



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



**Αρμόδια:**

Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

**Εισηγήτρια:**

Θεοδώρα Ρούμπου  
Ειδική Επιστήμονας – Νομικός

Αθήνα 29 Απριλίου 2015  
Αριθ. Πρωτ. :10787

**Προς:**

1. WE ARE EJEKT Ε.Π.Ε. - Διοργάνωση Μουσικών Εκδηλώσεων  
Μετεώρων 74  
165 62 Γλυφάδα
2. βλ. Πίνακα Αποδεκτών

**Κοιν.:**

Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Καταναλωτή  
Γεν. Δ/νση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς  
Πλ. Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

**Σχετ.:** Υπ' αριθ. πρωτ. 28923/18.12.2014, 2438/30.01.2015, 3345/09.02.2015, 4282/18.02.2015, 5016/25.02.2015 και 6994/16.03.2015 έγγραφά μας.

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ**  
(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή», Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά της εταιρείας “WE ARE EJEKT Ε.Π.Ε.” - ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΟΥΣΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ μετά την αναβολή της συναυλίας του καλλιτέχνη Morissey, η οποία είχε προγραμματιστεί για τις 05.12.2014. Οι καταναλωτές ζητούν την επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων, που είχαν προαγοράσει, δεδομένου ότι **η συναυλία δεν πραγματοποιήθηκε την προκαθορισμένη ημέρα και ώρα**, γεγονός για το οποίο ενημερώθηκαν μόλις λίγες ώρες νωρίτερα.

Συγκεκριμένα, περί τις 2.5 ώρες πριν την προγραμματισμένη έναρξη οι καταναλωτές έλαβαν στα κινητά τους τηλέφωνα το εξής μήνυμα “Αναβολή συναυλίας Morissey. Η διοργανώτρια εταιρεία θα ανακοινώσει σύντομα νέα ημερομηνία για την οποία θα ισχύουν κανονικά τα εισιτήρια”. Η συναυλία τελικώς πραγματοποιήθηκε στις 15.12.2014.

Με σχετικά έγγραφα διαβιβάσαμε τις σχετικές αναφορές στην εταιρεία και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της. Με την από 09.12.2014 απάντησή της η εταιρεία:

(α) επικαλείται γενικό όρο της σύμβασης, σύμφωνα με τον οποίο διατηρεί το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία διεξαγωγής της συναυλίας αζημίως, ως εκ τούτου δεν συντρέχει λόγος επιστροφής της αξίας των εισιτηρίων και

(β) προτείνει συμβιβαστικά την παροχή δωρεάν εισόδου σε κάποιες από τις επερχόμενες προγραμματισμένες εκδηλώσεις.

Η Αρχή ενημέρωσε τους καταναλωτές, εκ των οποίων σχεδόν όλοι (πλην ενός) ενέμειναν στο αίτημά τους για επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων.

Στη συνέχεια κλήθηκε η εταιρεία στα γραφεία της υπηρεσίας μας (έγγρ. υπ' αριθ. πρωτ. 2438/30.01.2015). Στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στις 03.03.2015, η εταιρεία επιφυλάχθηκε να δώσει λύση στις αναφορές που υποβλήθηκαν, διατυπώνοντας νέα βελτιωμένη πρόταση στους καταναλωτές και να μας ενημερώσει μέχρι τις 18.03.2015.

Όπως προκύπτει από τα e-mails των καταναλωτών που έλαβε η Αρχή, και η νέα πρόταση απορρίφθηκε από την πλειονότητα των καταγγελλόντων (πλην, και πάλι, ενός). Ήδη με τα από 18.02.2015 και 25.02.2015 έγγραφά μας προς την εταιρεία ρητώς επισημίσαμε ότι για τις περιπτώσεις που οι καταναλωτές εμμείνουν στο αρχικό αίτημά τους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται για περαιτέρω ενέργειες σύμφωνα με τις αρχικές διαβιβαστικές επιστολές του.

Ενόψει των παραπάνω, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των φακέλων των υπό κρίση διαφορών, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

**1. Στο άρθρο 401 του Αστικού Κώδικα** προβλέπεται ότι “*Αν στη σύμβαση συνομολογήθηκε ότι η παροχή πρέπει να εκπληρωθεί σε ορισμένο χρόνο ή αποκλειστικά μέσα σε ορισμένη προθεσμία, σε περίπτωση αμφιβολίας ο δανειστής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει για μόνη την καθυστέρηση ανεξάρτητα από υπαιτιότητα του οφειλέτη. Αν ο δανειστής προτιμά την απαίτηση της παροχής, οφείλει να το ανακοινώσει αμέσως στον οφειλέτη, αλλιώς δεν έχει την απαίτηση αυτή*”.

Η διάταξη αυτή δίνει στον δανειστή μιας παροχής, κατά βάση αμοτεροβαρούς σύμβασης, το δικαίωμα υπαναχώρησης αν ο οφειλέτης της παροχής αυτής καθυστερεί την εκπλήρωσή της ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του, άρα και ανεξάρτητα από υπερημερία. Ratio της διάταξης αυτής είναι ότι ο χρόνος στις συμβάσεις αυτές έχει τόσο ουσιώδη σημασία για τον δανειστή, ώστε η αποδέσμευσή του δεν θα πρέπει να εξαρτηθεί από υπαιτιότητα του οφειλέτη<sup>1</sup>. Η συγκεκριμένη διάταξη αφορά σε συμβάσεις σχετικά ακριβόχρονης εκπλήρωσης, όπου ο χρόνος εκπλήρωσης και η ακρίβεια στην τήρησή του έχει ιδιαίτερη σημασία για τους συμβαλλόμενους, αλλά πάντως η παροχή μπορεί να εκπληρωθεί και σε μεταγενέστερο χρόνο. Εφόσον το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκηθεί από τον δικαιούχο, αποσβήνονται οι συμβατικές υποχρεώσεις και αν μία παροχή έχει καταβληθεί αναζητείται με τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό (ΑΚ 389 παρ. 2, 904, 908,912).

**2. Ο χρόνος πραγματοποίησης της εκδήλωσης** αποτελεί αναμφίβολα ένα από τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της. Βάσει της προαναγγελθείσης ημερομηνίας οι καταναλωτές διαμόρφωσαν το πρόγραμμά τους και ενδεχομένως προέβησαν σε αγορά εισιτηρίων μετάβασης στην Αθήνα (σημειώνεται ότι αρκετές εκ των αναφορών υποβλήθηκαν από καταναλωτές διαμένοντες εκτός

<sup>1</sup> Σταθόπουλου Μ., Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, 21, 104 επ.

Αθηνών). Η γνωστοποίηση της αναβολής ελάχιστες ώρες πριν την έναρξη αιφνιδίασε τους καταναλωτές, οι οποίοι, συμβαλλόμενοι με την εταιρεία, απέβλεψαν στη συμφωνηθείσα παροχή, συνεκτιμώντας ασφαλώς και τον χρόνο πραγματοποίησής της. Η άρνηση της εταιρείας να επιστρέψει τα χρήματα που δαπάνησαν για την αγορά των εισιτηρίων τους στους καταναλωτές εκείνους που δεν μπορούσαν ή δεν επιθυμούσαν να παρακολουθήσουν τη συναυλία στη νέα ημέρα και ώρα αντιβαίνει στις ως άνω διατάξεις του Αστικού Κώδικα, ενώ η επίκληση ειδικού απαλλακτικού όρου της σύμβασης, ελεγχόμενης – ως κατωτέρω – εγκυρότητας, δεν ασκεί, κατά την άποψη της υπηρεσίας μας, επιρροή στην εκτίμηση της ευθύνης της για επιστροφή των ποσών.

**3. Στο άρθρο 2 παρ. 6 και 7 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191) σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις καταναλωτικές συμβάσεις ορίζεται μεταξύ άλλων ότι: “6. Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου στη σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από τη οποία αυτή εξαρτάται”.**

Κατά την έννοια των παραπάνω διατάξεων, οι οποίες αποτελούν εξειδίκευση του άρθρου 281 του ΑΚ, για την κρίση περί καταχρηστικότητας και ακυρότητας των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του κατά τεκμήριο ασθενέστερου καταναλωτή, συνεκτιμώντας τη φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, το σκοπό της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη των όρων (όπως ο εξειδικευμένος ή μη χαρακτήρας της συναλλαγής, η εξοικείωση του πελάτη με τις σχετικές συναλλαγές, οι κίνδυνοι που αναλαμβάνονται και η δυνατότητα αντιμετώπισής τους) πάντοτε στο πλαίσιο επίτευξης σχετικής ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών. Τα συμφέροντα, η διατάραξη της ισορροπίας των οποίων εις βάρος του καταναλωτή μπορεί να χαρακτηρίσει έναν όρο άκυρο ως καταχρηστικό, πρέπει να είναι ουσιώδη, η διατάραξη δε αυτή πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντική σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης. Προς τούτο, λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλομένων και ερευνάται ποιες συνέπειες θα είχε η τυχόν διατήρηση ή κατάργηση του όρου για κάθε πλευρά και πώς θα μπορούσε κάθε μέρος να εμποδίσει την επέλευση του κινδύνου ή να προστατευθεί από της συνέπειές της με δικές του ενέργειες<sup>2</sup>.

Σε κάθε περίπτωση όμως, και ανεξάρτητα της συνδρομής των ανωτέρω προϋποθέσεων, η καταχρηστικότητα ενός όρου τεκμαίρεται αμάχητα όταν διαπιστώνεται η υπαγωγή του σε μία ή περισσότερες εκ των ενδεικτικών απαριθμούμενων περιπτώσεων της παρ. 7 του άρθρου 2. Στις οικείες διατάξεις ορίζεται, μεταξύ άλλων, ότι “7. Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που: (...) (β) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών, (...) και (η) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απερίοριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του”. Τυχόν συσχετισμός και σωρευτική εφαρμογή και των δύο παραγράφων του άρθρου δεν μπορεί να αποκλεισθεί, καθώς η επίκληση του γενικού αξιολογικού κριτηρίου της σημαντικής διατάραξης της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή, που αποτελεί και τον άξονα της ρύθμισης για την ακυρότητα των καταχρηστικών όρων, παρουσιάζει χρησιμότητα για την εξειδίκευση των αόριστων νομικών εννοιών και αξιολογικών κριτηρίων που χρησιμοποιεί ο νόμος στις επιμέρους περιπτώσεις του ενδεικτικού καταλόγου της παρ. 7<sup>3</sup> (ΑΠ Ολ 15/2007, ΔΕΕ 2007/975).

**4.** Στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας βρίσκονται αναρτημένοι οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών που διέπουν την αγορά εισιτηρίων για τα θεάματα και τις συναυλίες που διοργανώνει (<http://www.detozevents.gr/index.php?option=com.content&view=article&id=50&Itemid=53&lang=el>).

2 ΑΠ Ολ 15/2007, ΔΕΕ 2007/975, ΕφΑρ 298/2008, ΕΠΙΣΚΕΜΠΛ 2008/1063, ΑΠ 430/2005 ΔΕΕ 2005/460, ΑΠ 1011/2004, ΕΕμπΔ 2005/85, ΑΠ 1030/2001 ΔΕΕ 2001/1125, ΑΠ 296/2001 ΧρΔ 2001/435, ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001/1128 κ.α.

3 ΑΠ Ολ 15/2007, ΔΕΕ 2007/975.

Στην παράγραφο 6 των όρων αναφέρεται ότι “Σε περίπτωση αναβολής της συναυλίας λόγω ανωτέρας βίας που να καθιστά τη διεξαγωγή της συναυλίας ανέφικτη ή για οργανωτικούς λόγους, οι Διοργανωτές διατηρούν το δικαίωμα να αλλάζουν την ημερομηνία, την ώρα και το χώρο διεξαγωγής της συναυλίας ειδοποιώντας το κοινό σχετικά από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Στην περίπτωση αυτή τα εισιτήρια ισχύουν ως έχουν και δεν εξαργυρώνονται. Επίσης, διατηρούν το δικαίωμα αλλαγής του προγράμματος της συναυλίας”. Η σχετική απαλλακτική ρήτρα ελέγχεται ως καταχρηστική δυνάμει του άρθρου 2 παρ. 6 και 7 περ. (β) και (η) του ν. 2251/1994, όπως αναλύθηκε ανωτέρω.

Συγκεκριμένα, διαπιστώνεται ότι ο όρος με τον οποίο η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία διεξαγωγής της συναυλίας αζημίως λόγω ανωτέρας βίας ή για οργανωτικούς λόγους,

(i) διαταράσσει ουσιωδώς την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών, εις βάρος του καταναλωτή. Ο καταναλωτής προκαταβάλλοντας το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου, πολλές φορές μάλιστα αρκετούς μήνες πριν την προγραμματισμένη εκδήλωση, επιδεικνύει πνεύμα καλής πίστης έναντι της διοργανώτριας εταιρείας όσον αφορά στην αρτιότητα του σχεδιασμού και προβαίνει έτσι σε μια σειρά διευθετήσεων (οικονομικών, επαγγελματικών, προσωπικών) προκειμένου να παρευρεθεί στο χώρο της συναυλίας τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα. Η αιφνίδια μεταβολή του προγραμματισμού, έστω και αν οφείλεται σε λόγο ανωτέρας βίας, και η υποχρέωση που επιβάλλεται στον καταναλωτή να αποδεχτεί την τροποποίηση, όπως αυτή αποφασίστηκε από την διοργανώτρια εταιρεία, δίχως ο ίδιος να έχει το δικαίωμα επιστροφής του αντίτιμου του εισιτηρίου, επιφέρει σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Ενεργώντας με αυτόν τον τρόπο, η εταιρεία διαψεύδει τις τυπικές και συναλλακτικές προσδοκίες του πελάτη για το συγκεκριμένο είδος σύμβασης ακριβόχρονης εκτέλεσης, εξαναγκάζοντάς τον να επωμιστεί το πλήρες κόστος της τροποποίησης βασικού όρου της παρεχόμενης υπηρεσίας. Επιπλέον, με τη συγκεκριμένη ρήτρα μετακυλιέται σε αυτόν (στον καταναλωτή) ο επιχειρηματικός κίνδυνος, τον οποίο αναλαμβάνει η εταιρεία συναλλασσόμενη κερδοσκοπικά με τους καλλιτέχνες, τις εταιρείες που τους εκπροσωπούν και με πλήθος άλλων εταιρειών ή επαγγελματιών της αγοράς που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την παραγωγή και διοργάνωση της εκδήλωσης. Λαμβάνοντας υπόψη τη θέση της εταιρείας στο χώρο της διοργάνωσης φεστιβάλ και λοιπών μουσικών γεγονότων, και την επί σειρά ετών παραγωγή προβεβλημένων καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, εδραιώνεται έτι περαιτέρω ο καταχρηστικός χαρακτήρας του επίμαχου όρου, δεδομένου ότι η μακρόχρονη εμπειρία της και η επαναλαμβανόμενη συγκεκριμένη δραστηριότητα, της παρέχει τη δυνατότητα να προγνώσει σε ικανό βαθμό τον επιχειρηματικό κίνδυνο που αναλαμβάνει καθιστώντας έτσι ανεπίτρεπτη τη μετακύλισή του στον καταναλωτή.

(ii) περιορίζει τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες της, ήτοι την ακριβόχρονη εκπλήρωση της παροχής, και

(iii) επιφυλάσσει σε αυτήν το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς τον χρόνο εκπλήρωσης της παροχής της, ο οποίος αποτελεί στοιχείο αποφασιστικής σημασίας για τον σχηματισμό της δήλωσης βούλησης του καταναλωτή πριν από την αγορά των εισιτηρίων.

Ως εκ τούτου ο ως άνω όρος πάσχει λόγω καταχρηστικότητας δυνάμει του άρθρου 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994, ενώ σε κάθε περίπτωση υπάγεται στις ως άνω υπό στοιχεία (β) και (η) περιπτώσεις της παρ. 7 του άρθρου 2 του ίδιου νόμου.

Για τους λόγους αυτούς, λαμβάνοντας υπόψη τα έγγραφα των φακέλων των υποθέσεων και συνεκτιμώντας το σύνολο των στοιχείων που τέθηκαν σε γνώση της Αρχής από τα εμπλεκόμενα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών:

**(α)** Απευθύνει σύσταση προς την καταγγελλόμενη εταιρία να επιστρέψει στους καταγγέλλοντες το πλήρες αντίτιμο των εισιτηρίων που κατέβαλαν για την επίμαχη συναυλία.

**(β)** Καλεί αμφοτέρωτα τα μέρη όπως του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα και

(γ) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη εταιρία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται κατά την κρίση του να ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04).

Η παρούσα κοινοποιείται δια του παρόντος στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού για τυχόν ενέργειές της, στο πλαίσιο του νόμου και της αρμοδιότητάς της κατ' άρθρο 13α του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Ζαγορίτης**