



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr



Αθήνα 4 Δεκεμβρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :26240

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΡΟΣ:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΔΟΥΚΑ Α.Ε.
Μεσογείων 151
151 26 Μαρούσι

ΚΟΙΝ:

κα ***

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 22.03.2013 αναφοράς της κας *** (αριθμ. πρωτ. εισερχ.***), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 22 Μαρτίου 2013 την αναφορά της κας ***, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ ***. Με την αναφορά της η καταγγέλλουσα παραπονείται ότι τα ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΔΟΥΚΑ Α.Ε. αρνήθηκαν να της επιστρέψουν το ποσό των 1.300 ευρώ, που κατέβαλε, ως προκαταβολή για την εγγραφή του υιού της στο σχολείο για το σχολικό έτος 2012-2013.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. *** έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη εταιρία την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της. Ειδικότερα, ζητήθηκε από την καταγγελλόμενη εταιρία να δικαιολογήσει τη μη απόδοση του ποσού της προκαταβολής στην καταναλώτρια αποτυπώνοντας τυχόν έξοδα, στα οποία προέβη η εταιρία και να προσκομίσει στοιχεία, από τα οποία να προκύπτει ο τρόπος, με τον οποίο η ματαίωση της φοίτησης του υιού της καταναλώτριας στο σχολείο επηρέασε τον προγραμματισμό της σχολικής χρονιάς.

Επί του ανωτέρω εγγράφου μας, η εταιρία απέστειλε την από 23.05.2013 απάντησή της. Προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη εκλήθησαν στις 25 Ιουλίου 2013 στα γραφεία της Αρχής. Κατά την ανωτέρω ημερομηνία, αφού έγινε ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, η εταιρία υποστήριξε ότι

εμμένει στην αρχική της θέση, όπως αυτή διατυπώθηκε στην από 23.05.2013 απάντησή της και υπεγράφη το με αριθμ. πρωτ. *** πρακτικό συνάντησης, με το οποίο διαπιστώθηκε η αποτυχία συμβιβαστικής επίλυσης της καταναλωτικής διαφοράς.

Ειδικότερα, στην εν θέματι περίπτωση, η κα ***, σε συνέχεια σχετικής εγκυκλίου των Εκπαιδευτηρίων προς τους γονείς, προκατέβαλε το ποσό των 1.300 ευρώ για την επανεγγραφή του υιού της στα Εκπαιδευτήρια Δούκα για το σχολικό έτος 2012-2013 και ειδικότερα για τη φοίτηση στην Α΄ τάξη του Λυκείου, ποσό το οποίο θα συμψηφιζόταν με τα δίδακτρα του νέου έτους. Εν συνεχεία, λόγω οικονομικής δυσχέρειας, που επικατέστηκε, γνωστοποίησε την 1η Σεπτεμβρίου 2012 στα εκπαιδευτήρια ότι ο υιός της δεν θα συνεχίσει τελικά την φοίτηση στο σχολείο τους για το νέο σχολικό έτος και ότι εξ αυτού του λόγου τον ενέγραψε σε δημόσιο σχολείο. Στην αίτησή της προς το Δ.Σ. της εταιρίας για επιστροφή της προκαταβολής λόγω της ματαίωσης της φοίτησης του υιού της το σχολείο, έλαβε, όπως διατείνεται στην αναφορά της, τηλεφωνικά αρνητική απάντηση.

Η εταιρία στην απάντησή της ισχυρίζεται ότι η αναφέρουσα υπέγραψε στις 14.03.2012 το έντυπο της δήλωσης επανεγγραφής των Εκπαιδευτηρίων, στο οποίο περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *“Εάν για οποιονδήποτε λόγο το παιδί μου δεν φοιτήσει στα Εκπαιδευτήριά σας κατά το νέο σχολικό έτος 2012-2013, αποδέχομαι, όπως, το παραπάνω ποσό που κατέβαλα, παρακρατηθεί από τα Εκπαιδευτήρια και μη μου επιστραφεί, συνομολογώντας ότι το ποσό αυτό έχει και την έννοια της ποινικής ρήτρας μεταμελείας και αποζημιώσεως των Εκπαιδευτηρίων”*.

Υποστηρίζει ότι με την υπογραφή της ανωτέρω δήλωσης επανεγγραφής συνήφθη μεταξύ των μερών και η παρεπόμενη σύμβαση της ποινικής ρήτρας, η οποία αποτελεί νόμιμη αιτία διατήρησης της ληφθείσας προκαταβολής. Προσθέτει δε, ότι, αφού η σύμβαση έληξε με υπαιτιότητα της αναφέρουσας, που ενέγραψε τον υιό της σε άλλο σχολείο, η ποινική ρήτρα κατέπεσε υπέρ τους και επομένως νομίμως παρακράτησαν το ποσό των 1.300 ευρώ, χωρίς να απαιτείται να αποδείξουν την ύπαρξη ζημίας τους από την αποχώρηση του μαθητή.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η πρόσθετη συμφωνία μεταξύ των μερών ότι δεν θα επιστρέφεται το ποσό της προκαταβολής που εισπράττουν τα Εκπαιδευτήρια για την επανεγγραφή του παιδιού, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο το παιδί δεν φοιτήσει σε αυτό το σχολείο, είναι συνομολογηθείσα ποινική ρήτρα, η οποία, αν είναι δυσανάλογα μεγάλη, μειώνεται κατά το άρθρο 409ΑΚ μετά από αίτηση του οφειλέτη από το δικαστήριο, στο μέτρο που αρμόζει. Αλλά η ίδια ρήτρα, αν αποτελεί γενικό όρο συναλλαγών (ΓΟΣ), δηλαδή όρο που έχει διατυπωθεί εκ των προτέρων μονομερώς από την εταιρία για απροσδιόριστο αριθμό ομοίων συμβάσεων που πρόκειται να καταρτιστούν μελλοντικά, μπορεί να ελεγχθεί ως καταχρηστική και άκυρη¹. Ως ΓΟΣ απαγορεύεται να επιφέρει υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων, σε βάρος του καταναλωτή, διαφορετικά είναι άκυρος ως καταχρηστικός.

Καταχρηστικός θεωρείται ο ΓΟΣ, ο οποίος, σύμφωνα με το εδάφιο λ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, “ επιβάλλει στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση”, καθώς και αυτός, ο οποίος σύμφωνα με το εδάφιο λβ' της παρ. 7 του ίδιου ως άνω άρθρου, “ προβλέπει

1 ΕφΑθ 4747/2002, Δ/ΝΗ 2003, 567, ΕφΘεσσαλ 2225/2007, ΑΡΜ 2008, 1657.

καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη”.

Ως μη εκπλήρωση νοείται κάθε μορφή παθολογικής εξέλιξης της ενοχής, δηλαδή και υπερημερία και πλημμελής εκπλήρωση.

Κεντρική προϋπόθεση για τη γέννηση της υποχρέωσης προς αποζημίωση είναι η ζημία και, ως εκ τούτου, για να είναι έγκυρος ένας τέτοιος όρος, πρέπει να προβλέπει υποχρέωση επίκλησης και απόδειξης της ύπαρξης και του ύψους της ζημίας από τον ζημιωθέντα. Η ρήτρα που προβλέπει την αποκατάσταση μιας ανεπίκλητης και αναπόδεικτης ζημίας, απαλλάσσοντας τον προμηθευτή από το βάρος της σχετικής απόδειξης και αποκλείοντας το δικαίωμα ανταπόδειξης του καταναλωτή, δεν αποτελεί στην ουσία άλλο παρά μια συγκαλυμμένη ποινή σε βάρος του καταναλωτή, η κατάπτωση της οποίας επέρχεται και αν ακόμη ο προμηθευτής δεν έχει υποστεί καμία ζημία².

Ο καταναλωτής οφείλει αποζημίωση, υπό την προϋπόθεση ότι ο προμηθευτής έχει υποστεί ζημία. Σχετικές ρήτρες απαγορεύονται, όταν συνεπάγονται υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή. Παρά το κύρος της ποινικής ρήτρας κατά τον ΑΚ, η ποινική ρήτρα σε μία καταναλωτική σύμβαση ευνοεί μονομερώς τον προμηθευτή, ανεξάρτητα αν αυτός έχει υποστεί ζημία, χωρίς εύλογη συναλλακτική αιτία.

Στην καταναλωτική σύμβαση δεν έχει οικονομικό ή ηθικό έρεισμα η ποινική ρήτρα, με δεδομένη την υπεροπλία ενός των συμβαλλομένων σε βάρος του άλλου³.

Επομένως, είναι απαγορευμένη η ποινική ρήτρα στην καταναλωτική σύμβαση, γιατί στερεί από τον καταναλωτή το δικαίωμα ανταπόδειξης.

Το γεγονός δε ότι στο εν λόγω έγγραφο δήλωσης επανεγγραφής με την υπογραφή του οποίου από τον καταναλωτή, σύμφωνα με την απάντηση της εταιρίας, η σύμβαση θεωρείται καταρτισθείσα, περιέχονται μόνο οι υποχρεώσεις και όχι και τα δικαιώματα του αιτούντος την εγγραφή, καθιστά τη σύμβαση αυτή καταπλεονακτική και αντιβαίνουσα προς τα χρηστά ήθη.

Επιπρόσθετα, η εταιρία με την άρνησή της να επιστρέψει το ποσό της προκαταβολής καθίσταται αδικαιολόγητα πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας της αναφέρουσας, αφού ο σκοπός, για τον οποίο καταβλήθηκε το ποσό, δεν επακολούθησε⁴.

Στην εν θέματι περίπτωση, η εταιρία επιχειρεί με την εν λόγω ρήτρα, την οποία περιλαμβάνει στα έντυπα δήλωσης επανεγγραφής, να προδιαγράψει την αποζημίωσή της, ανεξαρτήτως του αν έχει υποστεί πραγματική ζημία από τη ματαίωση της φοίτησης του υπονήφιου μαθητή.

Με το διαβιβαστικό μας έγγραφο ζητήσαμε από την εταιρία αφενός να μας γνωρίσει τον τρόπο, με τον οποίο ενημέρωσε την καταναλώτρια για το ότι δεν επιστρέφεται η προκαταβολή των διδάκτρων και αφετέρου να μας εκθέσει πώς η ματαίωση της φοίτησης του υιού της κας *** στα συγκεκριμένα εκπαιδευτήρια επηρέασε τον προγραμματισμό της σχολικής χρονιάς, με αποτέλεσμα να προκύψει ζημία των εκπαιδευτηρίων, που να δικαιολογεί την παρακράτηση του συνόλου της προκαταβολής.

Η εταιρία στην απάντησή της αρκέστηκε στο να αναφέρει ότι η κα *** έλαβε γνώση του ότι το ποσό της προκαταβολής παρακρατείται στην περίπτωση μη φοίτησης του παιδιού στο

2 Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, σελ. 135.

3 Γ. Μεντής, Γενικοί όροι συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία Π.Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ, σελ. 140 επ.

4 ΕιρΘεσσαλ 1164/1998, ΑΡΜ 1998, 684.

σχολείο υπογράφοντας τη σχετική δήλωση επανεγγραφής, στην οποία προβλεπόταν η υπό κρίση ποινική ρήτρα, την οποία θεωρεί νόμιμη αιτία διατήρησης της ληφθείσας προκαταβολής, ενώ δεν προσκόμισε οιοδήποτε έγγραφο ή απόδειξη, από το οποίο να προκύπτει ότι υπέστη ζημία και ποιο το ύψος αυτής εκ της ματαίωσης της φοίτησης στο σχολείο του υιού της καταγγέλλουσας, εάν, για παράδειγμα, προέβη σε έξοδα λόγω της επανεγγραφής του παιδιού, εάν δεν μπόρεσε να καλυφθεί η εν λόγω θέση από άλλο μαθητή και ο,τιδήποτε άλλο θα δικαιολογούσε την εκ μέρους της παρακράτηση του ποσού. Επομένως, τα εδάφια λ' και λβ' της παραγράφου 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 συνεπάγονται ακυρότητα της ποινικής ρήτρας, αφού αυτή έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή.

Λαμβανομένων υπόψη όλων των ανωτέρω, της φύσης της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς, του ότι τα Εκπαιδευτήρια δεν είχαν αρχίσει ακόμη να παρέχουν τις υπηρεσίες τους, όταν ενημερώθηκαν για τη ματαίωση της φοίτησης του υιού της κας ***, αλλά και του ότι η τελευταία δεν προέβη σε έγκαιρη γνωστοποίηση προς τα Εκπαιδευτήρια της απόφασής της να μην φοιτήσει το παιδί της στο σχολείο τους, καθώς τους ενημέρωσε μόλις την 1η Σεπτεμβρίου 2012, δηλαδή λίγες ημέρες πριν από την έναρξη της σχολικής χρονιάς, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή», με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, προτείνει τα Εκπαιδευτήρια Δούκα να παρακρατήσουν μόνο μέρος της προκαταβολής, που θα ανταποκρίνεται σε αποζημίωση ίση με την πραγματική ζημία τους, την οποία και θα πρέπει να αποδείξουν και σε επιστροφή του υπολοίπου ποσού στην κα ***.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού έλαβε υπόψη του και συνεκτίμησε τα ανωτέρω:

I) Αναγνωρίζει ότι είναι άκυρη η εν λόγω ποινική ρήτρα ως καταχρηστικός γενικός όρος συναλλαγών.

II) Απευθύνει σύσταση προς το αναφερόμενο εκπαιδευτικό ίδρυμα να επιστρέψει το μέρος του ποσού της προκαταβολής, που δεν δικαιολογείται από αντίστοιχες πραγματοποιηθείσες εκ μέρους του δαπάνες.

III) Καλεί την αναφερόμενη εταιρία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας