



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα, 24 Φεβρουαρίου 2009
Αριθ. πρωτ.: 487

Προς:
(1) Χ αναφερόμενη επιχείρηση

(2) Ψ αναφέροντα καταναλωτή

Θέμα: Σύσταση-πόρισμα Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατ' άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004.

Σχετ.:
(1) Η υπ' αριθ. πρωτ. 3880^Α/3-10-2008 αναφορά του Ψ αναφέροντα στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
(2) Το υπ' αριθ. πρωτ. Α/9233/9-12-2008 διαβιβαστικό έγγραφό μας προς τη Χ αναφερόμενη επιχείρηση.
(3) Το υπ' αριθ. πρωτ. Α/893/13-2-2009 απαντητικό έγγραφο της Χ αναφερόμενης επιχείρησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε στις 13-2-2009 το έγγραφο της Χ αναφερόμενης επιχείρησης, που αποτελεί απάντηση στις αιτιάσεις του καταγγέλλοντος, σε συνδυασμό με τις από 9-12-2008 επισημάνσεις που έκανε η υπηρεσία μας.

Με βάση τα διαλαμβανόμενα στο εν θέματι απαντητικό έγγραφο, έχοντας λάβει επαρκή και ικανοποιητική γνώση των περιστατικών, καθώς και του αιτήματος που έχει διατυπώσει προς ικανοποίηση ο Ψ αναφέρων, επίσης με δεδομένο ότι μέχρι σήμερα δεν έχει επέλθει η φιλική διευθέτηση της ανακύψασας καταναλωτικής διαφοράς, και ακόμη συνυπολογίζοντας ότι έχει ήδη πραγματοποιηθεί μία συνάντηση

ενώπιον της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της καταγγελλόμενης εταιρείας με σκοπό τη σύνταξη σχετικού πρακτικού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ότι έχει στη διάθεσή του όλα τα απαιτούμενα στοιχεία προκειμένου να προβεί στη σύνταξη και κατόπιν κοινοποίηση σχετικού πορίσματός του προς τα εμπλεκόμενα μέρη, δίχως να κρίνεται αναγκαία προηγουμένως η πραγματοποίηση συνάντησής τους στα γραφεία της Αρχής.

A. Ιστορικό και περιστατικά της υπόθεσης

Στις 27-8-2008, ο Ψ αναφέρων ανέθεσε στη Χ αναφερόμενη έναντι τιμήματος 29,39 ευρώ την ταχυμεταφορά της αποστολής του (ένα πουκάμισο αξίας 270 ευρώ), με παραλήπτη την εταιρεία στην (πόλη) της (χώρα). Ο Ψ αναφέρων ενημέρωσε κατόπιν την εταιρεία που ανέλαβε την ταχυμεταφορά ότι το περιεχόμενο αυτής είχε καταστραφεί, όπως τον ενημέρωσε ο παραλήπτης της αποστολής.

Για τον λόγο αυτό, ο αναφέρων ζήτησε να αποζημιωθεί από τη Χ αναφερόμενη τόσο για τη συνολική αξία του πουκαμίσου όσο και για το τίμημα της ταχυμεταφοράς, ήτοι να λάβει το ποσόν των 299,39 ευρώ. Η εταιρεία, ωστόσο, έκρινε ότι το προς αποζημίωση ποσόν που πρέπει να καταβληθεί στον διαμαρτυρόμενο πελάτη της είναι 100 ευρώ.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε στις 3-10-2008 την αναφορά του Ψ αναφέροντα, στην οποία δόθηκε ο αριθ. πρωτ. 3880/3-10-2008. Με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/9233/9-12-2008 έγγραφό μας διαβιβάσαμε την αναφορά αυτή στην καταγγελλόμενη, από την οποία ζητήσαμε να εκθέσει τις απόψεις της, όπως και να προβεί στη διατύπωση κάποιας νέας, βελτιωμένης πρότασης προς τον σκοπό της συμβιβαστικής επίλυσης της ερευνώμενης καταναλωτικής διαφοράς. Η καταγγελλόμενη απέστειλε ακολούθως στην υπηρεσία μας το από 11-2-2009 (αριθ. πρωτ. Α/893/13-2-2009) έγγραφό της, με το οποίο εμμένει στην αρχική της πρόταση.

B. Νομοθετικό πλαίσιο και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Με τη διάταξη αυτή, θεσμοθετείται η χρηστότητα και η ευθύτητα των συναλλαγών, σε συνδυασμό με τις συνήθειες εκείνες που έχουν σταθερά διαμορφωθεί σε ορισμένο χρόνο και ρυθμίζουν τις σχέσεις των μερών μιας συναλλαγής, ως το ελάχιστο μέτρο αμφιμερούς σεβασμού που πρέπει να διέπει μια έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της¹.

Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών προς τους χρήστες-καταναλωτές γεννά αναντίρρητο δικαίωμα αποζημίωσης εκ μέρους του παρόχου των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Συμπληρωματικά, ανάλογη γενική προστασία των καταναλωτών κατά την παροχή υπηρεσιών προς αυτούς προβλέπεται και από το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Πιο συγκεκριμένα, η παρ. 1 αναφέρει ότι: «Ο παρέχων υπηρεσίες² ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημιά ή ηθική

¹ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 30-31.

βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή».

Η υποχρέωση αποκατάστασης της περιουσιακής ζημιάς που τυχόν έχει υποστεί ο χρήστης-καταναλωτής των υπηρεσιών, εν προκειμένω των ταχυδρομικών, γίνεται σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου ΑΚ 330³ («ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίστηκε κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νόμιμων αντιπροσώπων του. Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές»). Με τη διάταξη αυτή θεμελιώνεται η αρχή της υπαιτιότητας (πταισματος), σε περίπτωσης αθέτησης των υποχρεώσεων του οφειλέτη που πηγάζουν από συγκεκριμένη ενοχή.

Προϋποθέσεις για την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες αποτελούν: **(α)** η υπαιτιότητα κατά την παροχή της υπηρεσίας, **(β)** η επέλευση της ζημιάς, και **(γ)** η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημιάς.

Ως κριτήριο για την ύπαρξη ή έλλειψη υπαιτιότητας του παρόχου μιας υπηρεσίας αναφέρεται στον νόμο η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της παροχής, η οποία για τον καταναλωτή έχει την έννοια ότι η παροχή που λαμβάνει τού εξασφαλίζει ότι είναι σύμφωνη με τους κανόνες που οφείλει να τηρεί και να εφαρμόζει ο μέσος, συνετός και επιμελής εκπρόσωπος του επαγγέλματος στον κύκλο του οποίου ανήκει ο πάροχος⁴. Η εξάσκηση, δε, επαγγελματικής δραστηριότητας πρέπει να ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της δραστηριότητας αυτής.

Με βάση τούτο, ο χρήστης μιας απλής ταχυδρομικής υπηρεσίας ή -ακόμα περισσότερο- μιας υπηρεσίας ταχυμεταφοράς, η οποία έχει μεγαλύτερο κόστος, αναμένει εύλογα από τον αντίστοιχο πάροχο να διεκπεραιώσει την παραγγελία του με ασφάλεια, ήτοι αποστέλλοντας το προς μεταφορά αντικείμενο δίχως υπέρμετρες καθυστερήσεις στον προσδιορισθέντα παραλήπτη του και φροντίζοντας επιμελώς και αδιαλείπτως να δείχνει την απαιτούμενη προσοχή με σκοπό την αποφυγή της επέλευσης τυχόν ζημιολογών αποτελέσματος για τον χρήστη ενόσω διαρκεί η μεταφορά και μέχρι την τελική παράδοση του αντικειμένου.

Η πρόβλεψη του νόμου σχετικά με την ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της παροχής αποκτά ουσιαστική σημασία στην παρούσα υπόθεση, δεδομένου ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία, ως πάροχος της ταχυμεταφοράς, (οφείλει να) έχει τη δυνατότητα τήρησης σχετικού αρχείου αναφορικά με τη διαχείριση του αποσταλέντος αντικειμένου και όλη την εν γένει διαδικασία μεταφοράς του.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό της καταγγελλόμενης εταιρείας ότι η οποιαδήποτε ζημιά επί του αντικειμένου της μεταφοράς του αναφέροντος έλαβε πιθανότατα χώρα όταν η ερευνώμενη αποστολή είχε φύγει από τη σφαίρα επιρροής της, υπονοώντας ότι κάθε τυχόν ανάλογη ευθύνη πρέπει να βαρύνει την εταιρεία με την οποία

² Η παροχή υπηρεσίας νοείται ως ανεξάρτητη στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας του παρέχοντος, ήτοι κατά τρόπο που ο παρέχων την υπηρεσία δεν δεσμεύεται από τις υποδείξεις του αποδέκτη των υπηρεσιών.

³ Βλ. Κ. Παμπούκη, «Η ταχυδρομική σύμβαση», δημοσίευση σε ΕπισκΕΔ 2005/858, σελ. 864.

⁴ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 182-183.

συνεργάζεται για την προώθηση στο εξωτερικό των αποστολών που της ανατίθενται από πελάτες της, επισημαίνουμε ότι σύμφωνα με το άρθρο 24, παρ. 1 του ν. 2668/1998 (ΦΕΚ Α' 282/18-12-1998), όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 3185/2003 (ΦΕΚ Α' 229/26-9-2003) και ισχύει, ο υπεύθυνος για την εκπλήρωση μιας παροχής (ο οφειλέτης) ενέχεται για κάθε πταίσμα του προστηθέντος του, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 334 ΑΚ («Ο οφειλέτης ευθύνεται για το πταίσμα των προσώπων που χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή, όπως για δικό του πταίσμα»).

Κατά τον ίδιο τρόπο ευθύνεται, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 922 ΑΚ, για κάθε ζημία που ο προστηθείς του προξένησε σε τρίτον παράνομα και υπαίτια κατά την υπηρεσία του. Η δικαιολογία της ευθύνης του προστήσαντος για πράξεις του βοηθού εκπλήρωσης (προσστηθέντος) εδράζεται στο ότι ο πρώτος αποκομίζει οφέλη από τη δραστηριότητα του δεύτερου, επεκτείνει χάρη σε αυτόν το πεδίο δράσης, εξουσίας και επιρροής του και διευρύνει τις εργασίες του, επομένως και τη δυνατότητα αποκομιδής κερδών.

Είναι λοιπόν εύλογο, από τη στιγμή που αυτού του είδους η διεύρυνση συνεπάγεται κάποια αυξημένη διακινδύνευση συμφερόντων τρίτων προσώπων, την ευθύνη για τους κινδύνους αυτούς από τη δραστηριότητα του βοηθού εκπλήρωσης να τη φέρει αυτός που αξιοποιεί προς όφελός του την κινδυνολόγο διεύρυνση⁵. Κατά συνέπεια, ο ανωτέρω ισχυρισμός που σαφώς προβάλλει η καταγγελλόμενη, ότι δηλαδή οι ενέργειες της προστηθείσας εταιρείας δεν εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής της, δεν είναι δυνατόν να ευσταθεί.

Σε σχέση με τη (β) περίπτωση, η επέλευση της ζημίας του αναφέροντος προκύπτει από τη σχετική δήλωση του εν (χώρα) εδρεύοντος παραλήπτη της ταχυδρομικής αποστολής, η οποία (δήλωση) δεν αμφισβητείται. Όσο, δε, αφορά την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας, αυτή είναι πρόδηλη στην ερευνώμενη περίπτωση, άλλως η καταγγελλόμενη θα αρνείτο λογικά να αναγνωρίσει οποιαδήποτε υποχρέωσή της προς αποζημίωση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, από την άλλη πλευρά, δεν μπορεί να μη συνεκτιμήσει το ενδεχόμενο να συντρέχει πταίσμα και του ίδιου του αναφέροντος, το οποίο δύναται πράγματι να περιορίζει την ευθύνη της καταγγελλόμενης ταχυδρομικής επιχείρησης προς αποζημίωση⁶.

Το ζήτημα του συντρέχοντος πταίσματος του ζημιωθέντος και οι επιπτώσεις του ως προς την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες ρυθμίζονται από τη διάταξη του άρθρου 6, παρ. 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994. Σε περίπτωση, δηλαδή, που είναι δυνατός ο καταλογισμός στον ζημιωθέντα υπαίτιας συμπεριφοράς, η οποία δύναται να συντέλεσε στην πρόκληση ή την επαύξηση της ζημίας, η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες μπορεί να προσδιοριστεί κατά το μέτρο της συνυπαιτιότητας του ζημιωθέντος⁷.

⁵ Βλ. Α. Γεωργιάδη και Μ. Σταθόπουλο, *Αστικός Κώδικας: Κατ' Άρθρο Ερμηνεία – IV Ειδικό Ενοχικό*, Εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, σελ. 742, 2006.

⁶ Βλ. Β. Τουντόπουλο, «Η ευθύνη του φορέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας», δημοσίευση σε ΕπισκΕΔ 2005/858, σελ. 876.

⁷ Βλ. Ι. Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ν. 2251/1994*, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 284-285, 2004.

Από τα πραγματικά περιστατικά της προκείμενης υπόθεσης συνάγεται ότι ο αναφέρων δεν είχε ασφαλίσει το περιεχόμενο της αποστολής του, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7 των οικείων Γενικών Όρων Ανάληψης της Μεταφοράς, παρότι, εφόσον η αξία του περιεχομένου της αποστολής ήταν μεγάλη και υπήρχε η σχετική πρόβλεψη-δυνατότητα, θα όφειλε να είχε κάνει χάριν της εξασφάλισης του μεγαλύτερου δυνατού πλέγματος ασφαλείας της μεταφοράς του, ιδιαιτέρως λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αποστολές εξωτερικού δεν προβλέπεται να υπάγονται, σύμφωνα με τους ως άνω μνημονευόμενους ΓΟΣ, σε καθεστώς αυτόματης ασφάλισης. Επομένως, από τη στιγμή που ο καταναλωτής-χρήστης της μεταφορικής υπηρεσίας δεν δήλωσε την αξία του αποστελλομένου αντικειμένου, χωρεί θεμελίωση συνυπαιτιότητάς του.

Γ. Συμπέρασμα – σύσταση

Υπό το φως όσων αναλυτικά εκτέθηκαν ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι η πρόταση της καταγγελλόμενης προς αποζημίωση εντάσσεται στο πλέγμα των νομίμων υποχρεώσεών της προς τους καταναλωτές, κινείται δε στο πλαίσιο και είναι σύμφωνη με το πνεύμα της συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που προωθεί κατ' εφαρμογή των νόμιμων αρμοδιοτήτων του.

Κρίνει, ωστόσο, ότι το προτεινόμενο ως αποζημίωση ποσόν των 100 ευρώ δεν είναι εύλογο ούτε σύμφωνο με την αρχή της ισορροπίας των εκ της προκείμενης συμβατικής σχέσης απορρεόντων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων αμφότερων των εμπλεκομένων μερών.

Τούτο διότι η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της ερευνώμενης παροχής, ως το αποτέλεσμα της συνετούς και επιμελούς άσκησης της επαγγελματικής δραστηριότητας της καταγγελλόμενης στην εξετασθείσα συναλλαγή, συνιστά αντικειμενικά μεγαλύτερη ευθύνη σε σχέση με την πρόνοια που όφειλε να έχει επιδείξει ο αναφέρων σε ό,τι αφορά την ασφάλιση της αποστολής του με βάση την αξία του αντικειμένου της μεταφοράς.

Για τον λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει την επιστροφή στον καταγγέλλοντα ποσού ίσου τουλάχιστον με τα δύο τρίτα (2/3) της συνολικής απαίτησής του, ήτοι 200 ευρώ, το οποίο αφενός εμπίπτει και είναι σύμφωνο με το πλαίσιο των συμβατικών υποχρεώσεων της καταγγελλόμενης εταιρείας που απορρέουν από τους οικείους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς, αφετέρου δε δύναται να αποτελεί καλόπιστη και έμπρακτη ένδειξη του στόχου της εταιρείας για τη διαρκή προσπάθεια που καταβάλλει με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της και την ικανοποίηση των πελατών της

Πρέπει να τονιστεί, τέλος, ότι η συγκεκριμένη πρόταση-σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν αφορά ούτε σχετίζεται με την ικανοποίηση του αιτήματος του Ψ αναφέροντα στον βαθμό που το αίτημα αυτό συμπεριλαμβάνει χρηματική ικανοποίηση για τυχόν ηθική βλάβη που ισχυρίζεται ότι υπέστη στην παρούσα υπόθεση, καθόσον η επιδίκαση τέτοιου είδους αποζημιώσεων δεν εμπίπτει στο πεδίο

της αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά εκφεύγει του διαμεσολαβητικού του ρόλου⁸.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη να γνωστοποιήσουν εγγράφως στην Αρχή, εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή⁹. Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν αποδεκτά από ένα ή και από τα δύο μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, ήτοι να τη δημοσιοποιήσει με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, 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

Ευάγγελος Ζερβέας

Συν. (προς τον Ψ αναφέροντα): έντεκα (11) σελίδες (η απάντηση της Χ αναφερόμενης)

Κοιν.:

Υπουργείο Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα

⁸ Η Ελληνική Δικαιοσύνη, ασκώντας τη συνταγματική της εξουσία και κρίνοντας κατά περίπτωση, είναι η μόνη αρμόδια για να αποφανθεί ως προς τη σπουδαιότητα της προσβολής και το ύψος αποζημιώσεων για ζημίες που προκλήθηκαν από παράνομες και υπαίτιες πράξεις.

⁹ Παρακαλούμε πολύ η απάντηση καθενός εκ των εμπλεκόμενων μερών να αποσταλεί **και** στην ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) του χειριστή-εισηγητή της υπόθεσης.