



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Ν. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια : Ελένη Παπαγεωργίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: el_pap@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 09 Οκτωβρίου 2007
Αριθ. Πρωτ. : ...

ΠΡΟΣ:

- 1. ΕΤΑΙΡΕΙΑ «...» (Α)**
- 2. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «...» (Β)**

ΚΟΙΝ.:

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Γ)

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 αναφοράς των Γ (αριθμ. πρωτ. εισερχ.....), μεταξύ των ιδίων και του Ξενοδοχείου Β, που ανήκει στην εταιρεία Α, 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, τηντην αναφορά των Γ. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ.....

Με το υπ' αριθμ. πρωτ.διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία **A** η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το απόέγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ....., το **B** εξέθεσε τις απόψεις του, για λογαριασμό της εταιρείας **A**. Στην ως άνω απάντηση του **B** προς το «Συνήγορο του Καταναλωτή», απεστάλη συνημμένα και η αναφορά του εν λόγω συμβάντος από το ξενοδοχείο προς την Ασφαλιστική Εταιρείαπροκειμένου να προβεί η τελευταία σε αποζημίωση των πελατών του ξενοδοχείου.

Επίσης με το υπ' αριθμ. πρωτ.έγγραφο απευθυνόμενο στο Αστυνομικό Τμήμα....., ζητήθηκε από το Συνήγορο του Καταναλωτή η συνδρομή του για την παροχή πληροφοριών σχετικά με κλοπές που διενεργήθηκαν το τελευταίο διάστημα στο **B** και είναι εγγεγραμμένες στο βιβλίο συμβάντων του ανωτέρω Αστυνομικού Τμήματος.

Με το από έγγραφο το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ....., το Αστυνομικό Τμήμαπαρείχε στο «Συνήγορο του Καταναλωτή» τις ζητούμενες πληροφορίες.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά τους οι **Γ** καταγγέλλουν ότι την....., κατά τη διάρκεια ολιγόημερης διαμονής τους στο **B** την περίοδο του Πάσχα, έπεσαν θύματα κλοπής χρημάτων αλλά και διάφορων άλλων αντικειμένων από το δωμάτιο του ξενοδοχείου εν ώρα απουσίας τους. Ειδικότερα, στις....., μέσω ταξιδιωτικού πρακτορείου, πραγματοποιήθηκε κράτηση στο ως άνω ξενοδοχείο, για πέντε άτομα για τις ημερομηνίες απόέως..... Στιςμεταξύ των ωρών 14:00μ.μ. και 15:00μ.μ., οι καταγγέλλοντες αφού κλείδωσαν την κύρια είσοδο και τις τρεις μπαλκονόπορτες, έφυγαν από το δωμάτιο του ξενοδοχείου, προκειμένου να γευματίσουν στην καφετέρια της πισίνας του εν λόγω ξενοδοχείου. Όταν γύρισαν, βρήκανε την κύρια είσοδο κλειστή (και όχι κλειδωμένη όπως την είχαν αφήσει) και τη μεσαία μπαλκονόπορτα μισάνοιχτη. Αμέσως ανακάλυψαν ότι είχαν πέσει θύματα κλοπής χρημάτων και διάφορων άλλων αντικειμένων, που αναφέρονται αναλυτικά στο βιβλίο συμβάντων του Αστυνομικού Τμήματοςκαι καλέσανε τον υπεύθυνο του ξενοδοχείου για να τον ενημερώσουν, ο οποίος κατά δήλωσή τους, τους αντιμετώπισε με κυνικότητα, αδιαφορία και αγένεια. Εν συνεχεία, κλήθηκε η Αστυνομία και οι καταγγέλλοντες μεταβήκανε στο Αστυνομικό Τμήμα, προκειμένου να δηλώσουν την κλοπή και να υποβάλουν μήνυση κατ' αγνώστων. Έπειτα, μετέβη ο Αστυνομικός της σήμανσης στο ξενοδοχείο, προκειμένου να πάρει δακτυλικά αποτυπώματα, ο οποίος κατά δήλωση των καταγγελλόντων, τους ενημέρωσε ότι δεν πρόκειται για το πρώτο περιστατικό κλοπής χωρίς ίχνη παραβίασης στο εν λόγω ξενοδοχείο.

Στη συνέχεια, οι υπεύθυνοι του **B** ήρθαν σε επαφή με την αρμόδια υπηρεσία αποζημιώσεων τηςΑσφαλιστικής εταιρείας για τη διευθέτηση της υπόθεσης, στους οποίους, όπως αναφέρουν, επισήμαναν ότι οι καταγγέλλοντες δεν έκαναν χρήση της θυρίδας ασφαλείας (safe box).

Εν τέλει, οι καταγγέλλοντες αποζημιώθηκαν από την Ασφαλιστική εταιρεία η οποία έχει ασφαλίσει με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο την εταιρεία **A** για τη λειτουργία του **B** αναφορικά με την αστική ευθύνη έναντι τρίτων. Έλαβαν το ποσό των εξακοσίων (600) Ευρώ από τηνΑσφαλιστική και το ποσό των εκατόν πενήντα (150) Ευρώ από την εταιρεία **A**, ως εξόφληση απαίτησης βάσει απόδειξης

της Ασφαλιστικής που αντιστοιχεί σε απαλλαγή από την ευθύνη που βαρύνει την ασφαλισμένη εταιρεία Α. Όπως άλλωστε δήλωσαν οι καταγγέλλοντες εγγράφως και στην απόδειξη παραλαβής των ως άνω χρηματικών ποσών από τηνΑσφαλιστική δεν έχουν κάποια περαιτέρω αξίωση αφενός έναντι της Α και αφετέρου έναντι της εν λόγω Ασφαλιστικής Εταιρείας. Έλαβαν τη χρηματική αποζημίωση σε πλήρη και ολοσχερή εξόφληση κάθε περαιτέρω αξίωσης ή απαίτησης που να απορρέει από την κλοπή στιςκατά τη διάρκεια διαμονής τους στο ξενοδοχείο. Επιπλέον, σε απάντηση του εγγράφου της Αρχής μας προς το Αστυνομικό Τμήμαγια παροχή πληροφοριών σχετικά με κλοπές που έχουν διενεργηθεί το τελευταίο διάστημα στο εν λόγω ξενοδοχείο, το Αστυνομικό Τμήμα μας ενημέρωσε ότι πέραν της κλοπής σε βάρος των καταγγελλόντων, έχει λάβει χώρα και άλλη μια κλοπή, για την οποία η υπηρεσία τους σχημάτισε δικογραφία και την απέστειλε στον κ. Εισαγγελέα Πλ/κων.....

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.αναφορά των Γ προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή με αίτημα τη χρηματική αποζημίωσή τους για την κλοπή χρημάτων και διαφόρων άλλων αντικειμένων από το δωμάτιο του Β , όπου και διέμεναν.

3) Η με αρ. πρωτ.επιστολή του Αστυνομικού Τμήματος....., από το αρχείο του οποίου προκύπτει ότι στο Β από την 1-1-2006 έως και σήμερα, πλην της κλοπής εις βάρος των Γ, έχει λάβει χώρα και άλλη μία κλοπή για την οποία η εν λόγω υπηρεσία σχημάτισε δικογραφία την οποία απέστειλε στον κ. Εισαγγελέα Πλημ/κων ... με την υπ' αριθ.απόυποβλητική αναφορά

4) Η από(αρ. πρωτ.....) επιστολή του Β προς το Συνήγορο του Καταναλωτή, με την επισυναπτόμενη σε αυτή αναφορά του συγκεκριμένου συμβάντος από μέρους του ξενοδοχείου προς τηνΑσφαλιστική.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη συνάπτεται σύμβαση, ρητή ή σιωπηρή που συνάγεται από τις συντρέχουσες περιστάσεις και τη συμπεριφορά του ξενοδόχου.

Βασικό νομοθέτημα για τη θεμελίωση της ευθύνης των ξενοδόχων είναι ο Αστικός Κώδικας. Σύμφωνα με τη διάταξη 834 ΑΚ, ο ξενοδόχος ευθύνεται για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο

(εισκομισθέντων), εκτός αν η ζημία οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη, συνοδό ή υπηρέτη του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανωτέρα βία.

Η πλήρης ευθύνη του ξενοδόχου περιορίζεται με τη διάταξη του άρθρου 835 ΑΚ, σύμφωνα με την οποία, για **χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλφή** η ευθύνη του ξενοδόχου σύμφωνα με το προηγούμενο άρθρο περιορίζεται στο ποσό των «ογδόντα οκτώ ευρώ» για κάθε πελάτη, εκτός αν ο ξενοδόχος, γνωρίζοντας την ιδιότητα των πραγμάτων αυτών, ανέλαβε τη φύλαξή τους ή την αποποιήθηκε, καθώς και αν η ζημία προήλθε από πταίσμα του ξενοδόχου ή της οικογένεια ή του προσωπικού του.

Σύμφωνα δε με την ειδική ξενοδοχειακή νομοθεσία και πιο συγκεκριμένα με το άρθρο 20 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών, ο οποίος θεσπίστηκε με την υπ'αρ. 503007/29.01.1976 απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν. 1652/86 «Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους. Για τα λοιπά αντικείμενα που εισκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημία ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του...»

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Οι συναλλακτικές υποχρεώσεις των παρεχόντων τουριστικές υπηρεσίες πηγάζουν από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα από συνταγματικές, ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, που αναφέρονται άμεσα ή έμμεσα στο επάγγελμα του παρέχοντος υπηρεσίες (π.χ. 834 ΑΚ επ.), από τις ειδικές διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 1652/30.10.1986, όσο και από τις γενικές ρήτρες του δικαίου (281 και 288 ΑΚ) (Ι.Κ. Καρακώστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 319). Είναι προφανές ότι η ευθύνη του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες εγκυμονεί κινδύνους για το πρόσωπο και την περιουσία των καταναλωτών και συνεπώς είναι απαραίτητη η καθιέρωση συναλλακτικών υποχρεώσεων και η αποτελεσματική ικανοποίηση των θιγόντων στην περίπτωση που οι κίνδυνοι επέλθουν. Η μη τήρηση των αρχών που μετουσιώνονται στις συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας χάριν της προστασίας της περιουσιακής ακεραιότητας των προσώπων συνιστά παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας, συνεπάγεται επίσης θετική παράβαση υποχρέωσης. Οι συναλλακτικές υποχρεώσεις του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες προσδιορίζουν τη συμπεριφορά, την οποία οφείλει να επιδείξει ο μέσος τυπικός εκπρόσωπος του κύκλου ή του επαγγέλματος (Ι.Κ. Καρακώστας, ο.π., σελ. 319).

Η ευθύνη των ξενοδόχων είναι εξωδικαιοπρακτική και αντικειμενική, δηλαδή ανεξάρτητη από πταίσμα των ίδιων ή των προσώπων που απασχολούν. Πηγάζει από το νόμο, δεν απαιτείται κάποιος ιδιαίτερος συμβατικός δεσμός μεταξύ πελάτη και

ξενοδόχου και ελάχιστο απαιτούμενο είναι το βιοτικό γεγονός της σχέσης ξενοδόχου και πελάτη και η εισκομιδή πραγμάτων, η οποία είναι υλική πράξη. (Ι.Κ. Καρακώστας, ο.π., σελ. 329). Ο δικαιολογητικός λόγος της ευθύνης του ξενοδόχου είναι το γεγονός της ένταξης των πραγμάτων του πελάτη υπό την επιρροή, τον έλεγχο, την εξουσία και το οικονομικό όφελος του επιχειρηματία ξενοδόχου. Γι' αυτό ακριβώς θεωρείται ορθό και δίκαιο και είναι σύμφωνη με τη φύση του πράγματος, η επιβάρυνση του ξενοδόχου με τους κινδύνους βλάβης, καταστροφής ή απώλειας των πραγμάτων που συνδέονται με την επιχείρησή του (Βασίλη Αντ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, Τόμος Γ', Ημίτομος Γ', Ειδικό Ενοχικό, Έκδοσης 2006, σελ.486).

Για την κατάφαση της ευθύνης των ξενοδόχων κατά τον Αστικό Κώδικα προαπαιτείται η ιδιότητα του ξενοδόχου, όπως ορίζεται στις διατάξεις της ξενοδοχειακής νομοθεσίας, το πρόσωπο του πελάτη και η εισκόμιση των πραγμάτων. Ο ξενοδόχος οφείλει εκ του νόμου **ιδιαίτερη επιμέλεια**, γεγονός που προκύπτει από την ερμηνεία της λέξης «κάθε» βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση (834 ΑΚ), δηλαδή ανεξάρτητα από το πώς και από ποιόν προξενήθηκε (Αντωνία Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Τουριστικό Δίκαιο, γ' έκδοση 2005, σελ. 83) και δεν απαιτείται πταίσμα του ξενοδόχου ή του προστηθέντος. Η ζημία που αναφέρεται στο 834 ΑΚ καλύπτει ακόμα και την κλοπή του πράγματος όχι μόνο από τον ξενοδόχο ή κάποιον εργαζόμενο στην επιχείρηση, αλλά και από κάποιο τρίτο πρόσωπο, τελείως ξένο. (Αντωνία Ευθυμιάτου-Πουλάκου, ο.π., σελ. 82). Ο δε περιορισμός της ευθύνης των ξενοδόχων που πηγάζει από το 835 ΑΚ είναι αναγκαίος γιατί δεν είναι ορθό οι ξενοδόχοι έναντι του ελάχιστου ποσού που λαμβάνουν από τον πελάτη τους για τη διαμονή στο ξενοδοχείο τους, να υποχρεώνονται να καταβάλουν σ' αυτούς μεγάλα ποσά για την απώλεια των απαριθμούμενων στη διάταξη πραγμάτων, δηλαδή χρημάτων, χρεογράφων ή τιμαλφών (Βασίλη Αντ. Βαθρακοκοίλη, ο.π., σελ.491).

Ειδικότερη νομοθεσία ρυθμίζουσα τις σχέσεις μεταξύ ξενοδόχων και πελατών αποτελεί το άρθρο 20 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών, ο οποίος θεσπίστηκε με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν. 1652/86 σύμφωνα με το οποίο, ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους. Εν προκειμένω, οι καταγγέλλοντες, όπως προκύπτει από τα στοιχεία της αναφοράς, δεν το έπραξαν, δηλαδή δεν παρέδωσαν στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη του ξενοδοχείου χρήματα ή πολύτιμα αντικείμενα.

Στην υπό κρίση υπόθεση, οι άγνωστοι δράστες εκμεταλλευόμενοι την προσωρινή απουσία των καταγγελλόντων, εισήλθαν στο δωμάτιο του ξενοδοχείου και αφήρεσαν συνολικά και από τους δύο καταγγέλλοντες το χρηματικό ποσό των πεντακοσίων πενήντα (550) Ευρώ, τέσσερις κάρτες ανάληψης μετρητών από διάφορες Τράπεζες, δύο πιστωτικές κάρτες, τις υπηρεσιακές ταυτότητες των καταγγελλόντων, άδεια οδήγησης, άδεια χειρισμού ταχυπλόου, δύο Δ.Α.Τ. και δύο πορτοφόλια αξίας εξακοσίων (600) Ευρώ. Από τη στιγμή που οι καταγγέλλοντες εισήλθαν στο ξενοδοχείο ως πελάτες, φέρνοντας μαζί και τα πράγματά τους (εισκομισθέντα), αυτομάτως αυτά τίθενται στη σφαίρα επιρροής του ξενοδόχου, στον οποίο τα εμπιστεύονται και επομένως έχουν την απαίτηση να τηρούνται κάποιες προϋποθέσεις ασφαλείας. Στην ουσία πρόκειται για έναν επιχειρηματικό κίνδυνο που αναλαμβάνει

ο ξενοδόχος, στον οποίο εν λευκώ ουσιαστικά εμπιστεύονται οι πελάτες τα πράγματα που έχουν μαζί τους. Εν προκειμένω, οι καταγγέλλοντες έλαβαν αποζημίωση. Έλαβαν το ποσό των εξακοσίων (600) Ευρώ από τηνΑσφαλιστική και το ποσό των εκατόν πενήντα (150) Ευρώ από την Α ως εξόφληση απαίτησης βάσει απόδειξης τηςΑσφαλιστικής, που αντιστοιχεί σε απαλλαγή για ευθύνη που βαρύνει την ασφαλισμένη Α. Επομένως, δεν έχουν κάποια περαιτέρω αξίωση. Σε κάθε περίπτωση η αποζημίωση καλύπτει μόνο την πραγματική αξία των πραγμάτων και όχι τις παρεπόμενες ζημίες.

Πολύ συχνές, όμως, είναι οι περιπτώσεις κατά τις οποίες παρά την ύπαρξη των γνωστών θυρίδων ασφαλείας (γνωστά ως safe box), που χρησιμεύουν για τη φύλαξη χρημάτων και πολύτιμων αντικειμένων, οι πελάτες του ξενοδοχείου κατά την κοινή πρακτική και κυρίως όταν πρόκειται για προσωπικά τους αντικείμενα τρέχουσας χρήσης ή ακόμα και χρήματα για τα λειτουργικά τους έξοδα, για λόγους ευχρηστίας και λειτουργικότητας, παραλείπουν να τα τοποθετούν στις θυρίδες ασφαλείας, ή να τα παραδίδουν στον ξενοδόχο παρόλο που οφείλουν εκ του νόμου να το πράξουν για δική τους διασφάλιση, θεωρώντας ότι τηρούνται κάποιες προϋποθέσεις ασφαλείας στο ξενοδοχείο. Άλλωστε, παράλληλα με την ευθύνη των ξενοδόχων που πηγάζει εκ του νόμου, αποτελεί τόσο **ηθική** όσο και **δεοντολογική** υποχρέωσή τους να παρέχουν στους πελάτες τους κατά τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο, ένα περιβάλλον ασφαλές και σίγουρο. Τα ξενοδοχεία οφείλουν να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα προστατευτικά μέτρα, προκειμένου να αποφεύγονται περιστατικά κλοπών και να δημιουργείται στους πελάτες μια αίσθηση ασφάλειας και σιγουριάς.

Επίσης, σημαντικό είναι να επισημανθεί ότι στην υπό κρίση περίπτωση, δεδομένου του ότι δε βρέθηκαν ίχνη παραβίασης στο δωμάτιο του ξενοδοχείου, υπάρχει πιθανότητα να αφαιρέθηκε σε ανύποπτη στιγμή το κλειδί του δωματίου από την υποδοχή (reception) του ξενοδοχείου. Στο σημείο αυτό θα μπορούσε να προκύψει ευθύνη των υπαλλήλων του ξενοδοχείου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 922 και 914 ΑΚ. Πιθανώς το προσωπικό του ξενοδοχείου να μην έλαβε τα αναγκαία μέτρα για την ασφαλή και επιμελή φύλαξη των κλειδιών των δωματίων που διατηρεί το ξενοδοχείο στο χώρο της υποδοχής, δεδομένου, μάλιστα, ότι και κατά το παρελθόν είχε σημειωθεί παρόμοιο περιστατικό κλοπής. Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου έχουν υποχρέωση, σύμφωνα με τους κανόνες της **καλής πίστης**, να επιβλέπουν και να επιτηρούν διαρκώς το χώρο της υποδοχής (208/1990 ΠΠΡ ΚΕΡΚ). Σύμφωνα άλλωστε και με το άρθρο 835 ΑΚ καθορίζεται απεριόριστη ευθύνη του ξενοδόχου, όταν η ζημία προξενήθηκε από πταίσμα του ξενοδόχου ή μέλους της οικογένειας ή του προσωπικού του. Στην έννοια του πταίσματος, δεδομένου ότι ο νόμος δεν κάνει διάκριση, συμπεριλαμβάνεται τόσο ο δόλος όσο και η αμέλεια είτε βαρεία είτε ελαφριά. (Γεωργιάδης-Σταθόπουλος, Αστικός Κώδικας, Κατ'άρθρο Ερμηνεία, Τόμος IV-Ειδικό Ενοχικό, Σάκκουλας, σελ.330). Ακόμα και στην περίπτωση που η ζημία οφείλεται σε απροσεξία ή ανικανότητα του προσώπου που την προξενεί, ο ξενοδόχος ευθύνεται γι' αυτή απεριόριστα (Αντωνία Ευθυμιάτου-Πουλάκου, ο.π. σελ. 87).

Επιπροσθέτως, λαμβάνοντας υπόψη α) την αυξημένη τουριστική κίνηση που παρουσιάζει όλο το χρόνο η ευρύτερη περιοχήβ) το μη μεμονωμένο περιστατικό κλοπής στο εν λόγω ξενοδοχείο γ) το γεγονός ότι δε βρέθηκαν ίχνη παραβίασης στο δωμάτιο του ξενοδοχείου των καταγγελλόντων, που θα μπορούσε να αποτελεί ένδειξη συμμετοχής από κάποιον που είχε πρόσβαση στο χώρο της υποδοχής και δ) ότι πρόκειται για ξενοδοχείο πέντε αστέρων και ότι γενικότερα η

τουριστική βιομηχανία συνιστά έναν από τους σημαντικότερους τομείς της ελληνικής οικονομίας και σημαντική πηγή πλουτισμού τόσο για την εθνική οικονομία όσο και για τους μεμονωμένους επιχειρηματίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι πρέπει να απευθύνει σύσταση τόσο προς την **A** όσο και προς το **B**.

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναγνωρίζει μεν την καλή διάθεση που επέδειξε η **A** και το **B** με την καταβολή αποζημιώσεως προς τους καταγγέλλοντες.

Απευθύνει δε σύσταση κατόπιν όλων των ανωτέρω, αλλά και στα πλαίσια της τήρησης της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, προς την **A** και το **B**, δεδομένων των κρουσμάτων κλοπών που έχουν παρουσιαστεί, προκειμένου **α)** να λαμβάνουν εφεξής με μεγαλύτερη αυστηρότητα όλα τα απαραίτητα και ενδεδειγμένα προστατευτικά μέτρα, προκειμένου να μην παρουσιαστούν στο μέλλον αντίστοιχα περιστατικά κλοπών και να διαφυλαχθεί αλώβητη η φήμη του ξενοδοχείου **β)** να προσπαθήσουν να αποκλείσουν στο μέτρο του δυνατού κάθε πιθανότητα η παραβίαση να προκλήθηκε από το προσωπικό του ξενοδοχείου, δεδομένης και της δήλωσης των υπευθύνων του ξενοδοχείου ότι στο δωμάτιο των καταγγελλόντων δεν υπήρχαν ίχνη παραβίασης και **γ)** οι υπεύθυνοι του ξενοδοχείου να επισημαίνουν και να παροτρύνουν τους πελάτες του ξενοδοχείου να κάνουν χρήση των θυρίδων ασφαλείας για την ασφάλιση των χρημάτων και των πολύτιμων αντικειμένων τους, είτε να τα παραδίδουν στον ξενοδόχο ή το Διευθυντή του ξενοδοχείου.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:
Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Β. Μπώλου