



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

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

Αθήνα, 24 Αυγούστου 2011
Αριθ. πρωτ.:

Προς:
“Χ αναφερόμενο”

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. Εισερχ. Α/5944/5-8-2011 έγγραφο του “Χ αναφερόμενου”

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε το ανωτέρω υπ' αριθ. (2) σχετικό έγγραφό σας, που αποτελεί απάντηση στις αιτιάσεις που διατυπώνει ο “Ψ αναφέρων” στην ανωτέρω υπ' αριθ. (1) σχετική αναφορά του. Με βάση τα διαλαμβανόμενα στο έγγραφο αυτό, έχοντας παράλληλα λάβει προσεκτική και ικανοποιητική γνώση των πραγματικών περιστατικών της υπόθεσης που αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη παρουσιάσατε ενώπιόν του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ότι έχει στη διάθεσή του επαρκή στοιχεία προκειμένου να προβεί στη σύνταξη και κατόπιν κοινοποίηση του παρόντος Πορίσματος-Σύστασης, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος.

Α. Περιστατικά της υπόθεσης

Ο “Ψ αναφέρων” προσήλθε στις 27-6-2011 στις εγκαταστάσεις σας (επιχείρηση βαφής-φανοποιείας οχημάτων), αναθέτοντάς σας τις εργασίες: **(α)** της βαφής δύο εξαρτημάτων (καπακιών) του οχήματός του (μοτοσυκλέτας), και **(β)** της επικόλλησης επάνω σε αυτά δύο (2) αυτοκόλλητων σημάτων με την ένδειξη του μοντέλου του οχήματος, αντί συνολικού τιμήματος αμφοτέρων των εργασιών το ποσόν των 61,50 ευρώ.

Παραλαμβάνοντας λίγες ημέρες αργότερα τα επίμαχα εξαρτήματα μετά την ολοκλήρωση των εργασιών σας, ο αναφέρων διαπίστωσε ότι τα αυτοκόλλητα είχαν κολληθεί ανάποδα, γεγονός που τον υποχρέωσε να προβεί στην αγορά καινούργιων και που ταυτόχρονα επιβάλλει, **όπως και εσείς εξάλλου παραδέχεστε**, την εκ νέου βαφή των εξαρτημάτων.

B. Νομικό πλαίσιο

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 του Αστικού Κώδικα 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 αμοιμερούς σεβασμού που πρέπει να διέπει μια έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της**¹.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 330 ΑΚ, «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 (πταίσματος) σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων του οφειλέτη που πηγάζουν από συγκεκριμένη ενοχή (σύμβαση).

Η αμέλεια συνιστά το είδος εκείνο του πταίσματος που οφείλεται σε μη επίδειξη της προσήκουσας επιμέλειας και της δέουσας προσοχής που απαιτούνται κατά τις συναλλαγές. Ως μέτρο της «προσήκουσας επιμέλειας» για την αποτροπή ζημιογόνου αποτελέσματος νοείται η συμπεριφορά του μέσου, συνετού και επιμελούς ανθρώπου του επαγγελματικού, κοινωνικού, οικονομικού, κ.λπ. κύκλου στον οποίο εντάσσεται ο δράστης².

Το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει, συγκεκριμενοποιεί την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες **για κάθε περιουσιακή ζημιά που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή**. Προϋποθέσεις ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες αποτελούν:

(α) Η παροχή ανεξάρτητων υπηρεσιών στο πλαίσιο άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας. Παροχή υπηρεσίας κατά τρόπο ανεξάρτητο σημαίνει ότι ο παρέχων την υπηρεσία δεν δεσμεύεται από τις υποδείξεις του αποδέκτη της.

(β) Η παρανομία και υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες, οι οποίες τεκμαίρονται. Ο παρέχων τις υπηρεσίες έχει το βάρος της απόδειξης της έλλειψης της παρανομίας και υπαιτιότητας, λαμβάνονται δε προς τούτο σχετικώς υπόψη ως κριτήρια η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών, όπως ορίζονται στο κείμενο του νόμου (παρ. 4).

Καθιερώνεται, έτσι, νόθος αντικειμενική ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, ο οποίος πρέπει να αποδείξει ότι η συμπεριφορά του ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο

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

² Βλ. Βασ. Βαθρακοκόιλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 182-183.

αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της παρεχόμενης υπηρεσίας μέσω της τήρησης των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας.

Οι υποχρεώσεις πρόνοιας και ασφάλειας πηγάζουν από το σύνολο των ειδικών τεχνικών γνώσεων που πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται στην πράξη από τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της εκάστοτε επαγγελματικής δραστηριότητας, από τη στιγμή που η εξάσκηση της δραστηριότητας είναι κατά τεκμήριο υπόθεση έμπειρου και εξειδικευμένου προσωπικού

(γ) η ζημιά, και

(δ) η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημιάς³.

Γ. Υπαγωγή της υπό κρίση περίπτωσης και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο που εκτέθηκε ανωτέρω, είναι σαφής και ρητή η υποχρέωση της επιχείρησής σας να τηρεί όλες τις συναλλακτικές προϋποθέσεις πρόνοιας και ασφάλειας κατά την παροχή των υπηρεσιών της στους καταναλωτές, με βάση τις απαιτούμενες ειδικές γνώσεις που ισχύουν για τον οικείο κλάδο της επαγγελματικής σας δραστηριότητας και που πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται στην πράξη από εσάς, ως τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της δραστηριότητας αυτής.

Το άρθρο 7, παρ. 1 του ν. 1575/1985 (ΦΕΚ Α' 207), όπως ισχύει τροποποιημένος, που καθορίζει τις προϋποθέσεις άσκησης του επαγγέλματος του τεχνίτη αυτοκινήτων, μοτοσυκλετών και μοτοποδηλάτων, υπαγορεύει ότι οι εργασίες συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών **πρέπει να εκτελούνται υπεύθυνα και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής**. Οι προϋποθέσεις τήρησης της εν λόγω διάταξης είναι τόσο τυπικές όσο και ουσιαστικές.

Όσον αφορά την τυπική προϋπόθεση, το άρθρο 2, παρ. 1 και 2 του νόμου προβλέπει ότι για την επίβλεψη και εκτέλεση της συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων, μοτοσυκλετών και μοτοποδηλάτων **απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος**. Η εν λόγω άδεια εκδίδεται για μια σειρά ειδικοτήτων (ανάμεσα στις οποίες είναι και οι σχετικές με την παρούσα υπόθεση ειδικότητες του τεχνίτη αμαξωμάτων και του τεχνίτη βαφής), εφόσον πληρούνται τα κατά νόμο απαιτούμενα προσόντα του άρθρου 3, παρ. 2. (κατοχή πτυχίου τεχνικού λυκείου ή πτυχίου τεχνικής και επαγγελματικής σχολής μηχανολογικού/ηλεκτρολογικού τομέα ή πτυχίου μέσης ή κατώτερης τεχνικής σχολής, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη κατά περίπτωση επαγγελματική εμπειρία).

Η ουσιαστική προϋπόθεση **συνδέεται με την κατάκτηση, από τον σπουδαστή, των επιδιωκόμενων διδακτικών στόχων των προγραμμάτων σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση των αντίστοιχων προσόντων για την έκδοση, ακολούθως, της ανωτέρω επαγγελματικής αδειάς.**

³ Βλ. Ιωάννη Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 271 και 274-277, 2004.

Αναλυτική απαρίθμηση και περιγραφή αυτών των διδακτικών στόχων περιλαμβάνονται στην Απόφαση του Υπουργού Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων σχετικά με το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών των μαθημάτων της ειδικότητας «αμαξωμάτων» της Β' τάξης των Επαγγελματικών Σχολών (ΥΑ 750/2008 - ΦΕΚ Β' 1271).

Σε ό,τι αφορά, συγκεκριμένα, τα μαθήματα «Τεχνολογία Αμαξωμάτων» και «Βαφές Αμαξωμάτων», **θεμελιώδεις γενικοί διδακτικοί στόχοι** είναι η εύστοχη αναγνώριση των βλαβών του αμαξώματος, η καλή γνώση των μεταχειριζόμενων υλικών και των ιδιοτήτων τους, η χρήση των κατάλληλων σε κάθε περίπτωση υλικών και η εκτέλεση των εργασιών με επιλογή του ενδεδειγμένου και ορθού κάθε φορά τρόπου, **η γνώση του κόστους και των συνεπειών των κακοτεχνιών, η γνώση και η σωστή εκτέλεση του τελικού** (σ.σ. μετά την ολοκλήρωση των εργασιών) **ποιοτικού ελέγχου πριν από την παράδοση του οχήματος στον ιδιοκτήτη του.**

Η πλήρωση των ανωτέρω τυπικών και ουσιαστικών προϋποθέσεων για την εκτέλεση εργασιών που αφορούν την επισκευή και τη βαφή αμαξωμάτων συνθέτει το περιεχόμενο **της συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύει ο μέσος συνετός φορέας της συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας**, η εξάσκηση της οποίας πρέπει ακολούθως να ανταποκρίνεται στο αποτέλεσμα που εύλογα δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της δραστηριότητας αυτής.

Ως αναμενόμενο αποτέλεσμα για τον αναφέροντα καταναλωτή στην παρούσα περίπτωση δεν θεωρείται, ωστόσο, μονάχα η αισθητική και τεχνική αρτιότητα των εργασιών βαφής που πραγματοποιήσατε επί των εξαρτημάτων της μοτοσικλέτας του, **αλλά και η επ' αυτών σωστή επικόλληση των αυτοκόλλητων σημάτων.** Δύο είναι οι προφανείς λόγοι γι' αυτό:

(α) Το γεγονός της από μέρους σας ανάληψης ανεπιφύλακτα και των δύο εργασιών (του βαψίματος, αλλά και της επικόλλησης των σημάτων) που σας ανέθεσε ο αναφέρων **τού δημιούργησε την προσδοκία, αν όχι τη βεβαιότητα, ότι στο πλαίσιο της επιχειρηματικής σας δραστηριότητας και των επαγγελματικών σας ικανοτήτων είσαστε σε θέση να τις φέρετε αμφότερες εις επιτυχές πέρας.**

(β) Με βάση τις ειδικές τεχνικές γνώσεις που οφείλει να έχει ο επαγγελματίας-εκπρόσωπος του κλάδου σας, σε συνδυασμό με την πείρα που αποκτά κατά την εξέλιξη της καριέρας του, αλλά και σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με τις επιταγές της κοινής λογικής, είναι αναμενόμενο ότι γνωρίζει τον σωστό τρόπο τοποθέτησης ορισμένων βασικών εξαρτημάτων επάνω σε ένα όχημα ανεξαρτήτως τύπου ή μοντέλου, **πολύ περισσότερο όταν μιλούμε για εξαρτήματα, των οποίων η θέση επί του εξωτερικού πλαισίου (αμαξώματος) ενός οχήματος είναι -λόγω κατασκευής και προορισμού- αυτονόητη και απολύτως δεδομένη.**

Όπως, επί παραδείγματι, είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε ότι μία αριστερή πόρτα οδηγού δεν είναι ποτέ δυνατόν να τοποθετηθεί εκ δεξιών ενός αυτοκινήτου, δηλαδή στη θέση της πόρτας του συνοδηγού, κατά το ίδιο σκεπτικό αναμένεται αναλόγως η λογική διάκριση ανάμεσα σε ένα δεξί και σε ένα αριστερό καπάκι μιας μοτοσικλέτας, **ιδιαίτερα μάλιστα όταν ένα πρόσωπο καλείται να κάνει μια τέτοια διάκριση στο πλαίσιο των εξειδικευμένων τεχνικών γνώσεων που κατέχει και της πείρας που έχει αποκτήσει μέσω**

της αδιάλειπτης άσκησης της συναφούς επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Η παραδοχή που κάνετε μέσω του απαντητικού σας εγγράφου ότι δεν γνωρίζατε την ενδεδειγμένη θέση βιδώματος των επίμαχων εξαρτημάτων επάνω στη μοτοσυκλέτα του αναφέροντα, ώστε ακολούθως να κολλήσετε τα αυτοκόλλητα κατά τρόπο που να διαβάζονται σωστά, **αντικρούει ευθέως όλα τα παραπάνω.**

Επιπλέον, το επιχείρημά σας ότι για την πρόκληση του λάθους ευθύνεται ουσιαστικά ο αναφέρων, επειδή εκείνος δεν σας υπέδειξε τον σωστό τρόπο τοποθέτησης των εξαρτημάτων, **λειτουργεί περισσότερο ενισχυτικά υπέρ της άποψης ότι δεν επιδείχτηκε η δέουσα επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας της επικόλλησης των αυτοκόλλητων σημάτων**, αφού εν τέλει πραγματοποιήσατε την εν λόγω εργασία δίχως έστω προηγουμένως να ζητήσετε από τον αναφέροντα να σας χορηγήσει την ουσιώδη τούτη πληροφορία, **την οποία κατά τα λεγόμενά σας αγνοούσατε.**

Δ. Συμπέρασμα - Σύσταση

Υπό το πρίσμα των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή σας απευθύνει Σύσταση να προβείτε όχι μόνο σε απολύτως δωρεάν επανεκτέλεση της εργασίας βαφής των επίμαχων εξαρτημάτων της μοτοσυκλέτας του αναφέροντα, αλλά επιπλέον και σε αποζημίωσή του ίση με το χρηματικό ποσόν που αναγκάστηκε να δαπανήσει για την αγορά των καινούργιων σημάτων, πράττοντας τούτο καλόπιστα και, πάνω απ' όλα, με τη βεβαιότητα ότι επιθυμείτε ειλικρινώς να καταβάλλετε διαρκή προσπάθεια με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών σας και την ικανοποίηση των καταναλωτών που δείχνουν προτίμηση στην επιχείρησή σας.

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

α/α

Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Συν. (προς τον αναφέροντα): μία (1) σελίδα (το έγγραφο του “Χ αναφερόμενου”)

Κοιν.:

“Ψ αναφέροντα”