



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Αρχοντάκη  
Ειδική Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/ση: marchontaki@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 10 Ιουνίου 2015  
Αριθ. Πρωτ. :14541

**Προς:**

1. DM HIGH QUALITY FURNITURE  
ΤΑΓΚΑΛΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ & ΠΕΤΡΟΣ ΜΑΡΙΟΣ Ο.Ε.  
Γεννηματά 104  
16562 Γλυφάδα

2. ....

**ΘΕΜΑ:** Η υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. 16684/28.07.2014 αναφορά

Σε συνέχεια της από 13.02.2015 συνάντησης για την εξωδικαστική επίλυση της ανωτέρω υπόθεσης, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με το ν. 3297/2004, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 1 εδ. (α), ο Συνήγορος του Καταναλωτή:  
«...είναι αρμόδιος για την **εξώδικη επίλυση διαφορών** μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο.(...)».

Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθρο 4 § 3, 4 και 5 εδ. (α), (β) και (γ) του ως άνω νόμου:

«3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως **αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.**

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή **εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης**, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη **φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη**. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του».

2. Περαιτέρω, λαμβάνοντας υπ'όψιν όλα τα στοιχεία του φακέλου της ανωτέρω αναφοράς και με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην ανωτέρω αναφορά, το μήνα Οκτώβριο 2013, ο καταναλωτής

αγόρασε από την αναφερόμενη επιχείρηση, κατόπιν παραγγελίας, έναν καναπέ αξίας 1.230 ευρώ. Εντός επτά μηνών από την παραλαβή του εν λόγω καναπέ, το ύφασμα των μαξιλαριών του, παρά τη σκληρή του υφή, άρχισε να ξεχειλώνει, με αποτέλεσμα σε κάθε χρήση να μετακινείται από τη θέση του και τα μαξιλάρια να παρουσιάζουν μόνιμα έντονες πτυχώσεις. Εκτός από τα μαξιλάρια του καναπέ, ελάττωμα, και ειδικότερα, ξήλωμα στις ραφές, παρουσίασαν και τα διακοσμητικά μαξιλάρια που είχε αγοράσει από την αναφερόμενη ο καταναλωτής, για τα οποία είχε χρησιμοποιηθεί το ίδιο ύφασμα. Κατόπιν των ανωτέρω, ο καταναλωτής μετέφερε τα μαξιλάρια στο κατάστημα της αναφερόμενης προκειμένου να επιδείξει τα ελαττώματα που παρουσίαζαν και ζήτησε την επιδιόρθωση ή την αντικατάστασή τους. Η αναφερόμενη, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες επικοινωνίας εκ μέρους του καταναλωτή, ουδέποτε ανταποκρίθηκε στο αίτημά του, αρνούμενη οποιαδήποτε πρόταση για την επίλυση του προβλήματος, επιδεικνύοντας ιδιαίτερος απαξιοτική συμπεριφορά.

Στη συνέχεια ο καταναλωτής προέβη στην υποβολή της υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. 16684/28.07.2014 αναφοράς ενώπιόν μας, προσκομίζοντας φωτογραφίες όπου εμφανίζονται τα ελαττώματα που παρουσίασε το αγορασθέν από την αναφερόμενη προϊόν.

Η ανωτέρω αναφορά διαβιβάστηκε στην αναφερόμενη με το υπ' αριθ. πρωτ. 18627/02.09.2014 έγγραφό μας, για την αποστολή των απόψεών της και την υποβολή πρότασης με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Λόγω παράλειψης της αναφερόμενης να απαντήσει στο ανωτέρω έγγραφό μας, αποστείλαμε την υπ' αριθ. 21685/06.10.2014 υπομνηστική επιστολή, ζητώντας εκ νέου τις απόψεις της αναφερόμενης επί των διαλαμβανομένων στην ανωτέρω αναφορά.

Η αναφερόμενη δεν απάντησε στις ανωτέρω επιστολές μας και ως εκ τούτου, με την υπ' αριθ. πρωτ. 26838/29.11.2014 πρόσκλησή μας, καλέσαμε τα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία μας για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, η οποία ορίστηκε για την 11.12.2014. Το εν λόγω συστημένο έγγραφο επέστρεψε ως "αζήτητο" από την αναφερόμενη και ως εκ τούτου εστάλη εκ νέου ως "απλό". Η εν λόγω συνάντηση αναβλήθηκε λόγω κωλύματος της αναφερόμενης και στην συνέχεια, με το υπ' αριθ. πρωτ. 2259/29.01.2015 έγγραφό μας ορίστηκε νέα ημερομηνία συνάντησης για την 13.02.2015, κατά την οποία, ο καταναλωτής προσήλθε κανονικά, αλλά δεν παρέστη στη συζήτηση, καθώς όταν προσήλθε, με μεγάλη καθυστέρηση, ο εκπρόσωπος της αναφερόμενης, ο καταναλωτής είχε ήδη αποχωρήσει.

Σύμφωνα με το υπ' αριθ. πρωτ. 3905/13.02.2015 Πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης, ο εκπρόσωπος της αναφερόμενης κ. Δημήτριος Ταγκαλίδης, ανέλαβε την υποχρέωση όπως επικοινωνήσει με την κατασκευάστρια εταιρεία προκειμένου να προμηθευτεί, με δική του επιβάρυνση, το αναγκαίο ύφασμα για την αντικατάσταση όλων των μαξιλαριών που έχουν υποστεί αλλοιώσεις. Περαιτέρω, ο κ. Ταγκαλίδης συμφώνησε όπως οι σχετικές εργασίες πραγματοποιηθούν με προσωπικό και δαπάνες του, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή του υφάσματος από την κατασκευάστρια εταιρεία.

Το ανωτέρω Πρακτικό διαβιβάστηκε στον καταναλωτή με την υπ' αριθ. πρωτ. 3944/13.02.2015 επιστολή μας για τις απόψεις του επί των διαλαμβανομένων σε αυτήν.

Ο καταναλωτής απάντησε με την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχ. 8725/03.04.2015 επιστολή του με την οποία αποδέχθηκε την ανωτέρω πρόταση της αναφερόμενης, υπό την προϋπόθεση η αντικατάσταση του υφάσματος να γίνει σε όλον τον καναπέ, και όχι μόνο στα μαξιλάρια που παρουσίασαν αλλοιώσεις και εντός τριάντα (30) ημερών από την αποδοχή της πρότασής του.

Η ανωτέρω αντιπρόταση του καταναλωτή διαβιβάστηκε στην αναφερόμενη με την υπ' αριθ. πρωτ. 8920/06.04.2015 επιστολή μας προκειμένου να μας αποστείλει τις απόψεις της εντός δέκα (10) ημερών από τη λήψη της. Το εν λόγω συστημένο έγγραφο μας επέστρεψε ως "αζήτητο" από την αναφερόμενη και ως εκ τούτου εστάλη εκ νέου ως "απλό" στις 11.05.2015.

Παρά τις επανειλημμένες τηλεφωνικές οχλήσεις μας, η αναφερόμενη δεν απάντησε στις ανωτέρω επιστολές και δεν τήρησε τα συμφωνηθέντα στο από 13.02.2015 Πρακτικό συνάντησης για την εξωδικαστική επίλυση της υπόθεσης.

3. Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικά από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. του Αστικού Κώδικα. Στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ στο άρθρο 537 ΑΚ παρ.2 ορίζεται ότι: «*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 δεν συμβιβάζεται με την φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με την φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης*».

Το άρθρο 540 ΑΚ ρυθμίζει τα δικαιώματα που πηγάζουν από την εγγυοδοτική ευθύνη του πωλητή,

λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης (πραγματικό ελάττωμα / έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας) κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή (νόμιμη εγγύηση). 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 στην 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 (ιδρύεται άμεσα από το άρθρο 534 ΑΚ) και αντικειμενική (ανεξάρτητη από οποιαδήποτε υπαιτιότητά του /537 ΑΚ).<sup>1</sup> Η παραβίαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης του άρθρου 534 ΑΚ αποτελεί *conditio sine qua non* για την άσκηση των ειδικότερων αξιώσεων του άρθρου 540 ΑΚ.

Τα εκ του άρθρου 540 ΑΚ δικαιώματα μπορούν να ασκηθούν εντός διετίας από την παράδοση του κινητού πράγματος (άρθρα 554 και 555 ΑΚ) λαμβανομένου υπόψη του (μαχητού) τεκμηρίου του άρθρου 537 παρ. 2 ή κατόπιν σχετικών αποδείξεων (στην περίπτωση εμφάνισης του ελαττώματος σε μεταγενέστερο των έξι μηνών χρόνο). **Ασκούνται επιλεκτικά, χωρίς τήρηση ιεράρχησης: Δίνεται δηλαδή στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει και η επιλογή ενός από τα σχετικά ένδικα βοηθήματα τότε μόνο αναλώνεται 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.<sup>2</sup> Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας, είναι άκυρη (βλ. άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

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 (ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στα κριτήρια της σύμβασης) είτε με την αντικατάστασή του με άλλο που ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Η **μείωση του τιμήματος**, με την οποία ουσιαστικά επανακαθορίζεται και προσαρμόζεται το αρχικά συμφωνηθέν τίμημα 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 πλέον νέα έννομη κατάσταση<sup>3</sup>. Με τη μείωση του τιμήματος δεν επέρχεται ανατροπή της σύμβασης, συνεπώς, παραμένουν ισχυρά παρεπόμενα δικαιώματα του αγοραστή ή του πωλητή. Αντιθέτως, η υπαναχώρηση οδηγεί στην ανατροπή της πώλησης, οπότε αφενός μεν ο αγοραστής υποχρεούται στην απόδοση του πράγματος, αφετέρου δε ο πωλητής υποχρεούται στην επιστροφή του τιμήματος κατά τα οριζόμενα στην ΑΚ 547. Ειδικότερα αναφέρουμε ότι κατά τη διάταξη της παρ. 1 εδ. β' ο πωλητής υποχρεούται σε **επιστροφή του τιμήματος που εισέπραξε και δη εντόκως από την ημέρα της εισπράξης του**, καθώς μετά την ανατροπή της πώλησης λόγω υπαναχώρησης είναι πλέον χωρίς νόμιμη αιτία η κατοχή του τιμήματος από τον πωλητή<sup>4</sup>.

Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται είτε με άτυπη μονομερή εξώδικη δήλωση του αγοραστή προς τον πωλητή είτε με ένσταση είτε με αγωγή. Τέλος κατά τη διάταξη του άρθρου 540 παρ. 3 ΑΚ το δικαίωμα της υπαναχώρησης αποκλείεται στην περίπτωση που το πραγματικό ελάττωμα είναι επουσιώδες. Η κρίση για το ουσιώδες ή επουσιώδες του ελαττώματος και της συνακόλουθης, προς αυτό, δικαιολόγησης της υπαναχώρησης ή όχι, θα στηριχθεί στις επιπτώσεις αυτού στη χρησιμότητα και γενικά την εκμετάλλευση του πράγματος, με βασικό κριτήριο αξιολόγησης και γενικά εκτίμησης της συμφωνίας των μερών, τον σκοπό χρήσης, τη συνηθισμένη χρήση όμοιων πραγμάτων και γενικά με την συνεκτίμηση των περιστάσεων της συγκεκριμένης περίπτωσης. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και ο κλονισμός που επήλθε στη συμβατική σχέση λόγω του συγκεκριμένου ελαττώματος, όπως ο

1 Γεωργιάδης/Ενοχικό Δίκαιο/Ειδικό Μέρος/Τόμος Ι/σελ. 75 επ.

2 Βαθρακοκύλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ' / Ημίτομος Α' /σελ. 354 επ.

3 Βαθρακοκύλης/ό.π.

4 Βαθρακοκύλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ' / Ημίτομος Α' /σελ. 392 επ.

κλονισμός της εμπιστοσύνης του αγοραστή στην εφεξής συμπεριφορά του πράγματος.<sup>5</sup>

Κατόπιν τούτων και λαμβάνοντας υπ'όψιν ότι:

α) το ύφασμα που υπεδείχθη από την αναφερόμενη στον καταναλωτή και χρησιμοποιήθηκε κατά την κατασκευή του αγορασθέντος καναπέ εμφάνισε ουσιώδες ελάττωμα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα που δεν δικαιολογείται από την χρήση του.

β) η αναφερόμενη δια του εκπροσώπου της κ. Δημητρίου Ταγκαλίδη συμφώνησε ενώπιόν μας και ανέλαβε την υποχρέωση αντικατάστασης όλων των μαξιλαριών που έχουν υποστεί αλλοιώσεις, πλην όμως ουδέποτε τήρησε τα συμφωνηθέντα, ενώ δεν κατέστη δυνατή η επικοινωνία μαζί της, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις μας.

γ) η επίτευξη φιλικών διακανονισμών, στο πλαίσιο της ισορροπίας μεταξύ ελεύθερου (όχι αθέμιτου) ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, εδραιώνει την επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στην αγορά και παράλληλα ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Προβαίνει σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει), στη διατύπωση της παρούσας σύστασης και καλεί την εταιρεία "DM HIGH QUALITY FURNITURE ΤΑΓΚΑΛΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ & ΠΕΤΡΟΣ ΜΑΡΙΟΣ Ο.Ε.", όπως προβεί άμεσα στην αντικατάσταση του υφάσματος των μαξιλαριών που εμφάνισαν ελάττωμα, όπως έχει συμφωνήσει κατά την υπογραφή του από 13.02.2015 Πρακτικού συνάντησης για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς.

Στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο γίνουν αποδεκτά, θεωρείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η διαφορά επιλύεται οριστικά. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή *"δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του"*, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

---

<sup>5</sup> Βαθρακοκόιλης/ό.π.