

Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 21 Φεβρουαρίου 2024  
Αριθ. Πρωτ. :11626

**ΠΡΟΣ:**

1.....

2. Χιονοδρομικό Κέντρο  
Βίγλας-Πισοδερίου  
18οχλμ Κρυσταλλοπηγής Βίγλας  
53100 Φλώρινα

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 29 Ιανουαρίου 2024 αναφοράς ..... (αρ. πρωτ. εισερχομένου 5558/29.1.2024) στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με την πρόκληση σωματικής βλάβης (θλάση στον τετρακέφαλο) και περιουσιακής ζημίας (ολική καταστροφή κινητού τηλεφώνου) κατά τη χρήση πίστας του χιονοδρομικού κέντρου λόγω μη κατάλληλων συνθηκών και ιδίως λόγω μη επαρκούς χιόνωσης (ύπαρξη χώματος και πετρών), θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1. Ο παρέχων υπηρεσίες, οφείλει να τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει), όπως αυτές ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα τις συνταγματικές (π.χ. άρθρο 5 του Συντάγματος 1975), ποινικές και αστικού δικαίου διατάξεις, από τις ειδικές διατάξεις που ισχύουν στον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας και από τις γενικές ρητρες και αρχές του δικαίου, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται από τις γενικές αρχές του δικαίου και τους δεοντολογικούς κανόνες που ισχύουν στον οικείο κύκλο συναλλακτικής δραστηριότητας.

Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη της παρανομίας και της υπαιτιότητας του μέσω της απόδειξης της τήρησης όλων των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας (άρθρο 8 ν. 2251/1994, όπως ισχύει), Ο ζημιωθείς αρκεί να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας γενικά και της ζημίας.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας, ο πάροχος υπηρεσιών λειτουργίας χιονοδρομικών κέντρων οφείλει, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ιδίως:

α) να διακόψει τη λειτουργία των αναβατήρων τμήματος ή ολόκληρου του κέντρου σε περιπτώσεις ανάγκης ή όταν η ποιότητα του χιονιού καθιστά την χιονοδρομία επικίνδυνη ( παρ. 3 άρθρου 7 ΥΑ 14015/2022) και

β) στους αναβατήρες που είναι προσπελάσιμοι στους χιονοδρόμους με τα χιονοπέδιλα στα πόδια, οι υπεύθυνοι των σταθμών οφείλουν να προσέχουν τη συντήρηση των περιοχών αναχώρησης και άφιξης, καθώς επίσης και την προσπέλαση και αποχώρηση των χιονοδρόμων, με τέτοιο τρόπο ώστε η διακίνηση τους να είναι άνετη και ασφαλής. Ειδικότερα, η χιόνωση οφείλει να είναι επαρκής, το πρόσθετο χιόνι που πέφτει πρέπει να απομακρύνεται, οι διαμήκεις και κατά πλάτος κλίσεις οφείλουν να διατηρούνται στην άριστη τιμή τους και οι γραμμές επιβίβασης πρέπει να παραμένουν τελείως εμφανείς (παρ. 3 άρθρου 5 της ΥΑ 14015/2022)

2. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας υπόψη:

α) Τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας σχετικά με την πτώση της λόγω μη ύπαρξης επαρκούς χιόνωσης εντός της πίστας και πλησίον του αναβατήρα και ειδικότερα την ύπαρξη χώματος και πετρών,

β) ότι στην απάντηση του προς την Αρχή το Κέντρο, αν και επικαλείται αρχικά ότι διασφαλίζει την ύπαρξη επαρκούς χιόνωσης, αποδέχεται ότι η υπό κρίση ημέρα ήταν προβληματική για τις συνθήκες λειτουργίας του Κέντρου καθώς αναφέρει ότι η ημέρα ξεκίνησε μετά από ολονύκτια προσπάθεια να καλυφθούν με μηχανήματα διάστρωσης όλα τα προβληματικά σημεία καθώς και ότι είναι φυσικό κατά τη διάρκεια της ημέρας να δυσχεραίνεται η κατάσταση λόγω της χρήσης,

γ) ότι, όπως προκύπτει από τις συνημμένες μαρτυρίες χρηστών σε σχετική ιστοσελίδα αξιολόγησης, παρατηρείται το φαινόμενο της λειτουργίας του Κέντρου παρά την ύπαρξη πετρών και χώματος και τη μη επαρκή χιόνωση σε σημεία των πιστών (και κατά την κρίσιμη χρονική περίοδο) ενώ το ίδιο το Κέντρο, σε απαντήσεις του προς τις κριτικές, δεν αρνείται την ύπαρξη των σχετικών συνθηκών αλλά αντίθετα, τις επιβεβαιώνει για συγκεκριμένα σημεία (π.χ. προβληματικό κομμάτι πρώτο απότομο) ενώ προβάλλει ως αιτιολογία για τη λειτουργία του Κέντρου τη μη πρόκληση δυσαρέσκειας στον κόσμο καθώς και τη σχετική ενημέρωση του κοινού για τα προβλήματα,

δ) ότι, εκ των ανωτέρω, καθίσταται ιδιαίτερα πιθανή η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της πτώσης και των συνθηκών μη επαρκούς χιόνωσης του χιονοδρομικού κέντρου και της εξ αυτής προκληθείσας ζημίας, ύψους 1.500 όπως προσδιορίζεται από την καταναλώτρια,

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει Σύσταση προς το Χιονοδρομικό Κέντρο Βίγλας-Πισοδερίου να προχωρήσει :  
Στην καταβολή αποζημίωσης ίσης με το χρηματικό ποσό των πεντακοσίων (500) ευρώ,

II) Καλεί το Χιονοδρομικό Κέντρο Βίγλας-Πισοδερίου και την ..... να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) Διαβιβάζει την παρούσα Σύσταση στις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Τουρισμού και στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους κατά νόμο ενέργειες και για την ενημέρωση της Αρχής σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων του παρόχου και την προστασία του καταναλωτικού κοινού.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

### ΚΟΙΝ.:

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

2. Υπουργείο Τουρισμού  
Ειδική Υπηρεσία Προώθησης και Αδειοδότησης Τουριστικών Επενδύσεων  
Αμαλίας 12  
11557 Αθήνα

3. Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού Δυτικής Μακεδονίας  
Περιοχή Ζ.Ε.Π.  
501 00, Κοζάνη