



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Εισηγητής:
Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 22 Δεκεμβρίου 2010
Αριθ. πρωτ.: 3049

Προς:

(1) Εκπαιδευτικό Οργανισμό Alexander
Καλλιρρόης 23
117 43, Αθήνα

(2) «Χ αναφέροντες»

Θέμα: Πόρισμα-Σύσταση του Συνήγορου του Καταναλωτή.

Σχετ.: Οι υπ' αριθ. πρωτ. 1770^Α/8-6-2010, 4561^Α/2-12-2010 και 4562^Α/2-12-2010 αναφορές αντίστοιχα των «Χ αναφερόντων» στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατ' άρθρο 4, παρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης των ανωτέρω σχετικών αναφορών των «Χ αναφερόντων» κατά του Εκπαιδευτικού Οργανισμού «Alexander» (εφεξής: «ο αναφερόμενος»).

Συνεκτιμώντας τις θέσεις και τα επιχειρήματα όλων των εμπλεκομένων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχωρά στη σύνταξη και κοινοποίηση του παρόντος με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση των ανακυψασών διαφορών, κατά τη νομοθετική πρόβλεψη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004.

Α. Περιστατικά των υποθέσεων

Ο αναφερόμενος δραστηριοποιείται επιχειρηματικά στην παροχή επιμορφωτικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων σεμιναρίων προετοιμασίας υποψηφίων σε διαγωνισμούς του Δημοσίου.

Οι αναφέροντες επισκέφθηκαν τον αναφερόμενο τον Ιανουάριο 2010 προκειμένου να ενημερωθούν για εκπαιδευτικό πρόγραμμα προετοιμασίας για τον διαγωνισμό Α.Σ.Ε.Π. των εκπαιδευτικών του Νοεμβρίου 2010, στο οποίο (πρόγραμμα) τελικώς πραγματοποίησαν εγγραφή ανάλογα με την ειδικότητά τους, καταβάλλοντας και τα αντίστοιχα δίδακτρα κατά τον τρόπο που συμφωνήθηκε (εφάπαξ ή τμηματικά, κατά περίπτωση), με σκοπό την έναρξη των μαθημάτων τον Φεβρουάριο 2010.

Το πρόγραμμα ξεκίνησε στον προκαθορισμένο χρόνο, για να διακοπεί αιφνιδίως μερικές εβδομάδες αργότερα, δίχως μέχρι τη στιγμή της υποβολής των ερευνώμενων αναφορών να έχει επαναλειτουργήσει.

Αίτημα των αναφερόντων είναι η επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων διδάκτρων, ήτοι των χρηματικών εκείνων ποσών που κατέβαλαν για μαθήματα που τελικώς δεν πραγματοποιήθηκαν, το οποίο (αίτημα) ωστόσο δεν έχει γίνει δεκτό προς ικανοποίηση από τον αναφερόμενο.

Εξηγώντας την ανωτέρω αρνητική στάση του, ο αναφερόμενος προβάλλει το επιχείρημα ότι η διακοπή του επίμαχου εκπαιδευτικού προγράμματος ήρθε ως συνέπεια της επίσημης αναβολής του αντίστοιχου διαγωνισμού των εκπαιδευτικών.

Μάλιστα, ο αναφερόμενος συνδέει τη διακοπή αυτή με την επιθυμία της πλειονότητας των εκπαιδευόμενων το πέρας του προγράμματος να βρίσκεται χρονικά σχετικά κοντά στην ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού για λόγους άρτιας προετοιμασίας.

Καταλήγοντας, ο αναφερόμενος ισχυρίζεται ότι τα καταβληθέντα δίδακτρα αντιστοιχούν σε ώρες παρακολούθησης και όχι σε ημερομηνίες διεξαγωγής των σεμιναρίων, οι οποίες κυμαίνονται ανάλογα με την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού. Η παρακολούθηση των σεμιναρίων θα καταστεί δυνατή, όταν ξεκαθαρίσει η ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού, δηλώνει ο αναφερόμενος, επομένως οι σπουδαστές δεν χάνουν τα χρήματά τους, απλώς ανανεώνουν τη συνάντησή τους μαζί του σε μελλοντικό χρόνο.

Εναλλακτικά, ο αναφερόμενος έχει διατυπώσει και την πρόταση της παρακολούθησης άλλου εκπαιδευτικού προγράμματος, με συμφηφισμό των διδάκτρων.

B. Ιστορικό και ενέργειες επί των υποθέσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την υπ' αριθ. πρωτ. 1770^Α/8-6-2010 αναφορά του πρώτου εκ των αναφερόντων, την οποία διαβίβασε στον αναφερόμενο με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/4991/11-6-2010 έγγραφό του, προκειμένου να λάβει γνώση και να καταθέσει τις απόψεις του επί των εις βάρος του καταγγελλομένων, αποστέλλοντας παράλληλα οποιοδήποτε έγγραφο αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση και διατυπώνοντας καλόπιστα κάποια συμβιβαστική πρόταση με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.

Παρελθόντος απράκτου του χρονικού διαστήματος που είχαμε θέσει στον αναφερόμενο για να προβεί στις ανωτέρω ενέργειες, του αποστείλαμε επιπλέον την υπ' αριθ. πρωτ. Α/6739/12-8-2010 υπομνηστική επιστολή μας.

Τελικώς, ο αναφερόμενος απέστειλε στην Αρχή μας το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/7237/9-9-2010 απαντητικό έγγραφο, το οποίο αμελλητί διαβιβάσαμε στον αναφέροντα με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/7661/24-9-2010 έγγραφό μας, προκειμένου να λάβει γνώση και να καταθέσει τυχόν επ' αυτού απόψεις του.

Εκ του περιεχομένου του υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/8493/20-10-2010 εγγράφου που έλαβε η Υπηρεσία μας από τον αναφέροντα προέκυψε η αδυναμία της συμβιβαστικής επίλυσης της ανακύψασας διαφοράς, γεγονός που οδήγησε την Αρχή μας στον ορισμό συνάντησης για τις 14-12-2010 και ώρα 13:00 με τα εμπλεκόμενα μέρη, με σκοπό την κατάρτιση Πρακτικού Συμβιβασμού.

Εντούτοις, με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9504/26-11-2010 έγγραφο που απέστειλε στην Υπηρεσία μας, ο αναφερόμενος δήλωσε κώλυμα παράστασης στην κατά τα ως άνω προγραμματισθείσα συνάντηση, λόγω απουσίας του εκτός Αθηνών. Συνεπεία τούτου, η Αρχή μας προχώρησε στην ακύρωση της συνάντησης, ενημερώνοντας σχετικά τον αναφέροντα.

Σε ό,τι αφορά τη δεύτερη αναφέρουσα, της προσφυγής της στον Συνήγορο του Καταναλωτή προηγήθηκε προσφυγή στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, εκ της ακολουθηθείσας διαδικασίας της οποίας έγιναν γνωστές οι απόψεις του αναφερόμενου επί των σε βάρος του καταγγελλομένων.

Οι απόψεις αυτές ταντίζονται ακριβώς με εκείνες που ο αναφερόμενος είχε καταθέσει ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή και επί της υπόθεσης του πρώτου αναφέροντα, γεγονός που επέτρεψε στην Αρχή μας να εικάσει βάσιμα ότι η εκ νέου διαβίβαση της αναφοράς της δεύτερης αναφέρουσας κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα δεν επρόκειτο να φέρει και ότι, επομένως, η σύνταξη και κοινοποίηση του παρόντος αποτελεί τον πιο ενδεδειγμένο τρόπο για τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς.

Η τρίτη αναφέρουσα, τέλος, προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή εν γνώσει των απόψεων του αναφερόμενου, τις οποίες είχε πληροφορηθεί μέσω της απάντησης που έλαβε η δεύτερη αναφέρουσα. Επομένως, η Αρχή μας έκρινε καθ' όμοιο τρόπο ότι το παρόν αποτελεί τον πιο ενδεδειγμένο τρόπο και για τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς της τρίτης αναφέρουσας.

Γ. Νομοθετικό πλαίσιο

Καθένα από τα μέρη σε μια σύμβαση έχει δικαίωμα να την καταγγείλει οποτεδήποτε για σπουδαίο λόγο, χωρίς να τηρήσει προθεσμία (βλ. δικαίωμα καταγγελίας διαρκών συμβάσεων)¹.

¹ Η καταγγελία για σπουδαίο λόγο, η οποία παρέχεται από τον Αστικό Κώδικα σε άλλες διαρκείς συμβάσεις, αναγνωρίζεται από τη θεωρία και τη νομολογία για κάθε διαρκή σύμβαση, με θεμελίωση στην αρχή της καλής πίστης, όπως αυτή διαγράφεται στην ΑΚ 288, και στην αναλογία δικαίου (Βαθρακοκύλης, 2004, ΕΡΝΟΜΑΚ, σελ. 774).

Ο σπουδαίος λόγος ανάγεται σε ουσιαστική προϋπόθεση του κύρους της έκτακτης καταγγελίας, εφόσον προηγουμένως η έννοια του σπουδαίου λόγου συγκεκριμενοποιηθεί. Σπουδαίο λόγο συνιστούν ένα ή περισσότερα περιστατικά, τα οποία -αντικειμενικά κρινόμενα- καθιστούν, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, μη ανεκτή για τον καταγγέλλοντα την περαιτέρω συνέχιση της σύμβασης έως την κανονική λήξη της².

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 388 ΑΚ, αν τα περιστατικά στα οποία, ενόψει της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, τα μέρη στήριζαν τη σύναψη αμφοτεροβαρούς σύμβασης μεταβλήθηκαν ύστερα από λόγους που ήταν έκτακτοι και δεν μπορούσαν να προβλεφθούν και από τη μεταβολή αυτή η παροχή του οφειλέτη, ενόψει και της αντιπαροχής, έγινε υπέρμετρα επαχθής, το δικαστήριο μπορεί κατά την κρίση του με αίτηση του οφειλέτη να την αναγάγει στο μέτρο που αρμόζει και να αποφασίσει τη λύση της σύμβασης εξολοκλήρου ή κατά το μέρος που δεν εκτελέστηκε ακόμη. Αν αποφασιστεί η λύση της σύμβασης, επέρχεται απόσβεση των υποχρεώσεων παροχής που πηγάζουν από αυτήν και οι συμβαλλόμενοι έχουν αμοιβαία υποχρέωση να αποδώσουν τις παροχές που έλαβαν κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό.

Η έννοια του αδικαιολόγητου πλουτισμού ορίζεται στο άρθρο 904 ΑΚ (: «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»).

Δ. Υπαγωγή των υπό κρίση υποθέσεων

Μεταξύ των αναφερόντων και του αναφερόμενου καταρτίστηκαν συμβάσεις, που δημιουργούν αμφοτέρωθεν δικαιώματα και υποχρεώσεις. Ειδικότερα, εκ των υπόψη συμβάσεων γεννήθηκαν: (α) στον αναφερόμενο το δικαίωμα της λήψης του τιμήματος και η υποχρέωση της παροχής των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, (β) στους δε αναφέροντες το δικαίωμα της λήψης των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και η υποχρέωση της καταβολής του τιμήματος αυτών (δίδακτρα).

Η αναβολή του επίμαχου διαγωνισμού, για την προετοιμασία ενόψει της συμμετοχής στον οποίο οι αναφέροντες συμβλήθηκαν με τον αναφερόμενο, συνιστά μεταβολή των περιστατικών πάνω στα οποία τα μέρη στήριζαν κυρίως τη σύμβαση και αποτέλεσαν τη θεμελιωτική βάση της.

Η φύση της μεταβολής ανάγεται σε λόγο, ο οποίος είτε συνήθως δεν επέρχεται κατά την κανονική πορεία των πραγμάτων είτε δεν μπορούσε να προβλεφθεί με ακρίβεια κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.

Και ναι μεν το γεγονός αυτό καθ' αυτό της αναβολής του διαγωνισμού αποτελεί αναμφίβολα μια δυσάρεστη εξέλιξη για όλους τους εμπλεκόμενους, ωστόσο δεν μπορεί να στοιχειοθετήσει την εμμόνη του αναφερόμενου στη διατήρηση της ισχύος των ερευνώμενων συμβάσεων, καθόσον μια τέτοια στάση αφενός έρχεται σε

² Βαθρακοκοίλης, 2005, ΕΡΝΟΜΑΚ, σελ. 513.

αντίθεση με τις αρχές της καλής πίστης και, αφετέρου, επιφέρει ανατροπή της ισορροπίας των συμβάσεων σε βάρος των αναφερόντων.

Κρίνοντας, εν προκειμένω, το επιχείρημα του αναφερόμενου ότι η παρακολούθηση των συγκεκριμένων σεμιναρίων θα καταστεί δυνατή, όταν ξεκαθαρίσει η ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού, καθώς και την πρότασή του περί συμμετοχής των αναφερόντων σε κάποιο άλλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, συμψηφίζοντας τα δίδακτρα, πρέπει να σημειωθεί ότι αφορμή και αντικείμενο των καταρτισθεισών συμβάσεων υπήρξε ο συγκεκριμένος διαγωνισμός των εκπαιδευτικών, που επρόκειτο να διενεργηθεί τον Νοέμβριο του 2010, και όχι κάποιος άλλος ανάλογος ή διαφορετικός, μελλοντικός διαγωνισμός.

Το γεγονός αυτό γεννά το δικαίωμα στους αναφέροντες να αποκρούσουν την -μετά την απρόοπτη μεταβολή των σχετικών συνθηκών- παροχή του αναφερόμενου, λαμβάνοντας ιδιαίτερος υπόψη ότι η αοριστολογική αναφορά στην ημερομηνία διεξαγωγής του επίμαχου διαγωνισμού των εκπαιδευτικών μπορεί να τους προκαλεί μια εύλογη αίσθηση ανασφάλειας ως προς την τύχη της παροχής τους έναντι μιας ενδεχομένως μη επιθυμητής μελλοντικής αντιπαροχής.

Το εν λόγω δικαίωμα αποκτά ακόμα ισχυρότερη υπόσταση για τον επιπρόσθετο λόγο ότι οι αναφέροντες ίσως να μην έχουν πλέον συμφέρον από την εκτέλεση των συμβάσεων, διότι δεν μπορεί να αποκλειστεί η περίπτωση, κατά τη στιγμή που τελικώς διενεργηθεί ο επίμαχος διαγωνισμός, η μελλοντική επαγγελματική τους κατάσταση να είναι τέτοια που να μην τους οδηγήσει σε λήψη απόφασης συμμετοχής σε αυτόν.

Ε. Συμπέρασμα – Σύσταση

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω επισημάνσεις μας, με τη βεβαιότητα ότι ο αναφερόμενος επιθυμεί ειλικρινώς και εμπράκτως να καταβάλει διαρκή προσπάθεια με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών του και την ικανοποίηση των σπουδαστών που του δείχνουν προτίμηση, κυρίως δε προσδοκώντας ότι αντιλαμβάνεται τη συμβιβαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ως έναν χρήσιμο και αποτελεσματικό θεσμό του νομικού μας πολιτισμού, **του συστήνουμε να προβεί άμεσα στην ικανοποίηση των αιτημάτων των αναφερόντων, ήτοι στην επιστροφή των χρηματικών ποσών που κατέβαλαν για μαθήματα που τελικώς δεν πραγματοποιήθηκαν.**

Επιπροσθέτως, καλούμε τα μέρη να γνωστοποιήσουν **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή. Σας ενημερώνουμε ότι **μη γνωστοποίηση** της θέσης σας επί της παρούσας εντός του οριζόμενου τούτου χρονικού διαστήματος **θα εκληφθεί ως εκ μέρους σας άρνηση αποδοχής του περιεχομένου της.**

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος, **ήτοι να τη δημοσιοποιήσει** με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση των διαφορών,

τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

α/α

Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

Συν. (προς τον αναφερόμενο): 20 (είκοσι) + 18 (δεκαοκτώ) σελίδες (οι αναφορές της δεύτερης και της τρίτης αναφέρουσας, αντίστοιχα)