



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

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

Αθήνα, 27 Μαΐου 2011
Αριθ. πρωτ.:

Προς:

- (1) Εκπαιδευτήρια «Νέα Γενιά Ζηρίδη»
Χριστούπολη
190 04, Σπάτα
- (2) «Χ Δικηγόρο», νομικό εκπρόσωπο των καταγγελλόμενων Εκπαιδευτηρίων «Νέα Γενιά Ζηρίδη»
- (3) «Ψ αναφέροντα»
- (4) «Φ Δικηγόρο», νομική εκπρόσωπο του αναφέροντα

Θέμα: Πόρισμα – Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σχετ.:

- (1) Η υπ' αριθ. πρωτ. αναφορά του «Ψ αναφέροντα» στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
- (2) Το υπ' αριθ. πρωτ. Πρακτικό Συνάντησης για τη συμβιβαστική επίλυση της ανακύψασας διαφοράς.
- (3) Το από 12-5-2011 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ.) έγγραφο των Εκπαιδευτηρίων «Νέα Γενιά Ζηρίδη».
- (4) Το από 20-5-2011 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ.) έγγραφο του «Ψ αναφέροντα».

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 των Εκπαιδευτηρίων «Νέα Γενιά Ζηρίδη» (εφεξής: «η αναφερόμενη»), 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 κατέβαλε στις 30-4-2010 δια τραπεζικού εμβάσματος ποσόν 1900 ευρώ έναντι προεγγραφής της κόρης του στην αναφερόμενη για το σχολικό έτος 2010-2011, πράττοντας τούτο με βάση πληροφόρηση που είχε λάβει μέσω διανεμόμενου ενημερωτικού εντύπου που περιέγραφε τη διαδικασία των προεγγραφών (επισημαίνεται ότι κατά τους αντίθετους ισχυρισμούς της αναφερόμενης, η εν λόγω πληροφόρηση του αναφέροντος έλαβε χώρα στο πλαίσιο φυσικής του παρουσίας στις εγκαταστάσεις της στις 29-4-2010).

Στις 25-6-2010, ο αναφέρων γνωστοποίησε στην αναφερόμενη την απόφασή του να μην φοιτήσει τελικώς η κόρη του στο εκπαιδευτήριό της, αξιώνοντας ταυτόχρονα την επιστροφή του καταβληθέντος ποσού.

Η αναφερόμενη ενημέρωσε τον αναφέροντα ότι το καταβληθέν ποσόν δεν επιστρέφεται, αλλά καταπίπτει ως ποινή μεταμέλειας υπέρ της, επικαλούμενη προς τούτο τους διαλαμβανόμενους στο Αποδεικτικό Εγγραφής όρους.

Συγκεκριμένα, η αναφερόμενη συσχετίζει την κατάπτωση ποινής μεταμέλειας με τη ζημία την οποία, όπως ισχυρίζεται, υφίσταται σε περίπτωση ακύρωσης εγγραφής εκ μέρους γονέα μαθητή, η δε ζημία αφορά σε έξοδα προγραμματισμού για την ομαλή λειτουργία του σχολείου (ανειλημμένες υποχρεώσεις έναντι του ανθρώπινου δυναμικού του, αλλά και των λοιπών προμηθευτών του).

Έπειτα από αυτή την εξέλιξη, ο αναφέρων υπέβαλε την από 17-12-2010 καταγγελία του στην Αρχή μας.

Σημειωτέον ότι κατόπιν συνάντησης που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις 11-5-2011 προς τον σκοπό της σύνταξης Πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της ανακύψασας διαφοράς, η αναφερόμενη επανήλθε με την πρόταση της επιστροφής στον αναφέροντα μέρους του καταβληθέντος ποσού, παρακρατώντας ποσόν 600 ευρώ έναντι του διαχειριστικού κόστους της σχετικής διαδικασίας.

Η πρόταση αυτή δεν έγινε αποδεκτή από τον αναφέροντα, καθόσον επέμεινε στην άποψή του ότι δεν υφίσταται έγκυρη εγγραφή της κόρης του, άρα για τον λόγο αυτό δεν μπορεί και να υφίσταται τις συνέπειες από την κατάπτωση της ποινής μεταμέλειας.

B. Νομικό πλαίσιο

Σύμφωνα με το άρθρο 398 του Αστικού Κώδικα: *«Αν ο ένας από τους συμβαλλομένους επιφύλαξε στον εαυτό του την υπαναχώρηση έναντι καταβολής ποινής, η υπαναχώρηση είναι ανίσχυρη εφόσον έγινε χωρίς σύγχρονη καταβολή της ποινής και ο άλλος την απέκρουσε για τον λόγο αυτό χωρίς υπαίτια καθυστέρηση».*

Η διάταξη αυτή περιέχει ενδοτικό δίκαιο, αφορά τη συμβατική υπαναχώρηση, καθιστά δε επιτρεπτή την υπαναχώρηση από οποιονδήποτε συμβαλλόμενο έναντι

καταβολής ποινής (επιτίμιο μεταμέλειας), εφόσον υπήρξε προς τούτο σχετική συμφωνία ταυτοχρόνως με τη σύμβαση ή μεταγενέστερα (με πρόσθετη συμφωνία).

Επομένως, η ποινή μεταμέλειας προϋποθέτει έγκυρη και θεμιτή ενοχή και απαιτεί ειδική συμφωνία¹, το δικαίωμα δε της υπαναχώρησης από συναφθείσα σύμβαση έναντι καταβολής επιτίμου μεταμέλειας δύναται να επιφυλαχθεί στα συμβαλλόμενα μέρη λαμβάνοντας επιπροσθέτως υπόψη τις διατάξεις των άρθρων 361 και 389 ΑΚ, βάσει και της αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων.

Τέλος, 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 επακολούθησασα ικανός να ενάγει είναι εκείνος από την περιουσία του οποίου προέρχεται ο πλουτισμός ή εκείνος που υφίσταται τη ζημία. Στις περιπτώσεις όπως η προκείμενη, που αφορούν νεαρούς-ανήλικους σπουδαστές, η περιουσιακή μετακίνηση γίνεται με τη βούληση του κηδεμόνα από τη δική του περιουσία, ενώ ο σπουδαστής είναι απλώς παρεμβαλλόμενο πρόσωπο, το οποίο ενεργεί όχι για δικό του λογαριασμό, αλλά για λογαριασμό του χρηματοδότη κηδεμόνα του².

Γ. Διαπιστώσεις και συμπεράσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Σύμφωνα, με το διανεμόμενο ενημερωτικό έντυπο της αναφερόμενης, που αποτελεί βασική πηγή πληροφόρησης των γονέων σχετικά με την ενδεδειγμένη διαδικασία των προεγγραφών των παιδιών τους στο εκπαιδευτήριό της, *«η προεγγραφή ολοκληρώνεται και θεωρείται έγκυρη με την υπογραφή του σχετικού Αποδεικτικού Προτίμησης Εγγραφής».*

Το συγκεκριμένο Αποδεικτικό μπορεί να θεωρηθεί ότι επέχει θέση κειμένου σύμβασης, αφού -εξ όσων είναι σε θέση να γνωρίζει η Αρχή μας- φαίνεται να αποτελεί το μοναδικό έγγραφο, στο περιεχόμενο του οποίου διαλαμβάνονται περισσότερο αναλυτικά οι επιμέρους (οικονομικοί όσο και ακαδημαϊκοί) όροι της μεταξύ των μερών κυοφορούμενης συμφωνίας.

Σε περίπτωση καταβολής του ποσού προεγγραφής με τραπεζικό έμβασμα, όπως συνέβη στην παρούσα περίπτωση, προβλέπεται ρητά ότι το εν λόγω Αποδεικτικό αποδίδεται στον ενδιαφερόμενο κατά την προσέλευσή του στις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης και μόνο αν εκείνος το υπογράψει, καθίσταται έγκυρη η εγγραφή.

Συνεπώς, με βάση τούτη τη δήλωση, η δια τραπεζικής καταβολή του ποσού της εγγραφής δεν συνιστά ως πράξη από μόνη της πηγή εγκυρότητας της εγγραφής ούτε χρονικό σημείο έναρξης ισχύος της συμβατικής σχέσης των μερών, παρά μόνο σε συνδυασμό με την υπογραφή του Αποδεικτικού Εγγραφής, που τεκμαίρεται και ως γνωστοποίηση-αποδοχή από τον αντισυμβαλλόμενο των όρων εκτέλεσης της σύμβασης.

¹ Βασιλίας Αντ. Βαθρακοκόιλης, ΕρΝομΑΚ, Τόμος Β' Γενικό Ενοχικό, 2003,σελ. 410.

² Βλ. παρατηρήσεις Γιώργου Τσερκέζη, Αρμενόπουλος 1998, σελ. 687.

Σύμφωνα με όσα ενώπιον της Αρχής μας η ίδια η αναφερόμενη εξέθεσε, ο αναφέρων ουδέποτε προσήλθε στις εγκαταστάσεις της μετά την καταβολή του ποσού της προεγγραφής εντός του δοθέντος χρονικού διαστήματος του ενός μήνα για να λάβει γνώση των όρων του ως άνω Αποδεικτικού, να το υπογράψει και εν συνεχεία να το παραλάβει, ενώ ούτε η αναφερόμενη φρόντισε να του το επιδώσει καταλλήλως (π.χ. με συστημένη επιστολή επί αποδείξει, μέσω κάποιας υπηρεσίας ταχυμεταφοράς-courier ή με δικαστικό επιμελητή), ώστε με αυτόν τον τρόπο ο αναφέρων να αναλάβει την ευθύνη της αποδοχής ή της απόρριψης του περιεχομένου του.

Υπό αυτή την έννοια, το επίμαχο ποσόν των 1900 ευρώ καταβλήθηκε από τον αναφέροντα χωρίς να έχει υπογράψει σύμβαση με την αναφερόμενη και, συνακόλουθα, χωρίς να έχει λάβει γνώση των όρων, τους οποίους και θα αναλάμβανε υποχρέωση να τηρήσει.

Ως εκ τούτου, προκύπτει αυτονόητο το συμπέρασμα ότι η ποινή μεταμέλειας δεν μπορεί να εφαρμοστεί στην ερευνώμενη περίπτωση, δεδομένου ότι τα μέρη βρίσκονταν σε προσυμβατικό και όχι σε ενδοσυμβατικό στάδιο, η ύπαρξη του οποίου συνιστά, όπως προείπαμε, αδήριτη προϋπόθεση ισχύος της.

Επιπλέον, η καταβολή του ποσού της προεγγραφής και η μελλοντική κατάρτιση σύμβασης παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών στην παρούσα περίπτωση 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.

Εκτός αυτού, ο χρόνος (25-6-2010, δηλαδή περίπου δύομιση μήνες πριν από την έναρξη της επόμενης σχολικής χρονιάς) κατά τον οποίο ο αναφέρων ενημέρωσε την αναφερόμενη σχετικά με την απόφασή του να μην φοιτήσει η κόρη του στο εκπαιδευτήριό της μπορεί να κριθεί επαρκής, ώστε η αναφερόμενη να είχε προβεί στο μεταξύ σε δέουσες ενέργειες αναπλήρωσης του κενού που δημιουργήθηκε, αποσοβώντας έτσι τον κίνδυνο επέλευσης της οικονομικής ζημίας που τυχόν θα τής προκαλούσε η μη αναπλήρωση ενόψει των προγραμματικών εξόδων της για την ομαλή λειτουργία του εκπαιδευτηρίου.

Μία τέτοια κρίση θεμελιώνεται και ισχυροποιείται, πάνω απ' όλα, στο επί 77 συναπτά έτη κύρος του ονόματος του συγκεκριμένου εκπαιδευτηρίου, την εξαιρετική του φήμη και τις σπουδαίες διακρίσεις που έχει λάβει, την πρωτοποριακή του οργάνωση και τις σύγχρονες υποδομές, τις νεωτερικές μεθόδους διδασκαλίας που ακολουθεί και το πλήθος των σχολικών και εξωσχολικών δραστηριοτήτων που προσφέρει, την περίοπτη εν γένει θέση του στον κλάδο της ιδιωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη χώρα μας, που δεν υπάρχει αμφιβολία ότι το κατατάσσουν τόσο ψηλά στην προτίμηση των γονέων και δημιουργούν τέτοια ιδιαίτερος μεγάλη ζήτηση για τις υπηρεσίες που παρέχει, που με δυσκολία μπορεί να γίνει αποδεκτός ο ισχυρισμός της αναφερόμενης ότι επί δύομιση μήνες δεν κατέστη τελικώς δυνατή η αναπλήρωση του κενού που δημιουργήθηκε εξαιτίας της ως άνω απόφασης του αναφέροντος.

Με την ίδια δυσκολία μπορεί να γίνει αποδεκτός και ο έτερος ισχυρισμός της αναφερόμενης περί της ανάγκης αποζημίωσής της ένεκα του οικονομικού ύψους της διαχειριστικής διαδικασίας που αφορά την περίπτωση του αναφέροντος, το οποίο (ύψος) προσδιορίζει σε εξακόσια (600) ευρώ, καθόσον ακόμα κι αν δεχτούμε ότι η πληροφόρηση του αναφέροντα σχετικά με τη διαδικασία των προεγγραφών έγινε με τη φυσική του παρουσία στις εγκαταστάσεις της (και όχι αποκλειστικά μέσω του διανεμόμενου ενημερωτικού εντύπου της, όπως διατείνεται ο αναφέρων), σε καμιά περίπτωση δεν προκύπτει εύλογο διαχειριστικό κόστος τέτοιου μεγάλου μεγέθους.

Το οικονομικό μέγεθος των 600 ευρώ έναντι του επικαλούμενου διαχειριστικού κόστους της αναφερόμενης δεν μπορεί να θεμελιωθεί ούτε κι αν στα παραπάνω συνυπολογίσουμε την αξία των εργατοωρών και της γραφικής ύλης που απαιτήθηκαν για τις δύο απαντητικές επιστολές που απέστειλε στον αναφέροντα στις 6-7-2010 και στις 9-11-2010.

Δ. Σύσταση

Υπό το πρίσμα των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει στην αναφερόμενη **να προβεί σε άμεση επιστροφή στον αναφέροντα του ποσού των 1900 ευρώ που κατέβαλε έναντι προεγγραφής της κόρης του στο εκπαιδευτήριό της**, πράττοντας δε τούτο πάνω απ' όλα καλόπιστα και με όχημα τον σεβασμό που είμαστε βέβαιοι ότι τη διαπνέει απέναντι στον θεσμό της εξωδικαστικής, συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Από το ποσόν αυτό συστήνουμε στην αναφερόμενη **να μην παρακρατήσει ποσόν μεγαλύτερο των εκατό (100) ευρώ** για την κάλυψη του διαχειριστικού κόστους που επικαλείται.

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.:

(α) στην αναφερόμενη: δύο (2) σελίδες (το από 20-5-2011 έγγραφο του αναφέροντος)

(β) στον αναφέροντα: δύο (2) σελίδες (το από 12-5-2011 έγγραφο της αναφερόμενης)