



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια:  
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγήτρια:  
Κατερίνα Θεοχάρη  
Ειδική Επιστήμονας

Αθήνα 16 Μαΐου 2016  
Αριθ. Πρωτ. :14331

**ΠΡΟΣ:**

.....

**ΚΟΙΝ.:**

.....

4) Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή  
Πλ. Κάνιγγος,  
10181 Αθήνα

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ**

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Σε συνέχεια της διερεύνησης των από 16.1.2015 αναφορών των κ..... και κ..... (αριθ. πρωτ. εισερχομένων 1116/16.1.2015 και 1115/16.1.2015 αντίστοιχα) κατά της εταιρίας ..... και κατόπιν των συναντήσεων προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβαν χώρα στα γραφεία της Αρχής στις 9.3.2016, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259Α'), όπως ισχύει, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

**A. Περιστατικά της υπόθεσης**

Σύμφωνα με τις υποβληθείσες αναφορές, οι αναφέρουσες καταναλώτριες θεώρησαν πως η εγγραφή τους στο εκπαιδευτήριο της αναφερόμενης πραγματοποιήθηκε με σκοπό την παρακολούθηση προγραμμάτων σπουδών μαιευτικής πανεπιστημιακού επιπέδου τετραετούς διάρκειας, προσφερόμενων στο πλαίσιο ακαδημαϊκής σύμπραξης της αναφερόμενης με αλλοδαπό (Βρετανικό) πανεπιστήμιο, ώστε, με το πέρας των σπουδών, να αποκτήσουν "πτυχίο Bachelor". Στον αντίποδα, η αναφερόμενη διατείνεται πως οι δύο εγγραφές αφορούσαν σε διαφορετικό (κατώτερο) επίπεδο σπουδών τριετούς διάρκειας, στο πλαίσιο

ακαδημαϊκής της σύμπραξης με αλλοδαπό (Βρετανικό) εκπαιδευτικό (μη πανεπιστημιακού επιπέδου) ίδρυμα, οι οποίες οδηγούν στην απόκτηση “πτυχίου Higher National Diploma (HND)”.

Αναφορικά με την καταγγελία της κ..... ο Συνήγορος του Καταναλωτή έστειλε τις με αριθ. πρωτ. 2144/28.1.2015, 7240/18.3.2015, 26780/6.11.2015, 29836/9.12.2015 και 3489/5.2.2016 επιστολές του επί του θέματος και έλαβε τις με αριθ. πρωτ. εισερχομένου 6922/16.3.2015, 29479/7.12.2015 και 9305/29.3.2016 απαντητικές επιστολές από το εκπαιδευτήριο. Ακολούθως, τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν και παρέστησαν για την επίτευξη συμβιβασμού στα γραφεία της Αρχής την 9.3.2016, όπου υπογράφηκε το με ΑΠ 7320/9.3.2016 Πρακτικό Συνάντησης, στο οποίο βεβαιώθηκε ότι τα μέρη δεν κατέστη δυνατόν να έλθουν σε συμβιβασμό, ενώ ζητήθηκαν συμπληρωματικά στοιχεία από την ....., ιδίως ως προς τους Κανονισμούς Σπουδών των κρίσιμων ακαδημαϊκών ετών.

Αναφορικά με την καταγγελία της κ. ...., ο Συνήγορος του Καταναλωτή έστειλε τις με αριθ. πρωτ. 2145/28.1.2015, 7241/18.3.2015, 26779/6.11.2015 και 3488/5.2.2016 επιστολές του επί του θέματος και έλαβε τις με αριθ. πρωτ. εισερχομένου 6923/16.3.2015 και 9308/29.3.2016 απαντητικές επιστολές από το ως άνω εκπαιδευτήριο. Επίσης, τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν και παρέστησαν για την επίτευξη συμβιβασμού στα γραφεία της Αρχής την 9.3.2016, όπου υπογράφηκε το με ΑΠ 7330/9.3.2016 Πρακτικό Συνάντησης, στο οποίο βεβαιώθηκε ότι τα μέρη δεν κατέστη δυνατόν να έλθουν σε συμβιβασμό, ενώ ζητήθηκαν συμπληρωματικά στοιχεία από την ....., ιδίως ως προς τους Κανονισμούς σπουδών των κρίσιμων ακαδημαϊκών ετών.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο της διερεύνησης των δύο υποθέσεων απέστειλε τη με ΑΠ 7242/18.3.2015 επιστολή του προς το Υπουργείο Παιδείας, αιτούμενος την παροχή πληροφοριών ως προς τις συνεργασίες του εκπαιδευτηρίου με τα πανεπιστήμια του εξωτερικού Plymouth University της Αγγλίας και πανεπιστήμιο Plovdiv της Βουλγαρίας στον τομέα της μαιευτικής. Το Υπουργείο Παιδείας απάντησε με το με ΑΠ Κ1/146693/18.9.2015 έγγραφό του (ΑΠ εισερχομένου 22458/18.9.2015), όπου διαβεβαίωνε την Αρχή ότι το εκπαιδευτήριο δεν διέθετε συνεργασία με το πανεπιστήμιο Plymouth της Αγγλίας στον τομέα της μαιευτικής, αλλά ότι από την 1.9.2013 ξεκίνησε συνεργασία με το πανεπιστήμιο Plovdiv της Βουλγαρίας στον τομέα της μαιευτικής.

## **B. Νομικό Πλαίσιο**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει υπόψη:

α) ότι κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (άρθρο 197 ΑΚ) και ότι οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη (άρθρο 200 ΑΚ)

β) ότι οι γενικοί όροι των συμβάσεων διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους (άρθρο 2 παρ. 2 του ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, όπως ισχύει ΦΕΚ Α' 191).

## Γ. Υπαγωγή στο νομικό πλαίσιο

Μεταξύ των καταναλωτριών και της αναφερόμενης επιχείρησης καταρτίστηκαν ομοειδείς συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Το αντικείμενο των διαφορών που ανέκυψαν και το οποίο είναι κοινό αφορά το ακριβές αντικείμενο των συμβάσεων, ήτοι τις παραμέτρους των συμφωνηθέντων εκπαιδευτικών προγραμμάτων (πάροχο, επίπεδο, διάρκεια), καθώς και το κύρος των προς απόκτηση τίτλων σπουδών.

Κατά το προσυμβατικό στάδιο υπήρξαν προφορικές διαπραγματεύσεις, τις οποίες τα εμπλεκόμενα μέρη επικαλούνται προς απόδειξη των ισχυρισμών τους, χωρίς όμως να είναι δυνατόν να αξιολογηθούν στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης του Συνηγούρου του Καταναλωτή, δεδομένου ότι πρόκειται για διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης, κατά την οποία τέτοιου είδους (προφορικοί) ισχυρισμοί, που δεν θεμελιώνονται, δεν μπορούν να αξιοποιηθούν ως αποδεικτικό υλικό. Κατόπιν αυτής της επισήμανσης, στοιχεία και γεγονότα που, ως τεκμήρια, λαμβάνονται υπόψη από την Αρχή μας για την εξαγωγή συμπερασμάτων είναι τα ακόλουθα:

Στις σχετικές αιτήσεις εγγραφής, που θεωρείται ότι επέχουν θέση συμβατικών κειμένων, εφόσον αποτελούν τα μοναδικά έγγραφα, στα οποία διαλαμβάνονται οικονομικοί και ακαδημαϊκοί όροι, μνημονεύεται γενικόλογα ο τίτλος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ενώ μόνο στην περίπτωση της μίας αναφέρουσας προσδιορίζεται με σαφήνεια και το επίπεδο σπουδών (HND), στοιχείο που στην έτερη περίπτωση παραμένει αδιευκρίνιστο. Στοιχείο που, επίσης, δεν περιλαμβάνεται στις συμβάσεις, αν και θα έπρεπε λόγω της ειδικής φύσης τους, είναι ο προσδιορισμός του αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος που συμπράττει ακαδημαϊκά με την αναφερόμενη για την παροχή των υπηρεσιών της. Η συνολική διάρκεια των σπουδών, καθώς και το συνολικό τίμημά τους, όπως και ο τρόπος εξόφλησης, είναι στοιχεία που επίσης δεν γίνονται γνωστά ή γίνονται γνωστά με αποσπασματικό τρόπο στους αντισυμβαλλόμενους μέσα από τα κείμενα των συμβάσεων.

Υπό την έννοια αυτή, οι συναφθείσες συμβάσεις κρίνονται ουσιωδώς ελλιπείς, αδυνατώντας να υπηρετήσουν την ανάγκη, που είναι και εκ του νόμου απαίτηση, για την πλήρη, έγκυρη και σαφή ενημέρωση των καταναλωτριών αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που συμβατικώς αναλαμβάνουν.

Από την άλλη πλευρά, η βασική αιτίαση των καταναλωτριών, ήτοι ότι εξαπατήθηκαν από την αναφερόμενη ως προς το επίπεδο των σπουδών που συμφώνησαν, ελέγχεται ως αβάσιμη. Και τούτο διότι, αφενός, στην περίπτωση της μίας καταναλώτριας το επίπεδο των σπουδών μνημονεύεται στη σύμβαση, αφετέρου, η δεύτερη καταναλώτρια ήταν σε θέση και μπορούσε να γνωρίζει, ανατρέχοντας στο περιεχόμενο του οικείου Κανονισμού Σπουδών, που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασής της, ότι το μόνο προσφερόμενο πρόγραμμα σπουδών από την αναφερόμενη στην ειδικότητά της κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης ήταν “επιπέδου HND”.

Σε κάθε περίπτωση, θεωρείται ότι αμφότερες οι καταναλώτριες είχαν, αντικειμενικά, τη δυνατότητα να συνειδητοποιήσουν τυχόν εξαπάτησή τους από την αναφερόμενη πριν από τη σύναψη νέας σύμβασης για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος, όταν τους προτάθηκε και εκείνες αποδέχτηκαν την πραγματοποίηση εγγραφής σε εκπαιδευτικό ίδρυμα της Βουλγαρίας για την απόκτηση “πτυχίου Bachelor”, έχοντας στο μεταξύ πληροφορηθεί ότι το

πρόγραμμα που μέχρι πρότινος παρακολουθούσαν ήταν “επιπέδου HND”. Εκ της συμπεριφοράς τους αυτής μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα είτε ότι δεν υπήρχε εξαρχής οιαδήποτε διαφορά τους με την αναφερόμενη είτε ότι οι όποιες τυχόν διαφορές διευθετήθηκαν στο πλαίσιο ανανέωσης της συνεργασίας τους με την αναφερόμενη και υπογραφής της δεύτερης σύμβασης, σε συνδυασμό με το γεγονός, δε, ότι οι καταναλώτριες προχώρησαν σε υποβολή αναφοράς στον Συνήγορο του Καταναλωτή με εξαιρετική καθυστέρηση, ήτοι αφού συμπλήρωσαν ένα χρόνο σπουδών στο νέο εκπαιδευτικό ίδρυμα και ενώ προηγουμένως είχαν αποτύχει στις εξετάσεις τους.

Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη ότι στις καταναλώτριες έχει χορηγηθεί από την αναφερόμενη βεβαίωση για τις σπουδές που πραγματοποίησαν, πράγμα το οποίο πιστοποιεί ότι η από μέρους τους καταβολή διδάκτρων δεν έγινε αχρεωστήτως, αλλά αντιστοιχεί σε εκπαιδευτικές υπηρεσίες που πράγματι τους παρασχέθηκαν, και δοθείσης, επιπλέον, της δυνατότητας που υφίσταται να συνεχίσουν τις σπουδές τους, πραγματοποιώντας μετεγγραφή σε άλλο εκπαιδευτικό ίδρυμα της επιλογής τους και αξιοποιώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, τις γνώσεις που απέκτησαν, δεν προκύπτει ότι έχουν υποστεί οικονομική ζημία και, συνεπώς, δεν στοιχειοθετείται η επιστροφή χρημάτων στην προκείμενη περίπτωση.

#### **Δ. Σύσταση**

Με βάση τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

α) Απευθύνει Σύσταση προς τη ..... να τροποποιήσει τα έντυπα των συμβάσεων που υπογράφει με τους σπουδαστές της κατά τρόπο, ώστε να προσδιορίζονται πλήρως και με τη δέουσα σαφήνεια όλες οι παράμετροι των παρεχόμενων υπηρεσιών της, σε συνδυασμό με τις εκάστοτε υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών.

β) Καλεί την αναφερόμενη εταιρία να γνωστοποιήσει, εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

γ) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στη σύσταση, θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 εδ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259/Α/23.12.2004), ήτοι θα τη δημοσιοποιήσει.

δ) Κοινοποιεί την παρούσα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού για τυχόν δικές της ενέργειες, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**ΛΕΥΤΕΡΗΣ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ**