



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 26 Οκτωβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :39688

ΠΡΟΣ:
Χ ΜΟΝΑΔΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ

ΚΟΙΝ:
Ψ καταναλώτρια

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 30.12.2016 αναφοράς της Ψ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. (...)), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ψ κατέθεσε στην Αρχή την με αρ. πρωτ. (...)/30.12.2016 αναφορά κατά της Χ ΜΟΝΑΔΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ που εδρεύει στο (...).

Η αναφέρουσα Ψ ενεργώντας για λογαριασμό του ηλικιωμένου πατέρα της, κ. (...) ανέθεσε στις 16.06.2016 στην εταιρία Χ, στο εξής "Μονάδα" και διακριτικό τίτλο (...) τη διαμονή και φροντίδα του. Τα μηνιαία τροφεία που αφορούσαν σε διαμονή για το διάστημα από 16.06.2017 έως 15.07.2016 εξοφλήθηκαν εν μέρει με καταβολή μετρητών, ύψους 100 ευρώ στις 16.06.2016 και εν μέρει μέσω τραπεζικού ηλεκτρονικού εμβάσματος ποσού 800 ευρώ την επομένη ημέρα.

Στις 24.06.2016 ο κ. (...) μεταφέρθηκε με ασθενοφόρο στο Ιπποκράτειο Νοσοκομείο λόγω επιδείνωσης της υγείας του, όπου μετά από λίγες ημέρες και συγκεκριμένα στις 29.06.2016 απεβίωσε. Την ίδια ημέρα ενημερώθηκε και η "Μονάδα" για το θάνατο του (...) από την κόρη του. Η Ψ στις 09.07.2016 ζήτησε την επιστροφή της αναλογίας των τροφείων που είχε προκαταβάλει για την περίοδο από 29.06.2016 έως 15.07.2016, ήτοι το ποσό των 450 ευρώ, αφού ο αποβιώσας δεν θα χρησιμοποιούσε την κλίνη και τις υπηρεσίες της Μονάδας από 29.06.2016 εξαιτίας του αιφνίδιου περιστατικού του θανάτου του. Η εταιρία αρνήθηκε την επιστροφή με την αιτιολογία ότι μετά την έκδοση απόδειξης δεν γίνεται επιστροφή χρημάτων. Η Ψ μάλιστα ισχυρίζεται ότι αδυνατεί να θυμηθεί αν της εδόθη η σχετική απόδειξη.

Μεταξύ της εταιρίας και της Ψ υπεγράφη το από 16.06.2016 συμφωνητικό. Στην ενότητα "Υποχρεώσεις Περιθαλπομένου" και ειδικότερα στον υπ' αριθμ. 1 όρο προβλέπεται ότι: "Τα

τροφεία ορίσθηκαν στο ποσό των 900 ευρώ μηνιαίως, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Τα τροφεία και τα αναλώσιμα προκαταβάλλονται τις πρώτες πέντε μέρες κάθε μήνα. Η καταβολή των τροφείων γίνεται με κατάθεση σε κάποιον από τους τραπεζικούς λογαριασμούς της Μονάδας με πάγια εντολή για μεταφορά χρημάτων από τον τραπεζικό λογαριασμό του περιθαλπόμενου στην Τράπεζα ή με καταβολή μετρητών στην Μονάδα. **Επιστροφή χρημάτων δε γίνεται εφόσον έχει εκδοθεί απόδειξη παροχής υπηρεσιών.** Στην αρχή κάθε χρόνου (1ο τρίμηνο) γίνεται αναπροσαρμογή των τροφείων με απόφαση του Δ.Σ. Σε κάθε περίπτωση, ο εκάστοτε Φ.Π.Α. βαρύνει τον περιθαλπόμενο.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. (...) /04.01.2017 έγγραφο της Αρχής διαβιβάστηκε η αναφορά στην καταγγελλόμενη εταιρία. Με το υπ' αριθμ. πρωτ. (...) /16.02.2017 εστάλη υπομνηστικό έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρίς καμία ανταπόκριση. Στη συνέχεια, στις 29.03.2017 υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία με υπάλληλο της “Μονάδας” και ειδικότερα την κα (...), Προϊσταμένη της “Μονάδας”, στην οποία εκθέσαμε το ζήτημα, χωρίς, ωστόσο, να αποσταλεί και πάλι έγγραφη απάντηση.

Ενόψει των παραπάνω, της ιδιάζουσας φύσης της υπόθεσης, της παράλειψης απάντησης της “Μονάδας” και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της ανακύψασας καταναλωτικής διαφοράς, απευθύναμε στα εμπλεκόμενα μέρη πρόσκληση για την επίτευξη συμβιβασμού. Η εν λόγω συνάντηση πραγματοποιήθηκε στις 26 Μαΐου 2017, ημέρα Παρασκευή και ώρα 11.00 π.μ., στα γραφεία της Αρχής μας. Κατά την ανωτέρω συνάντηση υπεγράφη το υπ' αριθμ. πρωτ. (...) /26.05.2017 πρακτικό συνάντησης, στο οποίο η “Μονάδα”, δια της εκπροσώπου της, κας (...) προέβαλε τις αντιρρήσεις της, αλλά δεσμεύτηκε να επανεξετάσει την εν θέματι διαφορά και να επανέλθει με έγγραφη πρόταση για τη συμβιβαστική της επίλυση εντός επτά εργασίμων ημερών από την υπογραφή του πρακτικού, ενώ ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάχτηκε για τις δικές του περαιτέρω ενέργειες.

Σε συνέχεια των ανωτέρω η καταγγελλόμενη έστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. (...) /12.06.2017 επιστολή της, με την οποία πρώτη φορά τοποθετείται εγγράφως. Στην ως άνω επιστολή εκφράζει τη διαφωνία της με το περιεχόμενο της καταγγελίας της Ψ, ισχυριζόμενη ότι οι όροι του συμφωνητικού δεν έχουν κριθεί καταχρηστικοί και ότι διατήρησε στη “Μονάδα” κενή τη θέση του αποβιώσαντος καθόλη τη διάρκεια της νοσηλείας του. Προσθέτει δε ότι χορήγησε τα έξοδα μεταφοράς του κ. (...) με ιδιωτικό ασθενοφόρο προς το Νοσοκομείο. Τέλος, καταλήγει στο ότι δεν προτίθεται να προβεί σε συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς και προτείνει στην Ψ να προσφύγει στα δικαστήρια.

B. ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Η ανάθεση της φροντίδας ηλικιωμένου προσώπου σε μονάδα φροντίδας αποτελεί μίσθωση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, καθώς εκείνος που παρέχει την εργασία δεν υποβάλλεται κατά την εκτέλεση της εργασίας του στις οδηγίες, τον έλεγχο και την εποπτεία του εργοδότη. Η σύμβαση αυτή υπόκειται στις διατάξεις των άρθρων 648 επ. ΑΚ. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 675 ΑΚ: “Με το θάνατο του εργοδότη η σύμβαση λύνεται μόνο όταν τα μέρη απέβλεψαν κυρίως στο πρόσωπό του. Σ' αυτήν την περίπτωση το δικαστήριο μπορεί, κατά την κρίση του, να επιδικάσει στον εργαζόμενο εύλογη αποζημίωση”. Η ανωτέρω διάταξη έχει εφαρμογή και στη μίσθωση ανεξαρτήτων υπηρεσιών. Τούτο συνάγεται από το αντικείμενο των εν λόγω υπηρεσιών της Μονάδας Φροντίδας, εφόσον αποβλέπει στο πρόσωπο του εργοδότη, του τροφίμου, οπότε ο θάνατος του τροφίμου, που είναι το υποκείμενο της σχέσης επιφέρει και την έκλειψη του αντικειμένου της και συνακόλουθα την αποκοπή του δεσμού του δότη του αντικειμένου με τη σχέση. Επομένως, με τον θάνατο του (...) λύθηκε η σύμβαση.

2. Πρόκειται για σχέση με αυστηρώς προσωπικό χαρακτήρα. Συνεπώς, ο θάνατος του (...) αποτελεί μη δικαιοπρακτικό γεγονός που συνιστά αποσβεστικό λόγο της ενοχής. Με τον θάνατο λαμβάνει χώρα άμεση καθολική διαδοχή με αποτέλεσμα να μεταβιβάζονται κατά κανόνα τόσο η απαίτηση όσο και η υποχρέωση στους κληρονόμους. Σε εξαιρετικές όμως, περιπτώσεις (σχέσεις αυστηρώς προσωπικού χαρακτήρα), όπως εν προκειμένω, η ενοχή αποσβένεται με το θάνατο άλλοτε του δανειστή, άλλοτε του οφειλέτη, οπότε έχουμε εξάλειψη του συμφέροντος του δανειστή. Η ικανοποίηση του συμφέροντος του δανειστή γίνεται ανέφικτη, όταν έχουμε οριστική ματαίωση του σκοπού λόγω καταστροφής του αντικειμένου επί του οποίου έπρεπε να γίνει. (Γεωργιάδη – Σταθόπουλου, ΑΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΞ, ΚΑΤ'ΑΡΘΡΟ ΕΡΜΗΝΕΙΑ II ΓΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ (άρθρα 287- 495, σελ. 450 - 451). Εν προκειμένω, αφού ο πατέρας της Ψ, του οποίου την φροντίδα είχε αναλάβει η καταγγελλόμενη, απεβίωσε, έχουμε ανέφικτο επιτεύξεως του σκοπού που επιδιώκεται, ανυπαίτια αδυναμία παροχής και άρα απόσβεση της ενοχής. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 380 ΑΚ, καθιερώνεται ο κανόνας της κοινής απαλλαγής από τις αμοιβαίες υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων προς παροχή σε περίπτωση ανυπαίτιας αδυναμίας της μίας παροχής. Η απαλλαγή, δηλαδή η απόσβεση των δύο αυτών επιμέρους ενοχών επέρχεται αυτοδικαίως με την ανυπαίτια αδυναμία βάσει του νόμου, (380 ΑΚ), χωρίς δηλαδή να απαιτείται κάποια δήλωση για την επέλευση του αποτελέσματος αυτού. Αρκεί απλή ειδοποίηση του δανειστή, μόλις μάθει την αδυναμία παροχής. Απόσβεση της ενοχής σημαίνει ότι ο αποσβεστικός λόγος επιφέρει την άμεση εξάλειψη της ενοχικής σχέσης, με αποτέλεσμα την οριστική απαλλαγή του οφειλέτη από την υποχρέωσή του.
3. Η Ψ ενημέρωσε άμεσα τη Μονάδα για τον θάνατο του πατέρα της στις 29.06.2016 την ίδια ημέρα του θανάτου του, ενώ, όπως κατέγραψε στην αναφορά της, η κλίνη άμεσα διατέθηκε σε άλλον τρόφιμο. Εξάλλου, η Ψ δεν ζητάει να της επιστραφεί η αναλογία των τροφείων που κατέβαλε για το χρονικό διάστημα που ο πατέρας της νοσηλεύτηκε στο νοσοκομείο, αλλά για την περίοδο που ακολούθησε από την ημέρα του θανάτου του, γεγονός για το οποίο η ίδια φρόντισε να ειδοποιήσει άμεσα τη "Μονάδα", κάτι το οποίο άλλωστε η τελευταία δεν αμφισβητεί, αποκρούοντας έτσι τον ισχυρισμό της καταγγελλόμενης ότι κατά τη διάρκεια παραμονής του κ. (...) στο νοσοκομείο ήταν δεσμευμένη η κλίνη του.
4. Ανάμεσα στην Ψ και τον αποβιώσαντα πατέρα της είχε συναφθεί σύμβαση εντολής για την ανεύρεση οίκου ευγηρίας, για την εγκατάστασή του και την τακτοποίηση των οικονομικών υποχρεώσεων προς αυτόν. Η εντολή είναι σύμβαση χωρίς αμοιβή του εντολοδόχου και στηρίζεται αφενός στις φιλικές ή συγγενικές σχέσεις, αφετέρου στην εμπιστοσύνη του εντολέα προς το πρόσωπο του εντολοδόχου για τη διεξαγωγή της υπόθεσής του. Ως θεσμός στο δίκαιο στοχεύει στην αναπλήρωση της, από την ανισότητα των ανθρωπίνων δυνάμεων, δημιουργούμενης πραγματικής αδυναμίας του κοινωνικού ανθρώπου για σύγχρονη διεξαγωγή όλων των αναγομένων στο κοινωνικό και συναλλακτικό βίο υποθέσεων, προσθέτως δε και στη διεύρυνση και επέκταση της υπάρχουσας δικαιοπρακτικής ικανότητάς του (Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, ΤΟΜΟΣ Γ' ΗΜΙΤΟΜΟΣ Β' ΕΙΔΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ, Άρθρα 619-740, 2005, σελ. 820). Με τον θάνατο δε του κ. (...) η εντολή λύθηκε, κατ' άρθρο 726 Α.Κ., επομένως παύει η υποχρέωση καταβολής του ποσού στη "Μονάδα", καθώς δεν διατέθηκε για την εκτέλεση της εντολής.
5. Η διατύπωση μονομερώς, χωρίς διαπραγμάτευση, όρων εκ των προτέρων απευθυνόμενων σε απροσδιόριστο αριθμό συναλλασσομένων (γενικών όρων συναλλαγών) δεν μπορούν να δεσμεύουν υπέρμετρα τον καταναλωτή. Η ρήτρα που περιλαμβάνεται εν προκειμένω στο συμφωνητικό που υπέγραψε η Ψ περί μη επιστροφής των τροφείων, εάν έχει εκδοθεί η απόδειξη, συνιστά υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του καταναλωτή, είναι άκυρη και ως τέτοια απαγορεύεται, κατ' άρθρο 2 παρ. 7 εδ. λ' του ν. 2251/1994. Ως μη εκπλήρωση νοείται κάθε μορφή παθολογικής εξέλιξης της ενοχής, όπως συνέβη εν προκειμένω λόγω του

θανάτου του (...).

Επομένως, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο σχετικός όρος της σύμβασης που επικαλείται η καταγγελλόμενη περί του ότι δεν γίνονται επιστροφές τροφείων, αφού εκδοθεί η σχετική απόδειξη, ανεξαρτήτως του ότι η Ψ υποστηρίζει ότι αδυνατεί να θυμηθεί αν της εδόθη η σχετική απόδειξη, οπότε δεν γνωρίζει, αν αυτή έχει πράγματι εκδοθεί, ελέγχεται για καταχρηστικότητα.

6. Δεν δικαιολογείται πλέον ο πλουτισμός της "Μονάδας", αφού ματαιώθηκε οριστικά η εκπλήρωση της παροχής με τον θάνατο του (...). Η μη επακολούθηση της αντιπαροχής λόγω της ως άνω εκτεθείσας απόσβεσης της ενοχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε με νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς αιτία από τον λήπτη, κατ' άρθρο 904 ΑΚ. Η εταιρία μη αποδίδοντας τη διαφορά του ποσού καθίσταται αδικαιολόγητα πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας της αναφέρουσας, αφού ο σκοπός για τον οποίο καταβλήθηκε το ποσό, δεν επακολούθησε.
7. Ο ισχυρισμός της εταιρίας ότι χορήγησε τα έξοδα μεταφοράς του θανόντος με ιδιωτικό ασθενοφόρο προς το νοσοκομείο δεν μπορεί να ληφθεί υπόψη, καθώς προβάλλεται αόριστα, χωρίς να προσδιορίζεται το ύψος αυτών των εξόδων και χωρίς να προσκομίζεται σχετικό παραστατικό. Σε αντίθετη περίπτωση, θα μπορούσε να τύχει εκτίμησης και να προταθεί σε συμψηφισμό.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρία X που εδρεύει στο (...) να επιστρέψει στην Ψ την αναλογία των τροφείων που είχε προκαταβάλει για το χρονικό διάστημα από τον θάνατο του πατέρα της στις 29.06.2017 έως 15.07.2016, ήτοι το ποσό των 450 ευρώ.

II) Καλεί την εταιρία X να γνωστοποιήσει στη Αρχή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η εταιρία X δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης