχής.** Συνεπώς, αν δεν επιτευχθεί πλήρης αποκατάσταση, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει άλλο βοήθημα κ.ο.κ. έως την πλήρη ικανοποίησή του.² Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας, είναι άκυρη (βλ. άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Τα δικαιώματα **διόρθωσης / αντικατάστασης** συνιστούν αξιώσεις συμπληρωματικές της πρωτογενούς αξίωσης εκπλήρωσης, καθώς αποσκοπούν 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. 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, συνιστούν διαπλαστικά δικαιώματα, αφού με την άσκησή τους διαπλάσσεται πλέον νέα έννομη κατάσταση³. Με τη μείωση του τιμήματος δεν επέρχεται ανατροπή της σύμβασης, συνεπώς, παραμένουν ισχυρά παρεπόμενα δικαιώματα του αγοραστή ή του πωλητή. Αντιθέτως, η υπαναχώρηση οδηγεί στην ανατροπή της πώλησης, οπότε αφενός μεν ο αγοραστής υποχρεούται στην απόδοση του πράγματος, αφετέρου δε ο πωλητής υποχρεούται στην επιστροφή του τιμήματος κατά τα οριζόμενα στην ΑΚ 547. Ειδικότερα αναφέρουμε ότι κατά τη διάταξη της παρ. 1 εδ. β' **ο πωλητής υποχρεούται σε επιστροφή του τιμήματος που εισέπραξε και δη εντόκως από την ημέρα της εισπραξής του**, καθώς μετά την ανατροπή της πώλησης λόγω υπαναχώρησης είναι πλέον χωρίς νόμιμη αιτία η κατοχή του τιμήματος από τον πωλητή⁴.

Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται είτε με άτυπη μονομερή εξώδικη δήλωση του αγοραστή προς τον πωλητή είτε με ένσταση είτε με αγωγή. Τέλος κατά τη διάταξη του άρθρου 540 παρ. 3 ΑΚ το δικαίωμα της υπαναχώρησης αποκλείεται στην περίπτωση που το πραγματικό ελάττωμα είναι επουσιώδες. Η κρίση για το ουσιώδες ή επουσιώδες του ελαττώματος και της συνακόλουθης, προς αυτό, δικαιολόγησης της υπαναχώρησης ή όχι, θα στηριχθεί στις επιπτώσεις αυτού στη χρησιμότητα και γενικά την εκμετάλλευση του πράγματος, με βασικό κριτήριο αξιολόγησης και γενικά εκτίμησης της συμφωνίας των μερών, τον σκοπό χρήσης, τη συνηθισμένη χρήση όμοιων πραγμάτων και γενικά με την συνεκτίμηση των περιστάσεων της συγκεκριμένης περίπτωσης. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και ο κλονισμός που επήλθε στη συμβατική σχέση λόγω του συγκεκριμένου ελαττώματος, όπως ο κλονισμός της εμπιστοσύνης του αγοραστή στην εφεξής συμπεριφορά του πράγματος.⁵

Κατόπιν τούτων και λαμβάνοντας υπ'όψιν ότι:

α) το ύφασμα που υπεδείχθη από την αναφερόμενη στην καταναλώτρια ως κατάλληλο για τη χρήση που επιθυμούσε και ως εκ τούτου η καταναλώτρια προέβη στην αγορά του, δεν έφερε τις

1 Γεωργιάδης/Ενοχικό Δίκαιο/Ειδικό Μέρος/Τόμος Ι/σελ. 75 επ.

2 Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ' / Ημίτομος Α' /σελ. 354 επ.

3 Βαθρακοκοίλης/ό.π.

4 Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ' / Ημίτομος Α' /σελ. 392 επ.

5 Βαθρακοκοίλης/ό.π.

συμφωνηθείσες ιδιότητες, καθώς, ενόψει των προαναφερθέντων, δεν παρείχε το κυρίως ζητούμενο από την καταναλώτρια χαρακτηριστικό, ήτοι, την πλήρη σκίαση, παρά το χαρακτηρισμό του ως “blackout”,

β) 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,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

1) Προβαίνει σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει), στη διατύπωση της παρούσας σύστασης και καλεί την εταιρεία “ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΑΛΗΖΙΩΤΗΣ Α.Ε.Β.Ε.”, όπως δεχθεί την υπαναχώρηση της καταναλώτριας από τη σύμβαση (540 παρ. 3 ΑΚ) και, ακολούθως, όπως παραλάβει το αγορασθέν προϊόν ελεύθερο από κάθε βάρος και επιστρέψει το συνολικό ποσό που έχει καταβάλει η καταναλώτρια.

2) Καλεί τα μέρη να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα.

Στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο γίνουν αποδεκτά, θεωρείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η διαφορά επιλύεται οριστικά. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή *“δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του”*, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Με εκτίμηση

Η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθηνά Κοντογιάννη