



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Μάρκου Δημήτριος
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια : Ελένη Παπαγεωργίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460734, 210-6460284
Ηλεκτρον. Δ/ση: el_pap@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 12 Απριλίου 2010
Αριθ. Πρωτ. : 805

ΠΡΟΣ:

MODA CASA-Ζέρβα Ελευθερία
Έπιπλα Κουζίνας-
Ντουλάπες Υπνοδωματίων-Έπιπλα Μπάνιου
Λ. Βουλιαγμένης 265
17343 Άγιος Δημήτριος

ΚΟΙΝ. :

κ.
Γούναρη 60
16777 Αθήνα

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 22.05.09 αναφοράς της κ.(αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1893Α/22.05.09), μεταξύ της ίδιας και της κ. Ζέρβα Ελευθερίας, νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας με το διακριτικό τίτλο «MODA CASA» 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 22^η Μαΐου 2009 την αναφορά της κ. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ. 1893Α/22.05.09.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Α/5044/05.06.09 διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Στη συνέχεια (03.07.09) προβήκαμε στην αποστολή της με αρ. πρωτ. Α/5799/03.07.09 υπομνηστικής επιστολής στην ανωτέρω εταιρεία.

Με το από 03/09/09 έγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Α/5965/09.07.09, η εταιρεία με την επωνυμία «MODA CASA» μέσω της νομίμου εκπροσώπου της, κ. Ζέρβα Ελευθερίας, εξέθεσε τις απόψεις της στο «Συνήγορο του Καταναλωτή».

Εν συνεχεία, με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/7234/03.09.2009 έγγραφό μας εκλήθησαν η εταιρεία με την επωνυμία «MODA CASA» και η κ.για την επίτευξη συμβιβασμού την 13^η Οκτωβρίου 2009, ημέρα Τρίτη και ώρα 11:00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144.

Η κ.στις 18.12.08 προσυμφώνησε με την εταιρεία «MODA CASA» την κατασκευή και αγορά κουζίνας ιταλικού εργοστασίου αξίας πέντε χιλιάδων εκατό (5.100) Ευρώ πλέον Φ.Π.Α. (συνολικά 6.675 Ευρώ), με τη συμφωνία ότι μέχρι την υπογραφή της σύμβασης θα παρουσίαζε η κ. Ζέρβα Ελευθερία το σχέδιο κατασκευής της κουζίνας με όλες τις προδιαγραφές και τις ιδιότητες (είδος ξύλου, μηχανισμοί συρταριών κ.λ.π). Η κ.κατέβαλε ως προκαταβολή διαδοχικά στις 18.12.08 το ποσό των τριακοσίων (300) Ευρώ, στις 19.12.08 επίσης ποσό τριακοσίων (300) Ευρώ, ενώ στις 23.12.08 προκατέβαλε το ποσό των εννιακοσίων (900) Ευρώ. Μέχρι και σήμερα η εν λόγω εταιρεία δεν έχει υποβάλει το σχέδιο κατασκευής της κουζίνας. Αντ' αυτού, σύμφωνα με την αναφορά της κ., η κ. Ζέρβα Ελευθερία απαιτούσε να καταβληθεί μέχρι τις 22.01.09 επιπλέον προκαταβολή δύο χιλιάδων (2.000) Ευρώ ισχυριζόμενη δε, ότι σε περίπτωση που δεν καταβληθεί η προκαταβολή αυτή, η κ.θα έχανε και το ήδη καταβληθέν ποσό. Ακολούθησαν περαιτέρω διαπραγματεύσεις σχετικά με το τίμημα, καθώς και προσπάθεια να αλλάξουν οι όροι που είχαν προφορικά συμφωνηθεί. Κατόπιν όλων των ανωτέρω, η κ.διαπίστωσε πως η εταιρεία δεν είναι διατεθειμένη να αρχίσει την κατασκευή της κουζίνας, έχασε την εμπιστοσύνη της και επιθυμεί την επιστροφή της προκαταβολής των χιλίων πεντακοσίων (1.500) Ευρώ που κατέβαλε.

Η εταιρεία «MODA CASA» στην απαντητική της επιστολή προς την Αρχή μας υποστηρίζει ότι εκείνη από την πλευρά της είχε έτοιμη τη σύμβαση, στην οποία αποτυπώνονταν όλοι οι όροι και οι προδιαγραφές κατασκευής της κουζίνας και ότι η κ.δεν προσήλθε στο κατάστημα προκειμένου να υπογράψει τη σύμβαση και να προχωρήσουν οι διαδικασίες.

Τα ίδια υποστήριξε και ο εκπρόσωπος της εταιρείας και κατά την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας. Επιπλέον, ο κ. Ζέρβας Αλέξανδρος που εκπροσώπησε την εταιρεία

δήλωσε ότι δεν είναι διατεθειμένος να επιστρέψει την προκαταβολή και απηύθυνε πρόταση στην κ.να αγοράσει από το κατάστημά του πράγματα αξίας χιλίων πεντακοσίων (1.500) Ευρώ, πρόταση την οποία η κ.δεν αποδέχτηκε, δεδομένου ότι δεν είχε ανάγκη αγοράς κάποιου από τα προϊόντα που διατίθενται στην εν λόγω εταιρεία. Κατά τη συνάντηση στα γραφεία της Αρχής μας υπεγράφη δε και το από 13.10.2009 (αρ. πρωτ. Α/8400) πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, σύμφωνα με το οποίο ο κ. Ζέρβας Αλέξανδρος δεσμεύτηκε να επανέλθει στην Αρχή μας εντός δέκα ημερών από την υπογραφή του με πρόταση για τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, αλλά δεν επανήλθε στην Αρχή μας με κάποια πρόταση.

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 με αρ. πρωτ. 1893Α/22-05-20079 αναφορά της κ.προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή με αίτημα την επιστροφή του ποσού 1.500 Ευρώ, το οποίο κατέβαλε ως προκαταβολή για την κατασκευή των επίπλων κουζίνας.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

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 διασαφηνιστικών 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. Βαθρακοκόιλης, Αναλυτική Ερμηνεία-Νομολογία Αστικού Κώδικα, Τόμος Α' Γενικές Αρχές- Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, 2001,σελ.287επ.).

Σύμφωνα με το άρθρο 281 του Αστικού Κώδικα «η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη και ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος». Η συμπεριφορά του πωλητή, τόσο κατά το **προσυμβατικό στάδιο** όσο και κατά την κατάρτιση της σύμβασης ή μεταγενεστερώς, πρέπει να συνάδει με την ανωτέρω γενική αρχή και να ανταποκρίνεται στη συμπεριφορά που οφείλει να επιδείξει ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του κλάδου ή του κύκλου του.

Κατά τη διάταξη του άρθρου 683 του Αστικού Κώδικα, σε περίπτωση που τα υλικά που απαιτούνται για την εκτέλεση της σύμβασης έργου τα χορηγεί ο εργολάβος, εφαρμόζονται οι διατάξεις της **πώλησης** (άρθρ. 513 επ. ΑΚ). Η πώληση, ως σύμβαση αμιγώς αμφοτεροβαρής, γεννά υποχρεώσεις (κύριες και παρεπόμενες) τόσο για τον πωλητή όσο και για τον αγοραστή. Η διάταξη του άρθρου 513 του Αστικού Κώδικα καθορίζει κύριες υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, πράγμα που σημαίνει ότι είναι δυνατό να γεννηθούν σε βάρος τόσο του πωλητή, όσο και του αγοραστή και άλλες, παρεπόμενες υποχρεώσεις, είτε δυνάμει του νόμου, είτε δυνάμει συμφωνίας των μερών, είτε δυνάμει της γενικής επιταγής περί καλόπιστης εκπλήρωσης των ενοχών του άρθρου 288 του Αστικού Κώδικα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τα άρθρα που ισχύουν για τις αρχές στις αμφοτεροβαρείς συμβάσεις και ειδικότερα το άρθρο 383 του Αστικού Κώδικα «αν ο ένας από τους συμβαλλομένους βρίσκεται σε υπερημερία ως προς την παροχή που οφείλει, έχει δικαίωμα ο άλλος να του τάξει εύλογη προθεσμία για εκπλήρωση, δηλώνοντας συνάμα ότι μετά την πάροδό της αποκρούει την παροχή. Αν περάσει άπρακτη η προθεσμία, ο τελευταίος έχει δικαίωμα ... να υπαναχωρήσει από την όλη σύμβαση». Ακόμα σύμφωνα με το άρθρο 385 του Αστικού Κώδικα «δεν απαιτείται να ταχθεί στον υπερήμερο οφειλέτη προθεσμία για την εκπλήρωση της παροχής : 1. αν από την όλη στάση του προκύπτει ότι το μέτρο αυτό θα ήταν άσκοπο 2. αν ο δανειστής εξαιτίας της υπερημερίας δεν έχει συμφέρον στην εκτέλεση της σύμβασης».

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 904 του Αστικού Κώδικα «όποιος έγινε πλουσιότερος χωρίς νόμιμη αιτία από την περιουσία ή με ζημία άλλου έχει υποχρέωση να αποδώσει την ωφέλεια. Η υποχρέωση αυτή γεννιέται ιδίως σε περίπτωση παροχής αχρεώστητης ή παροχής για αιτία που δεν επακολούθησε ή έληξε ή αιτία παράνομη ή ανήθικη...». Κατά την έννοια της διάταξης αυτής, για απαίτηση από αιτία μη επακολούθησασα (causa non secuta) ικανός να ενάγει είναι εκείνος από την περιουσία του οποίου προέρχεται ο πλουτισμός ή εκείνος που υφίσταται τη ζημία. Αδικοιολόγητος πλουτισμός είναι η βελτίωση της περιουσιακής κατάστασης προσώπου σε βάρος της περιουσίας άλλου, δηλαδή η θετική επαύξηση της περιουσίας ή αποφυγή μείωση αυτής, χωρίς τη συνδρομή των έννομων προϋποθέσεων που δικαιολογούν την οριστική και νόμιμη διατήρηση της ωφέλειας αυτής από το λήπτη, δηλαδή χωρίς τη συνδρομή της προς τούτο νόμιμης αιτίας 904 §1 εδ. α ΑΚ).

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η κ.κατέθεσε το ποσό των χιλίων πεντακοσίων (1.500) Ευρώ ως προκαταβολή για την κατασκευή και αγορά της κουζίνας, χωρίς να υπογράψει σύμβαση. Η

καταγγέλλουσα, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις της προς την εταιρεία, δεν έλαβε ποτέ γνώση των σχεδίων κατασκευής της κουζίνας και όπως αναφέρει στην καταγγελία της, η εταιρεία απαιτούσε να εισπράξει επιπλέον προκαταβολή ύψους δυο χιλιάδων (2.000) Ευρώ, προκειμένου να προχωρήσει και να ολοκληρώσει τα σχέδια κατασκευής της κουζίνας, με αποτέλεσμα η κ.να χάσει την εμπιστοσύνη της στην εταιρεία. Προσκομίστηκαν δε, στην Αρχή μας το από 19.12.08 ιδιωτικό συμφωνητικό και δελτίο παραγγελίας, καθώς και το από 24.12.08 δελτίο παραγγελίας, τα οποία δεν φέρουν την υπογραφή της κ..... Περαιτέρω, όπως αναφέρει σε επιστολή της προς την Αρχή, η κ.ενημερώθηκε από τον εκπρόσωπο της εταιρείας ότι τα εν λόγω έγγραφα δεν είχαν δεσμευτική ισχύ, γι' αυτό και συμπεριελήφθησαν σε αυτά και επιπλέον έπιπλα (ντουλάπες) για τα οποία η κ.δεν ήταν σίγουρη ότι θα αγόραζε.

Στην προκειμένη περίπτωση τα δύο μέρη βρίσκονταν σε προσυμβατικό στάδιο, δεδομένου ότι δεν καταρτίστηκε η σύμβαση της πώλησης. Η προκαταβολή του ποσού των χιλίων πεντακοσίων ευρώ και η μελλοντική κατάρτιση σύμβασης πώλησης (παράδοση της κουζίνας και πληρωμή του συμφωνηθέντος τιμήματος) συνιστούν δύο αντικείμενα συναλλαγής, τα οποία βρίσκονται σε ανταλλακτικό σύνδεσμο μεταξύ τους και αλληλοδικαιολογούνται. Η πρώτη έχει ως αιτία τη δεύτερη. Επομένως, είναι σαφές ότι η μη επακολούθηση της αντιπαροχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε μεν νόμιμα, αλλά **διατηρείται πλέον χωρίς νόμιμη αιτία από το λήπτη**. Η καταβολή του ποσού της προκαταβολής είναι παροχή που γίνεται με την προσδοκία επέλευσης του γεγονότος της πώλησης (Παρατηρήσεις Γιώργου Τσερκέζη, Αρμενόπουλος 1998, σελ.687).

Επιπλέον, δεδομένου ότι τα δύο μέρη βρίσκονταν σε προσυμβατικό στάδιο και η εταιρεία δεν είχε προλάβει να κατασκευάσει και να παραδώσει την κουζίνα, δεν είχε προλάβει να παράσχει υπηρεσίες, δηλαδή να κατασκευάσει τα έπιπλα, δεν παρέδωσε στην καταγγέλλουσα ούτε καν τα σχέδια με τις προδιαγραφές και τις ιδιότητες αυτών και δεν προκύπτει ότι προέβη σε κάποια δαπάνη, η οποία να δικαιολογεί την παρακράτηση του ποσού των χιλίων πεντακοσίων Ευρώ από την καταγγέλλουσα. Κατέστη λοιπόν χωρίς νόμιμη αιτία και χωρίς να επακολουθήσει ο **σκοπός** για τον οποίο δόθηκε το παραπάνω ποσό **πλουσιότερη** σε βάρος της περιουσίας της καταγγέλλουσας, ο πλούτος δε αυτός σώζεται. Η περιουσία της ελαττώθηκε, ενώ αντίθετα αυξήθηκε η περιουσία της εταιρείας «MODA CASA» και ο πλουτισμός αυτός σώζεται (Ειρ. Θεσσαλ. 1164/1998).

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Με δεδομένο ότι η εταιρεία με την επωνυμία «MODA CASA» κατέστη πλουσιότερη και διατηρεί τον πλουτισμό χωρίς νόμιμη αιτία από την περιουσία της καταγγέλλουσας, λαμβανομένων υπόψη και των άρθρων 374 επ. του Αστικού Κώδικα, καλείται να επιστρέψει το ποσό των χιλίων πεντακοσίων (1.500) Ευρώ της προκαταβολής που κατεβλήθη από την τελευταία ως αχρεωστήτως καταβληθέν (άρ.904 επ.ΑΚ).

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος το Καταναλωτή:

I) Καλεί την εταιρεία «MODA CASA» να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η ανωτέρω εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση – πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας