



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Πληροφορίες: Ειρήνη Μακρή
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: e.makri@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 28 Μαρτίου 2018
Αριθ. Πρωτ. :14465

Προς:

Roberto Tiranti & ΣΙΑ Ο.Ε.
Βασιλέως Αλεξάνδρου 66
12134 Περιστέρι

Κοιν:

1.

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή
Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή & Εποπτείας της Αγοράς
Πλ. Κάνιγγος
10181 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23-12-2014) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έλαβε τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 14710/27-4-2017 αναφορά του κ. κατά της εταιρείας Roberto Tiranti & ΣΙΑ Ο.Ε.

Σύμφωνα με την ανωτέρω αναφορά, την 1-11-2016, ο καταγγέλλων παρήγγειλε, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail), μία (1) διάφανη κρυστάλλινη καμπίνα μπάνιου, αποτελούμενη από δύο πτυσσόμενα κρυστάλλινα φύλλα ασφαλείας, διαστάσεων 120 x 150 cm (60 cm μήκος κάθε φύλλο), με δυνατότητα πλήρους αναδίπλωσης με τη χρήση ειδικών μεντεσέδων, συνολικής αξίας 445 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. Προ της υποβολής της ως άνω παραγγελίας και ήδη από 17-10-2016, ο καταγγέλλων ισχυρίζεται ότι γνωστοποίησε στην καταγγελλόμενη εταιρεία, με ηλεκτρονικά του μηνύματα (e-mails), τα επιθυμητά χαρακτηριστικά της καμπίνας (σχήμα, διαστάσεις, τρόπο αναδίπλωσης των φύλλων κ.λ.π.) προκειμένου να επιβεβαιωθεί από την εταιρεία η δυνατότητα κατασκευής της καμπίνας βάσει αυτών. Προς αποφυγή δε παρεξηγήσεων, όπως αναφέρει ο καταγγέλλων, ο τελευταίος απέστειλε, με το από 1-11-2016 ηλεκτρονικό μήνυμα παραγγελίας, σχετικό σχέδιο/σκαρίφημα της καμπίνας. Στις 2-11-2016, η παραγγελία του καταγγέλλοντος έγινε ανεπιφύλακτα αποδεκτή από την καταγγελλόμενη εταιρεία και παράλληλα συμπληρώθηκε από την εταιρεία και απεστάλη στον καταγγέλλοντα το από 2-11-2016 δελτίο παραγγελίας. Στις 24-11-2016, ο καταγγέλλων εξόφλησε ολοσχερώς το τίμημα και την επομένη ημέρα παρέλαβε την καμπίνα. Κατά την αποσυσκευασία της, ο καταγγέλλων διαπίστωσε ότι μεταξύ των δύο (2) φύλλων της καμπίνας υπήρχε κενό δύο (2) εκατοστών (επισυνάπτεται σχετικό φωτογραφικό υλικό στην αναφορά του καταγγέλλοντος). Με το από 5-12-2016 ηλεκτρονικό του μήνυμα προς την καταγγελλόμενη εταιρεία, ο καταγγέλλων δήλωσε την υπαναχώρησή του από

την εξ αποστάσεως σύμβαση πώλησης, η οποία δεν έγινε αποδεκτή από την καταγγελλόμενη εταιρεία.

Στο πλαίσιο της έγγραφης επικοινωνίας της Αρχής μας με την εταιρεία Roberto Tiranti & ΣΙΑ Ο.Ε., ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στην εταιρεία, με το με αριθμ. πρωτ. 20544/8-6-2017 έγγραφό του, πρόταση όπως προβεί στην επισκευή ή αντικατάσταση της επίμαχης καμπίνας, χωρίς οικονομική επιβάρυνση του καταγγέλλοντος, άλλως όπως αποδεχθεί το αίτημά του για επιστροφή χρημάτων, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του ΑΚ.

Η εταιρεία Roberto Tiranti & ΣΙΑ Ο.Ε. υποστήριξε, με τα με αριθμ. πρωτ. εισερχομένων 17800/22-5-2017 και 24779/7-7-2017 έγγραφά της, ότι η επίμαχη καμπίνα κατασκευάστηκε από την εταιρεία ειδικά για τις ανάγκες του καταγγέλλοντος και σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά (υλικό, τύπος και διαστάσεις) που υπέδειξε ο τελευταίος κατά την παραγγελία του. Ειδικότερα δε με το δεύτερο ως άνω έγγραφό της, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι η επίμαχη καμπίνα έπρεπε να κατασκευασθεί με τον συγκεκριμένο τρόπο, αποκλειστικά για λόγους ασφάλειας του προϊόντος λόγω των μεγάλων διαστάσεων και του αυξημένου βάρους εκάστου φύλλου της επίμαχης καμπίνας, σε συνδυασμό με τον επιλεγέντα τρόπο στήριξης αυτών.

Στις 25-9-2017, πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας συνάντηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της ανακύψασας διαφοράς και συντάχθηκε το με αριθμ. πρωτ. 34446/25-9-2017 Πρακτικό Μη Επίτευξης Συμβιβασμού, σύμφωνα με το οποίο η εταιρεία υποστήριξε ότι δεν χρειαζόταν να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα, κατά το προσυμβατικό στάδιο της υπό κρίση εξ αποστάσεως σύμβασης πώλησης, για τον ακριβή τρόπο κατασκευής και τα ακριβή χαρακτηριστικά του προϊόντος θεωρώντας ότι ο καταγγέλλων έπρεπε να επισκεφθεί το φυσικό κατάστημα της εταιρείας για να λάβει όλη την πληροφόρηση σχετικά με το προϊόν. Κατά την ανωτέρω συνάντηση, η εταιρεία πρότεινε στον καταγγέλλοντα την κατασκευή καινούριας καμπίνας, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που είχε θέσει ο καταγγέλλων, με την προϋπόθεση ότι ο τελευταίος θα κατέβαλε στην εταιρεία τα έξοδα, με τα οποία επιβαρύνθηκε η τελευταία για την αποστολή της εξώδικης απάντησης στον καταγγέλλοντα, ύψους 250 €. Ο καταγγέλλων δεν αποδέχθηκε την πρόταση.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του Ν. 3297/2014, και κατόπιν ενδελεχούς μελέτης του φακέλου της υπό εξέταση υπόθεσης, παρατηρούμε τα εξής:

1. Στο άρθρο 534 ΑΚ θεσπίζεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει στον αγοραστή το αντικείμενο της πώλησης με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ, παράλληλα, **με το άρθρο 537 ΑΚ καθιερώνεται η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων του πράγματος κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή.** Η ευθύνη του πωλητή είναι **πρωτογενής**, ως άμεσα ιδρυόμενη από τη διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ, και **αντικειμενική**, ανεξάρτητα δηλαδή από υπαιτιότητά του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 537 ΑΚ.

Πραγματικό ελάττωμα υπάρχει, όταν το πράγμα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει ατέλειες στη φυσική ιδιοσυστασία ή κατάστασή του, οι οποίες συνιστούν απόκλιση προς το χειρότερο σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι και οι οποίες αποκλίσεις ασκούν επίδραση στην αξία ή στη χρησιμότητα του πράγματος. Περαιτέρω, οι ιδιότητες του πράγματος, δηλαδή τα φυσικά του γνωρίσματα ή τα πλεονεκτήματά του και οποιαδήποτε σχέση του (οικονομική, νομική, πραγματική), η οποία επιδρά, κατά τις αντιλήψεις των συναλλαγών, στην αξία ή τη χρησιμότητά του, θεωρούνται συνομολογημένες, όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει ρητά ή σιωπηρά ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες και παράλληλα ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της έλλειψης αυτών¹.

Ο αγοραστής βαρύνεται με την απόδειξη των ισχυρισμών του περί ύπαρξης πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένων ιδιοτήτων, λαμβανομένου υπόψη του **μαχητού τεκμηρίου του άρθρου 537 παρ. 2 ΑΚ** ("*... το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε*

¹ βλ. Απόστολο Γεωργιάδη, Ενοχικό Δίκαιο Ειδικό μέρος Τόμος Ι, 2004, σελ. 80 επ.

κατά την παράδοση, εκτός εάν τούτο δε συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης ...”).

Με τις διατάξεις του άρθρου 535 ΑΚ, η ανωτέρω υποχρέωση του πωλητή, ήτοι να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένους ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ταυτίζεται με την υποχρέωσή του να παραδώσει στον αγοραστή πράγμα που να ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Προκειμένου δε να εξειδικευθεί ο κανόνας της έλλειψης ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση, εισάγεται στο ανωτέρω άρθρο ενδεικτική περιπτωσιολογία κριτηρίων (*υποκειμενικών και αντικειμενικών*), τα οποία συνιστούν **μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση**. Συγκεκριμένα, ο πωλητής δεν εκπληρώνει την ανωτέρω υποχρέωσή του εάν το πράγμα που παραδίδει 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. το πράγμα δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση 3. το πράγμα 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”.

Ο κυρίαρχος τύπος της απόκλισης από ποιοτικής άποψης του πράγματος είναι η μη ανταπόκρισή του στη σύμβαση, δηλαδή η απόκλιση από τις χρήσεις, τον προορισμό και τα διακριτικά γνωρίσματα που αποτυπώνονται στη σύμβαση ή συνάγονται από αυτή (*υποκειμενικό κριτήριο*). Αν από τη σύμβαση δεν προκύπτει συγκεκριμένος σκοπός, δεχόμαστε ότι τα μέρη απέβλεψαν στη συνήθη ιδιοσυστασία, κατάσταση και δυνατότητα χρήσης του πράγματος, σύμφωνα με τις αντιλήψεις των συναλλαγών (*αντικειμενικό κριτήριο*). Με βάση το αντικειμενικό κριτήριο, το πράγμα είναι ελαττωματικό εάν διαφέρει από τη συνήθη ιδιοσυστασία άλλων πραγμάτων του ίδιου γένους και είδους².

Σύμφωνα με την ΑΚ 540, στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή για έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, “... 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”. Τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ ασκούνται από τον αγοραστή εντός διετίας από την παράδοση του κινητού πράγματος (άρθρα 554 & 555 ΑΚ), επιλεκτικά και χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση μεταξύ τους. Δίνεται, δηλαδή, στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει και η επιλογή ενός από τα σχετικά ένδικα βοηθήματα αναλώνεται μόνο όταν οδηγεί στην πλήρη ικανοποίησή του, δηλαδή στην πλήρη αποκατάσταση της διαταραγμένης ισορροπίας της παροχής³.

Επίσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3β του ν. 2251/1994, πριν δεσμευτεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και το αγαθό ή τις υπηρεσίες. Σύμφωνα δε με τις διατάξεις της παρ. 9 του ίδιου ως άνω άρθρου, εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο παρόν άρθρο, η σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

2. Στην προκειμένη περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη τα διαθέσιμα στοιχεία του φακέλου, προκύπτει ότι τα εμπλεκόμενα μέρη, κατά το προσυμβατικό της πώλησης στάδιο, αντάλλαξαν πληροφορίες αναφορικά με τα χαρακτηριστικά της υπό κατασκευή καμπίνας μπάνιου. Μεταξύ άλλων, απεστάλησαν σχέδια/σκαριφήματα της καμπίνας και συγκεκριμένα:

- με την παραγγελία του, ο καταγγέλλων απέστειλε στην εταιρεία και η τελευταία αποδέχεται

2 Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ΄/ Ημίτομος Α΄/σελ. 339 επ.

3 Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ΄/ Ημίτομος Α΄/σελ. 354 επ.

ότι παρέλαβε ένα σχέδιο, που απεικονίζει μία καμπίνα μπανιέρας με δύο αναδιπλούμενα φύλλα σε πλήρη ευθεία,

- η εταιρεία κατάρτισε στο σώμα του από 2-11-2016 δελτίου παραγγελίας σχέδιο της επίμαχης καμπίνας, στο οποίο δεν διακρίνεται το κενό που η εταιρεία θεωρεί απαραίτητο για την αναδίπλωση των δύο κρυστάλλινων φύλλων της καμπίνας, τουναντίον διαφαίνεται ότι τα δύο φύλλα είναι σε απόλυτη επαφή και ευθεία.

Από τα ανωτέρω, συνάγεται ότι τα συμβαλλόμενα μέρη συμφώνησαν ότι τα αναδιπλούμενα κρυστάλλινα φύλλα της επίμαχης καμπίνας θα βρίσκονται σε επαφή και στην ίδια ευθεία. Αντιθέτως, από το φωτογραφικό υλικό που προσκόμισε ο καταγγέλλων στην Αρχή μας προκύπτει ότι η καμπίνα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει κενό μεταξύ των δύο κρυστάλλινων φύλλων της, τα οποία δεν βρίσκονται στην ίδια ευθεία, αλλά είναι τοποθετημένα επάλληλα.

Επομένως και σύμφωνα ειδικότερα με το πρώτο αξιολογικό κριτήριο του άρθρου 535 ΑΚ, το πράγμα που πουλήθηκε δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση, καθόσον δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που είχε κάνει ο πωλητής εγγράφως. Ειδικότερα, δεν ανταποκρίνεται στα σχετικά υποδείγματα/σχέδια που παρουσιάσθηκαν από τον πωλητή στον αγοραστή ή καταρτίστηκαν από τον αγοραστή και έγιναν αποδεκτά από τον πωλητή προς τον σκοπό σχηματισμού γνώμης και αποτύπωσης της βούλησης των μερών ως προς τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του πράγματος. Κατά συνέπεια, η επίμαχη καμπίνα αποκλίνει από κατασκευής της από τη φυσική ιδιοσυστασία και τα χαρακτηριστικά που καθόρισαν τα συμβαλλόμενα μέρη στη μεταξύ τους σύμβαση.

Σε κάθε περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη:

- την ειδική χρήση για την οποία προορίζεται η επίμαχη καμπίνα, ήτοι την προστασία του χώρου από την πτώση νερών, σκοπός που ενδέχεται να μην επιτυγχάνεται λόγω της ύπαρξης του κενού μεταξύ των δύο φύλλων της καμπίνας,
- το γεγονός ότι από την έρευνα που διεξήγαγε η Αρχή μας στο διαδίκτυο άλλων παρόμοιων με το επίμαχο προϊόντων προκύπτει ότι είθισται τα αναδιπλούμενα φύλλα της καμπίνας να είναι σε πλήρη επαφή και ευθεία,

πρέπει να δεχθούμε ότι η επίμαχη καμπίνα παρεκκλίνει από την ιδιοσυστασία που δικαιούται να αναμένει ο καταγγέλλων από αυτήν, προκειμένου να τη χρησιμοποιήσει σύμφωνα τόσο με τη συγκεκριμένη σύμβαση πώλησης και την ειδική χρήση της καμπίνας όσο και με τα συνήθη χαρακτηριστικά και τη συνήθη δυνατότητα χρήσης άλλων πραγμάτων της ίδιας κατηγορίας, με βάση και τις γενικές αντιλήψεις των συναλλαγών.

Για όλους τους ανωτέρω λόγους, η καταγγελλόμενη εταιρεία υπέχει, ανεξάρτητα από υπαιτιότητά της, ευθύνη, κατ' άρθρο 537 ΑΚ, για την ύπαρξη δηλαδή πραγματικών ελαττωμάτων ή την έλλειψη συνολοποιημένων ιδιοτήτων στην καμπίνα μπάνιου που παρέδωσε στον καταγγέλλοντα.

Αναφορικά δε με τον όψιμο ισχυρισμό της καταγγελλόμενης εταιρείας ότι ο συγκεκριμένος τρόπος κατασκευής της επίμαχης καμπίνας, ήτοι θέτοντας τα δύο φύλλα παράλληλα με ειδικούς μεντεσέδες με αποτέλεσμα να δημιουργείται μεταξύ τους κενό, ήταν επιβεβλημένος για λόγους ασφάλειας του προϊόντος, σημειώνεται ότι ο ισχυρισμός αυτός, ακόμη και αν ευσταθεί από τεχνικής απόψεως, δεν θεραπεύει την απόκλιση του προϊόντος από ορισμένες ιδιότητες, για την ύπαρξη των οποίων ο αγοραστής έλαβε τη ρητή διαβεβαίωση του πωλητή. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν λόγοι ασφαλείας, οι οποίοι αφενός κρίνονται σημαντικοί για την ασφαλή χρήση του προϊόντος και αφετέρου επηρεάζουν εμφανώς τα εξωτερικά αισθητικά χαρακτηριστικά του έπρεπε, σύμφωνα και με τις διατάξεις του άρθρου 3β του ν. 2251/1994, να τεθούν υπόψιν του καταγγέλλοντος, κατά το προσυμβατικό της πώλησης στάδιο, προκειμένου ο καταγγέλλων να έχει όλα τα απαραίτητα για το σχηματισμό γνώμης στοιχεία. Η πληροφόρηση αυτή δεν παρασχέθηκε στον καταγγέλλοντα από την εταιρεία, η οποία μάλιστα υποστηρίζει ότι δεν είχε υποχρέωση να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα για τον ακριβή τρόπο κατασκευής και τα ακριβή χαρακτηριστικά του προϊόντος, θεωρώντας ότι ο καταγγέλλων έπρεπε να επισκεφθεί το φυσικό κατάστημα της

εταιρείας για να λάβει όλη την πληροφόρηση σχετικά με το προϊόν. Η ανωτέρω παράλειψη πληροφόρησης επισύρει ακυρότητα της υπό κρίση σύμβασης υπέρ του καταγγέλλοντος, δηλ. η σύμβαση να θεωρείται ως μη γενόμενη.

Κατόπιν των ανωτέρω και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο **Συνήγορος του Καταναλωτή**:

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την εταιρεία Roberto Tiranti & ΣΙΑ Ο.Ε. όπως αποδεχθεί το αίτημα του καταγγέλλοντος για υπαναχώρησή του από τη σύμβαση πώλησης.

II) **Καλεί** την ανωτέρω εταιρεία να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από την λήψη της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) **Αποφασίζει** ότι, σε περίπτωση που η εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 και δη θα δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμα του ή και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης