



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα 7 Μαρτίου 2014  
Αριθ. Πρωτ. :5354

**ΠΡΟΣ:**

1. ΝΤΕΒΕΤΖΗ ΣΟΦΙΑ & ΣΙΑ Ο.Ε. (PALLET STORES)  
Παπαφλέσσα 2  
111 43 Γαλάτσι

2. ....

**ΘΕΜΑ:** Η υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. 19088/27.08.2013 αναφορά

Σε συνέχεια της από 27.11.2013 συνάντησης για την εξωδικαστική επίλυση της ανωτέρω υπόθεσης, 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 ενώσεών 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.(...)».**

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

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην από 27.08.2013 αναφορά, ο καταναλωτής αγόρασε στις 25.07.2013 από το κατάστημα της αναφερόμενης εταιρείας ένα σετ από έξι ξύλινες καρέκλες και ένα τραπέζι εξωτερικού χώρου ποιότητας ACACIA. Μετά από τέσσερις μέρες χρήσης, έσπασε η μία καρέκλα και μάλιστα με κίνδυνο να τραυματιστεί το άτομο που καθόταν σε αυτήν. Μετά από δύο ημέρες έσπασε και δεύτερη καρέκλα με τον ίδιο τρόπο και στο ίδιο σημείο με την πρώτη ενώ παρατηρώντας και μία τρίτη καρέκλα, ο καταναλωτής διέκρινε ότι ήταν ραγισμένη και έτοιμη να σπάσει στο ίδιο σημείο, λόγω κατασκευαστικού προβλήματος. Τα ανωτέρω αποδεικνύονται και από το προσκομισθέν από τον καταναλωτή φωτογραφικό υλικό κατά τη συνάντηση ενώπιόν μας για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς.

Στη συνέχεια ο καταναλωτής αποθήκευσε όλο το σετ και κατά την επιστροφή του στην Αθήνα, το επέστρεψε στο κατάστημα αγοράς με το υπ'αριθ.131/20.08.2013 Δελτίο Αποστολής. Η υπεύθυνη του καταστήματος παρέλαβε τα ελαττωματικά έπιπλα και πρότεινε την αντικατάστασή τους ή την πίστωση του τιμήματος και την αγορά από τον καταναλωτή άλλων προϊόντων ίσης αξίας από το κατάστημα της αναφερόμενης εταιρείας.

Ο καταναλωτής, αφενός μεν λόγω κλονισμού της εμπιστοσύνης του στα συγκεκριμένα προϊόντα, την ποιότητα της κατασκευής και των υλικών τους, αφετέρου δε επιθυμώντας ένα ξύλινο σετ επίπλων για την οικία του, δεν ενδιαφερόταν για την αγορά άλλων προϊόντων από το κατάστημα της αναφερόμενης, αλλά για την διάθεση του ποσού που κατέβαλε για την αγορά ξύλινων επίπλων καλύτερης ποιότητας και ζήτησε την υπαναχώρηση από τη σύμβαση, ήτοι, την παράδοση εκ μέρους του των ελαττωματικών επίπλων στο κατάστημα και την επιστροφή των χρημάτων που είχε καταβάλει για την αγορά τους. Η εταιρεία αρνείται να δεχτεί το αίτημα υπαναχώρησης του καταναλωτή και εμμένει στις θέσεις της περί αντικατάστασης ή πίστωσης του τιμήματος για αγορά άλλων προϊόντων από το κατάστημά της ενώ με την από 04.12.2013 επιστολή της προς την Αρχή μας πρότεινε μερική επιστροφή του τιμήματος και πίστωση του υπολοίπου στον καταναλωτή για αγορά προϊόντων οποιασδήποτε κατηγορίας από το κατάστημά της.

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

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

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.<sup>2</sup> 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 κατάσταση<sup>3</sup>. 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 είσπραξής του**, καθώς μετά την ανατροπή της πώλησης λόγω υπαναχώρησης είναι πλέον χωρίς νόμιμη αιτία η κατοχή του τιμήματος από τον πωλητή<sup>4</sup>.

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.<sup>5</sup>

Κατόπιν τούτων και λαμβάνοντας υπόψη:

- α) το ουσιώδες κατασκευαστικό ελάττωμα που εμφάνισαν τα έπιπλα που αγόρασε ο καταναλωτής από το κατάστημα της αναφερόμενης επιχείρησης,
- β) τον κλονισμό της εμπιστοσύνης του στην εφεξής συμπεριφορά των προϊόντων, καθώς και τη δυσχερή θέση που βρίσκεται ο καταναλωτής και

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.

γ) το γεγονός ότι σε μία ευνομούμενη κοινωνία 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 NTEBETZH ΣΟΦΙΑ & ΣΙΑ Ο.Ε. (PALLET STORES) όπως ικανοποιήσει τον καταναλωτή και ειδικότερα δεχτεί την υπαναχώρησή του από τη σύμβαση (540 παρ. 3 ΑΚ) και, ακολούθως, όπως παραλάβει τα αγορασθέντα προϊόντα ελεύθερα από κάθε βάρος και επιστρέψει το συνολικό ποσό που έχει καταβάλει ο καταναλωτής. Επειδή ακριβώς η παρούσα πρόταση γίνεται με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν εξετάζει την ενδεχόμενη ύπαρξη πταίσματος του πωλητή, η οποία οδηγεί σε επίταση της ευθύνης του και γεννά αξιώσεις περαιτέρω αποζημίωσης του αγοραστή. Για τον ίδιο λόγο δεν προτείνει την επιστροφή του καταβληθέντος ποσού εντόκως. Ο καταναλωτής δικαιούται, σε κάθε περίπτωση, να προσφύγει στα αρμόδια Ελληνικά Δικαστήρια, προς πλήρη ικανοποίηση των αξιώσεών του.

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.

**Δημήτρης Μάρκου**  
**Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή**