



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:  
Δημήτρης Μάρκου  
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
Fax: 210-6460414  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα, 27 Μαΐου 2011  
Αριθ. πρωτ.: .....

**Προς:**  
(1) “Χ αναφερόμενη”

(2) “Ψ αναφέροντα”

**Θέμα:** Πόρισμα – Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

**Σχετ.:** Η υπ’ αριθ. Πρωτ. .... αναφορά του “Ψ αναφέροντα” στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ’ άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α’ 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που έχει ανακύψει μεταξύ του “Ψ αναφέροντα” και της “Χ αναφερόμενης”, σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι ύστερα από γνώση και ενδελεχή έλεγχο των σχετικών περιστατικών, όπως τα εμπλεκόμενα μέρη τα παρουσίασαν ενώπιόν μας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### **A. Ιστορικό και περιστατικά της υπόθεσης**

Ο αναφέρων προκατέβαλε στις 24-4-2010 στην αναφερόμενη (που διατηρεί Κέντρο Φιλοξενίας Ηλικιωμένων) ποσόν 1311,93 ευρώ έναντι υπηρεσιών φροντίδας που επρόκειτο να παρασχεθούν στην υπερήλικη θεία του κατά την επόμενη μηνιαία περίοδο (έως 23-5-2010).

Λόγω του θανάτου της θείας του δύο ημέρες μετά την καταβολή των χρημάτων (στις 26-4-2010), ο αναφέρων αξίωσε από την αναφερόμενη την επιστροφή ποσού 1180,73 ευρώ, το

οποίο κατά τους υπολογισμούς του αντιστοιχεί στις μη εξ αυτού του λόγου παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Η αναφερόμενη αρνήθηκε να ικανοποιήσει την ως άνω αξίωση του αναφέροντα, προβάλλοντας ως βασικούς αιτιολογικούς λόγους:

**(α)** Τον υπ' αριθ. 10 όρο του Ιδιωτικού Συμφωνητικού της με τον αναφέροντα, σύμφωνα με τον οποίο: *«Χρήματα που εισπράχθηκαν με απόδειξη της εφορίας για τρέχοντα μήνα ή για προκαταβολή δεν επιστρέφονται, μη εξαιρουμένης, ο μη γένοιτο, της περίπτωσης του θανάτου ή ανωτέρας βίας»*, και

**(β)** Την εταιρική της μορφή (Ε.Π.Ε.), η οποία, ως ισχυρίζεται, δεν της επιτρέπει για λόγους νομιμότητας την έκδοση αποδείξεων επιστροφής χρημάτων, επικαλούμενη μάλιστα προς επίρρωση τούτου του ισχυρισμού της και επώνυμες μαρτυρίες υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών (εφοριακών και υπαλλήλων του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος) που κατά το παρελθόν έχουν διενεργήσει φορολογικούς ελέγχους στα βιβλία της.

Κατόπιν τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε ερώτημα προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών να τού γνωρίσουν εάν από φορολογικής άποψης ο ανωτέρω ισχυρισμός της αναφερόμενης περί μη δυνατότητας έκδοσης αποδείξεων επιστροφής χρημάτων αληθεύει, πράττοντας τοιουτοτρόπως στο πλαίσιο της εκ του άρθρου 4, παρ. 11 του ν. 3297/2004 σχετικής πρόβλεψης και, κυρίως, με γνώμονα την αντικειμενική και αμερόληπτη εξέταση της υπόθεσης.

Πράγματι, η Αρχή μας έλαβε σε απάντηση του ερωτήματός της το από ..... έγγραφο της Δ/σης Βιβλίων & Στοιχείων της Γεν. Δ/σης Φορολογίας της Γεν. Γραμματείας Φορολογικών & Τελωνειακών Θεμάτων του Υπουργείου Οικονομικών, βάσει του οποίου πληροφορηθήκαμε ότι είναι δυνατή η φορολογική αναγνώριση της επιστροφής ποσών δια της έκδοσης αντίστοιχης απόδειξης επιστροφής (αθεώρητης), ακολουθώντας διαδικασία την οποία αναλυτικά μάς περιέγραψε.

Την απάντηση αυτή διαβιβάσαμε αμελλητί στην αναφερόμενη με το υπ' αριθ. Πρωτ. .... έγγραφό μας, ευελπιστώντας στην επίτευξη της συμβιβαστικής διευθέτησης της ανακύψασας διαφοράς.

Η άρνηση, ακόμα και μετά την εξέλιξη αυτή, της αναφερόμενης να έρθει σε συμβιβασμό με τον αναφέροντα για την επίλυση της διαφοράς τους οδήγησε την Αρχή μας στην ενεργοποίηση της διάταξης του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, καλώντας τα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία της στις 26-5-2011 με σκοπό την ενώπιόν της φιλική διευθέτηση της διαφοράς και τη σύνταξη σχετικού Πρακτικού.

Κατά τη συνάντηση αυτή, στην οποία παραβρέθηκε ο αναφέρων αυτοπροσώπως και η αναφερόμενη εκπροσωπήθηκε από τους κκ. ...., δικηγόρους, η Αρχή μας συνέστησε εκ νέου στα εμπλεκόμενα μέρη να συμφωνήσουν στη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς τους, θεωρώντας προς τούτο απολύτως διασαφητικές και επαρκείς τις οδηγίες που παρείχε αρμοδίως το Υπουργείο Οικονομικών δια του ως άνω εγγράφου του.

Παρ' όλα αυτά, η αναφερόμενη παρέμεινε ακλόνητη στην αρνητική της στάση απέναντι στον συμβιβασμό, υποβάλλοντας κατά την αποχώρησή της και σχετικό (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) Υπόμνημα επί της υπόθεσης.

## **B. Νομικό πλαίσιο**

Σύμφωνα με το άρθρο 904 ΑΚ: *«Όποιος έγινε πλουσιότερος χωρίς νόμιμη αιτία από την περιουσία ή με ζημία άλλου έχει υποχρέωση να αποδώσει την ωφέλεια. Η υποχρέωση αυτή γεννιέται ιδίως σε περίπτωση παροχής αχρεώστητης ή παροχής για αιτία που δεν επακολούθησε ή έληξε ή αιτία παράνομη ή ανήθικη».*

Κατά την έννοια της διάταξης αυτής, για απαίτηση από αιτία μη επακολούθησα ικανός να ενάγει είναι εκείνος από την περιουσία του οποίου προέρχεται ο πλουτισμός ή εκείνος που υφίσταται τη ζημία.

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει: *«Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις θεωρούνται Γενικοί Όροι Συναλλαγών»*, ενώ σύμφωνα με την παρ. 6 του ίδιου άρθρου: *«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».*

Ειδικότερα, σύμφωνα με την παρ. 7 του υπόψη άρθρου: *«Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που: Συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή (εδ. ιζ') ή που επιβάλλουν στον καταναλωτή υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του (εδ. λ')».*

## **Γ. Διαπιστώσεις και συμπεράσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Η προκαταβολή του ποσού των 1311,93 ευρώ από τον αναφέροντα και η παροχή των υπηρεσιών φροντίδας από την αναφερόμενη προς την υπερήλικη θεία του εντός της συμφωνηθείσας μηνιαίας περιόδου συνιστούν δύο αντικείμενα συναλλαγής, τα οποία βρίσκονται σε ανταλλακτικό σύνδεσμο μεταξύ τους και αλληλοδικαιολογούνται: Το πρώτο έχει ως αιτία το δεύτερο. Κατά συνέπεια, η μη επακολούθηση της αντιπαροχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε μεν νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς νόμιμη αιτία από τον λήπτη.

Περαιτέρω, το επίμαχο Ιδιωτικό Συμφωνητικό θεωρείται ότι επέχει θέση κειμένου σύμβασης, αφού αποτελεί έγγραφο στο περιεχόμενο του οποίου διαλαμβάνονται αναλυτικά οι επιμέρους (οικονομικοί και άλλοι) όροι της μεταξύ των μερών συμφωνίας. Επομένως, ο περιλαμβανόμενος σε αυτό υπ' αριθ. 10 όρος που επικαλείται εν προκειμένω η αναφερόμενη μπορεί να ελεγχθεί ως προς την καταχρηστικότητά του.

Στο πλαίσιο αυτό, ο συγκεκριμένος όρος απολύγει προδήλως εις βάρος της ισορροπίας στην

οποία απαιτεί ο νόμος να βρίσκονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων, αφού επιφυλάσσει -από τη μία πλευρά- απόλυτη και καθολική προστασία των οικονομικών συμφερόντων του προμηθευτή, αφήνοντας -από την άλλη πλευρά- εντελώς ανοικτό το ενδεχόμενο επέλευσης οικονομικής ζημίας του καταναλωτή εξαιτίας μη επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων χρημάτων, ακόμα κι αν ένα τέτοιο αίτημα εδράζεται σε λόγους αυτονόητους (π.χ. θάνατος του λήπτη των υπηρεσιών) ή ανωτέρας βίας.

Από αυτή την άποψη, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι από τη σύμβαση γεννάται υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή, αφού η περιουσία του υφίσταται αδικαιολόγητες απώλειες και, την ίδια στιγμή, δεν υπάρχει προφανής συναλλακτική αιτία παρακράτησης ποσών από την αναφερόμενη στο πλαίσιο της σύμβασης, δηλούμενος σκοπός της οποίας είναι η παροχή ιατρικής εικοσιτετράωρης παρακολούθησης, τροφής, νοσηλείας και πλυσίματος ρούχων στον λήπτη των υπηρεσιών.

Ο ερευνώμενος συμβατικός όρος είναι καταχρηστικός για τον πρόσθετο λόγο ότι καλλιεργεί την αποθάρρυνση του καταναλωτή από τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της ως άνω παροχής.

Πέραν όλων τούτων, επισημαίνεται εν γένει η αντιφατικότητα της συμπεριφοράς της αναφερόμενης, η οποία καίτοι ζήτησε από τη διαμεσολαβούσα Αρχή μας να λάβει κάποιο επίσημο έγγραφο, που να στοιχειοθετεί πέραν πάσης αμφιβολίας τη νομιμότητα έκδοσης αποδείξεων επιστροφής χρημάτων για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες, εντούτοις προέβη ταυτόχρονα σε ευθείες αμφισβητήσεις του περιεχομένου του εγγράφου του Υπουργείου Οικονομικών που της αποστείλαμε, αποκαλώντας το χαρακτηριστικά: *«παγκόσμια πρωτοτυπία του φορολογικού Δικαίου»*, καθώς επίσης *«γνώμη που δεν πείθει κανέναν και προπάντων το Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος»*.

#### Δ. Σύσταση

Υπό το πρίσμα των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει στην αναφερόμενη **να προβεί σε άμεση επιστροφή στον αναφέροντα του αιτούμενου ποσού των 1180,73 ευρώ**, ακολουθώντας προς τον σκοπό αυτό τη νόμιμη διαδικασία που αναλυτικά διαλαμβάνεται στο από ..... έγγραφο της Δ/σης Βιβλίων & Στοιχείων της Γεν. Δ/σης Φορολογίας της Γεν. Γραμματείας Φορολογικών & Τελωνειακών Θεμάτων του Υπουργείου Οικονομικών, πράττοντας δε τούτο πάνω απ' όλα καλόπιστα και με όχημα τον σεβασμό που θέλουμε να πιστεύουμε ότι τη διαπνέει απέναντι στον θεσμό της εξωδικαστικής, συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Κλείνοντας, καλούμε τα μέρη να γνωστοποιήσουν **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή. Σας ενημερώνουμε ότι **μη γνωστοποίηση της θέσης σας επί της παρούσας εντός του οριζόμενου τούτου χρονικού διαστήματος θα εκληφθεί ως εκ μέρους σας άρνηση αποδοχής του περιεχομένου της**.

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά, ο Συνήγορος του

Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος, **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 αναφέροντα): επτά (7) σελίδες (το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....  
Υπόμνημα της αναφερόμενης)