



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή
Εισηγήτρια: Φωτεινή Μιστριώτη
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 20 Νοεμβρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :25194

ΠΡΟΣ:

1. Φ. & Κ. ΛΕΜΟΝΗΣ Α.Ε.Β.Ε.
Ορχομενού 12
121 32 Περιστερί
2. ...

ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

(κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 όπως ισχύει)

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των στοιχείων του υπό κρίση φακέλου, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικά από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. του Αστικού Κώδικα (όπως τροποποιήθηκαν με το ν. 3043/2002, στο πλαίσιο προσαρμογής -στο ελληνικό δίκαιο- της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ “σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών”).

Στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα. Πραγματικό ελάττωμα υπάρχει όταν το πράγμα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει ατέλειες στην φυσική του ιδιοσυστασία ή κατάσταση, οι οποίες συνιστούν απόκλιση προς το χειρότερο σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι και οι οποίες επιδρούν στην αξία ή στη χρησιμότητα του πράγματος. Οι ιδιότητες θεωρούνται συνομολογημένες όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητά ή σιωπηρά, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες. Η έλλειψη μιας ιδιότητας μπορεί να συνιστά ταυτόχρονα και πραγματικό ελάττωμα, οπότε, αν δεν αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας, ο πωλητής θα ευθύνεται για ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος. Ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της μη εκπλήρωσης ή της πλημμελούς εκπλήρωσης, ανεξάρτητα από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υπόστασης του άρθρου 330 ΑΚ. **Η ευθύνη του είναι πρωτογενής και αντικειμενική** (ΑΚ 537 παρ. 1).¹ Η παραβίαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης του άρθρου 534 ΑΚ αποτελεί *conditio sine qua non* για την άσκηση των ειδικότερων αξιώσεων του άρθρου 540 ΑΚ.

Στο άρθρο 535 ΑΚ ταυτίζεται η ως άνω υποχρέωση του πωλητή -προς παράδοση του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα- με την υποχρέωσή του να παραδώσει στον αγοραστή πράγμα που ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Στο άρθρο εισάγεται μία ενδεικτική περιπτώσιολογία κριτηρίων, τα οποία συνιστούν μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του

¹ Γεωργιάδης, Ενοχικό Δίκαιο/Ειδικό Μέρος, Τόμος Ι, σελ. 77 επ.

πράγματος στη σύμβαση και έχουν αρνητική διατύπωση. Η ενδεικτική απαρίθμηση (*ιδίως*) επιτρέπει στον αγοραστή -και στην περίπτωση ακόμη που δεν συντρέχει ένα από τα τέσσερα αυτά κριτήρια- να αποδείξει την έλλειψη ανταπόκρισης κατ' άλλον τρόπο.² Πιο συγκεκριμένα, ορίζονται τα ακόλουθα: “Ο πωλητής δεν εκπληρώνει την κατά το προηγούμενο άρθρο υποχρέωσή του, αν το πράγμα που παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και *ιδίως*: 1. δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή 2. δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση (υποκειμενικά κριτήρια) 3. δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας 4. δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο *ιδίως* της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση (αντικειμενικά κριτήρια)”. Με τις ρυθμίσεις των άρθρων 534 & 535 ΑΚ απλοποιείται η διαδικασία προσδιορισμού του ελαττώματος ή της συνομολογημένης ιδιότητας και, με βάση το πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας, δημιουργούνται τύποι ποιοτικών αποκλίσεων του αντικειμένου της πώλησης, με βασικό τύπο απόκλισης **τη μη ανταπόκριση του πράγματος στη σύμβαση, δηλαδή την απόκλισή του από τις χρήσεις ή από τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που αποτυπώνονται στη σύμβαση ή συνάγονται από αυτήν**.³

Το άρθρο 540 ΑΚ ρυθμίζει τα δικαιώματα που πηγάζουν από την ευθύνη του πωλητή λόγω μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του: “Στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του: 1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες 2. να μειώσει το τίμημα 3. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα”. Τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ ασκούνται εντός διετίας από την παράδοση του κινητού πράγματος (άρθρα 554 & 555 ΑΚ), λαμβανομένου υπόψη του μαχητού τεκμηρίου του άρθρου 537 παρ. 2 (“το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός εάν τούτο δε συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης”) ή κατόπιν σχετικών αποδείξεων (στην περίπτωση εμφάνισης του ελαττώματος σε μεταγενέστερο χρόνο). Παρέχονται εναλλακτικά στον αγοραστή, χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση μεταξύ τους: Δίνεται, δηλαδή, στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει και η επιλογή ενός από τα σχετικά ένδικα βοηθήματα αναλώνεται μόνο όταν οδηγεί στην πλήρη ικανοποίησή του, δηλαδή στην πλήρη αποκατάσταση της διαταραγμένης ισορροπίας της παροχής. Συνεπώς, αν δεν επιτευχθεί πλήρης αποκατάσταση, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει άλλο βοήθημα κ.ο.κ. έως την πλήρη ικανοποίησή του.⁴

Τα δικαιώματα διόρθωσης / αντικατάστασης συνιστούν αξιώσεις συμπληρωματικές της πρωτογενούς αξίωσης εκπλήρωσης, καθώς αποσκοπούν στην αυτούσια πραγμάτωση της βασικής αξίωσης είτε με τη βελτίωση του πράγματος που έχει παραδοθεί είτε με την αντικατάστασή του με άλλο που ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Η μείωση του τιμήματος, με την οποία ουσιαστικά επανακαθορίζεται το αρχικά συμφωνηθέν τίμημα και προσαρμόζεται στην αξία του ελαττωματικού πράγματος, αλλά και η υπαναχώρηση, με την άσκηση της οποίας καταλύεται εξ ολοκλήρου η αρχική σύμβαση της πώλησης, συνιστούν διαπλαστικά δικαιώματα, αφού με την άσκησή τους διαπλάσσεται νέα έννομη κατάσταση. Με τη μείωση του τιμήματος δεν επέρχεται ανατροπή της σύμβασης, επομένως παραμένουν ισχυρά παρεπόμενα δικαιώματα του αγοραστή ή του πωλητή. Αντιθέτως, η υπαναχώρηση οδηγεί στην ανατροπή της πώλησης, οπότε αφενός μεν ο πωλητής υποχρεούται στην

² Γεωργιάδης, ο.π., σελ. 87 επ.

³ Παπανικολάου - Ρούσσοι, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή, σελ. 327 επ.

⁴ Βαθρακοκόιλης, ΕΡΝΟΜΑΚ, Τόμος Γ' / Ημίτομος Α', σελ. 358

επιστροφή του τιμήματος, αφετέρου δε ο αγοραστής στην απόδοση του πράγματος κατά τα οριζόμενα στην ΑΚ 547.⁵

Η σπουδαιότητα του ελαττώματος, *άλλως ο βαθμός μη συμμόρφωσης του πράγματος προς τους όρους της σύμβασης*, κατ' εφαρμογή της αρχής της αναλογικότητας, κρίνεται με βάση τις επιπτώσεις που έχει το ελάττωμα στη χρησιμότητα και στην εν γένει εκμετάλλευση του πράγματος (συνεκτιμώνται η συμφωνία των συμβαλλομένων, ο σκοπός χρήσης και οι ειδικότερες περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης). Εάν διαπιστωθεί μεταγενέστερα άλλο ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, το άρθρο 541 ΑΚ προβλέπει την εκ νέου δυνατότητα άσκησης εκ μέρους του αγοραστή ενός εκ των ως άνω δικαιωμάτων του άρθρου 540 ΑΚ. *Παραίτηση των καταναλωτών από την προστασία τους κατά τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας είναι άκυρη* (άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Όσον αφορά στην υπό κρίση περίπτωση, σύμφωνα με την αναφορά, το ελάττωμα εμφανίστηκε αμέσως μετά από την πώληση του προϊόντος. Το προϊόν είναι ένα ζευγάρι μποτάκια (...) και το ελάττωμα συνίσταται **στον αποχρωματισμό του εσωτερικού μέρους του δέρματος, με αποτέλεσμα τον χρωματισμό των ποδιών**. Τα υποδήματα απεστάλησαν από την καταγγελλόμενη στο αρμόδιο τμήμα της κατασκευάστριας εταιρείας ... (...), η οποία απάντησε ότι *τα εν λόγω παπούτσια έχουν κατασκευαστεί από φυσικό και όχι συνθετικό δέρμα, με αποτέλεσμα, όπως συμβαίνει με όλα τα φυσικά δέρματα και ιδίως όταν αυτά είναι καινούργια, το χρώμα να έχει την τάση να ξεθωιάζει, διότι δεν εφαρμόζεται στο δέρμα ως μεμβράνη, αλλά απορροφάται από το ίδιο το δέρμα και, κατ' αυτόν τον τρόπο, μπορεί μερικώς να απελευθερώνεται* (ξεβάφει). Ακολούθως, η καταγγελλόμενη ισχυρίζεται: 1. Ότι η ως άνω περιγραφείσα ιδιότητα του φυσικού δέρματος να ξεβάφει (*βάφοντας τα πόδια που το φορούν;*) συνιστά **αποδεικτικό υψηλής ποιότητας** και όχι ελάττωμα. 2. Ότι το προϊόν είχε την **προβλεπόμενη** (;) **απόδοση** σύμφωνα με τις προδιαγραφές του. 3. Ότι το προϊόν δεν παρουσιάζει κανέναν απολύτως κίνδυνο για τους καταναλωτές. 4. Ότι η καταγγελλόμενη **πωλήτρια εταιρεία** δεν φέρει ευθύνη ή υποχρέωση αντικατάστασης.

Κατόπιν των ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία και *ιδίως* τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. ΑΚ **περί ευθύνης του πωλητή**, αλλά και τα γενικά κριτήρια των άρθρων ΑΚ 173 (κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις) και ΑΚ 200 (οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η **καλή πίστη**, αφού ληφθούν υπόψη και τα **συναλλακτικά ήθη**), καθώς και i) τα διαλαμβανόμενα στα υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... και ... έγγραφα, ii) το αίτημα υπαναχώρησης της καταναλώτριας, *όπως αυτό διατυπώθηκε κατά τη διάρκεια της συζήτησης που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία μας παρουσία αμφοτέρων των μερών*, iii) τη μη ευκαταφρόνητη τιμή αγοράς των **πολυτελών** (κατά δήλωση της εταιρείας) **υποδημάτων**, που αποτελεί -εν προκειμένω- πρόσθετο κριτήριο προσδιορισμού της εύλογης προσδοκίας της καταναλώτριας για ανάλογα υψηλής ποιότητας απόδοση του προϊόντος (και πάντως όχι για τον αποχρωματισμό αυτού κατά τρόπο ώστε να χρωματίζονται τα πέλματά της):

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΩΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΣΥΝΑΙΝΕΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΔΙΑΤΥΠΩΝΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ

- Κρίνει *μη ικανοποιητικούς* τους ισχυρισμούς της καταγγελλόμενης **πωλήτριας εταιρείας** α) περί μη ύπαρξης ελαττώματος και β) περί μη ύπαρξης ευθύνης της, επισημαίνοντας και ότι *προφανώς* δεν

⁵ Βαθρακοκόιλης, ο.π., σελ. 355, 356, 365, 367

απαιτείται επικινδυνότητα του προϊόντος για να εφαρμοστούν οι διατάξεις περί ευθύνης του πωλητή λόγω πλημμελούς εκπλήρωσης: Η έννοια του ελαττώματος μεταξύ του άρθρου 6 του ν. 2251/94 -όπως ισχύει μετά το ν. 3587/07- και του δικαίου των συμβάσεων διαφοροποιείται, αφού το κριτήριο οριοθέτησης είναι διαφορετικό (στο άρθρο 6 η μη παροχή ασφάλειας, ενώ στο δίκαιο των συμβάσεων η απόκλιση των ιδιοτήτων από τις συμβατικά οφειλόμενες).⁶

- Περαιτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, ο ΣτΚ καλεί την εταιρεία “Φ. & Κ. ΛΕΜΟΝΗΣ Α.Ε.Β.Ε.” να προβεί σε αντικατάσταση των επίμαχων υποδημάτων με ίσης αξίας καινούργια υποδήματα της απόλυτης επιλογής της καταναλώτριας (οιουδήποτε εμπορικού σήματος).

- Καλεί τα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εάν αποδέχονται τη σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής. Σε περίπτωση παρέλευσης άπρακτης της ως άνω προθεσμίας ή/και στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο δεν γίνουν αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή “δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του” (άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Π. Ζερβέας

⁶ Βαλτούδης στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου, 2008, άρθρο 6, 22