



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος : Ευθύμιος Τσίγκας
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής :
Στέλιος Λουφόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: slouforoulos@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 1 Νοεμβρίου 2024
Αριθ. Πρωτ. :61973

ΠΡΟΣ :
ΣΟΦΑ ΙΚΕ
info@sofa.gr
Εμπεδοκλέους 16
121 31 Περιστέρι

ΚΟΙΝ. : Όπως πίνακας διανομής

Ε Γ Γ Ρ Α Φ Η Σ Υ Σ Τ Α Σ Η – Π Ο Ρ Ι Σ Μ Α (Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή αρμόδια για τη συναινετική (εξωδικαστική) επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (άρθρ. 1 παρ. 1 του Ν.3297/2004 (ΦΕΚ 259Α'). Στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του ο ΣτΚ προτείνει τη φιλική διευθέτηση της εκάστοτε ανακύψασας διαφοράς μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, επιδιώκοντας να τα συμβιβάσει. Εφόσον επιτευχθεί ο συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό, ενώ σε αντίθετη περίπτωση, ο ΣτΚ 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 ΣτΚ δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας κατάλληλα το πόρισμά του (άρθρ. 4 παρ. 5 του Ν.3297/2004).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α'259), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 5.2.2024 αναφοράς του κ. (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 14641/5.2.2024) μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της επιχείρησης ΣΟΦΑ ΙΚΕ, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα :

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 5 Φεβρουαρίου 2024 την αναφορά του κ., στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 14641/5.2.2024.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του φακέλου της αναφοράς ο κ. υπέγραψε στις 31 Οκτωβρίου 2019 δελτίο παραγγελίας με την επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ (με το διακριτικό τίτλο SOFA.GR) με σκοπό την αγορά επίπλων (καναπές, πολυθρόνα, τραπεζάκι σαλονιού, τραπεζαρία με έξι καρέκλες και έπιπλα κρεβατοκάμαρας) για την οικία του. Στις 7/12/2019 παρέλαβε το σύνολο των επίπλων στην οικία του, το οποίο σύμφωνα με τον ίδιο άρχισε να παρουσιάζει σοβαρά προβλήματα (σκασίματα στο λούστρο – βερνίκι) λίγο καιρό μετά την παραλαβή τους. Ο καταναλωτής ενημέρωσε την εταιρεία μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 16 και 21/5/2020 για τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν. Η εταιρεία επισκέφθηκε την οικία του, αναγνώρισε ότι πρόκειται για κακοτεχνία και παρέλαβε τα έπιπλα προς επιδιόρθωση τα οποία και επέστρεψε στο σύνολό τους στις 11/6/2020, όπως προκύπτει από τα υπ' αριθμ. 6494-4.6.2020 και 6512-11.6.2020 δελτία επιστροφής, τα οποία έγγραφαν χαρακτηριστικά “επιστροφή από επιδιόρθωση άνευ χρέωσης”, διαβεβαιώνοντας τον καταναλωτή ότι το πρόβλημα λύθηκε οριστικά. Δυστυχώς σε σύντομο χρονικό διάστημα τα ίδια προβλήματα παρουσιάστηκαν ξανά. Ο καταναλωτής στις 3/12/2023 έστειλε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην επιχείρηση με τις φωτογραφίες των επίπλων και στις 8/12/2023 ο εταίρος της επιχείρησης με ένα τεχνίτη επισκέφθηκαν την οικία του κ. για εκτίμηση της κατάστασης, διαπίστωσαν την προβληματική εικόνα των επίπλων και διαβεβαίωσαν προφορικά τον καταναλωτή ότι θα καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση των προβλημάτων. Ωστόσο, η επιχείρηση επανήλθε ισχυριζόμενη αυτή τη φορά ότι τα σκασίματα (“χτυπήματα”) στα έπιπλα έχουν προέλθει από κακή χρήση εκ μέρους του καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, τα υφάσματα του καναπέ και τον μαξιλαριών (πλάτης και καθίσματος) λόγω της μη σωστής ενημέρωσης του καταναλωτή για τη σωστή συντήρησή τους και τις προδιαγραφές του πλυσίματός τους, αφού η επιχείρηση είχε προτρέψει, μέσω υπαλλήλου της, τον κ. να προχωρήσει στην αγορά αποσπώμενων υφασμάτων ώστε να τα πλένει μόνος του, έχουν υποστεί φθορά και έχει αλλοιωθεί η κατάστασή τους. Η εταιρεία όψιμα ενημέρωσε τον καταναλωτή ότι τα αποσπώμενα δεν είχαν κάποια διαφορετική διαχείριση από τα μη αποσπώμενα. Επίσης, οι μιάντες του καναπέ έχουν χαλαρώσει σε βαθμό που να χρήζουν αντικατάστασης.

Ο κ., επισυνάπτοντας και τους όρους της εγγύησης των επίπλων επιθυμεί η καταγγελλόμενη επιχείρηση να αναλάβει τις ευθύνες και το κόστος επισκευής ή αντικατάστασης των προβληματικών επίπλων.

Με το από 5 Μαρτίου 2024 (αριθ. πρωτ. 14641) έγγραφό μας διαβιβάσαμε στην επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ την αναφορά του καταγγέλλοντα και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 15 Μαρτίου 2024 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 17504/19.3.2024, η επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ εξέθεσε τις απόψεις της. Ειδικότερα, αναφέρει ότι αρχικά, πραγματοποίησε φρεσκάρισμα των επίπλων λόγω ανεπαίσθητων και παντελώς φυσικών αλλοιώσεων, όπως τις χαρακτηρίζει, στην εξωτερική επιφάνεια των ξύλινων τμημάτων αυτών. Τη δεύτερη φορά που παρουσιάστηκε το ίδιο πρόβλημα στα έπιπλα η επιχείρηση ισχυρίζεται

ότι οφειλόταν σε χτυπήματα στην εξωτερική επιφάνεια από χρήση και αναφορικά με τα υφάσματα σε κακή συντήρηση, ιδίως κατά το πλύσιμο-καθάρισμα, καταλήγοντας ότι δεν καλύπτει ζημιές που προέρχονται από μη συμβατή χρήση εκ μέρους του καταναλωτή. Τέλος, καταθέτει πρόταση – προσφορά αξίας 2.340€ για να προσωρήσει στην επιδιόρθωση των προβλημάτων.

Στη συνέχεια ακολούθησε ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, μένοντας και οι δύο στις απόψεις τους.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 32535/4.6.2024 έγγραφο της Αρχής μας, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 19 Ιουνίου 2024 και ώρα 1:00 μ. στα γραφεία μας. Κατά τη διάρκεια της συνάντησής μας δεν επετεύχθη καμία συμβιβαστική λύση, αλλά η εταιρεία δεσμεύτηκε να αποστείλει μια συμβιβαστική πρόταση. Με το από 8 Ιουλίου 2024 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 39165, η επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ κατέθεσε μια ελαφρώς βελτιωμένη συμβιβαστική πρόταση (συνολικό κόστος επισκευής 2.050€), από την αρχική της (συνολικό κόστος επισκευής 2.340€), η οποία δεν έγινε δεκτή από τον καταναλωτή. Η πρόταση αυτή δεν είναι και κατά την κρίση μας επαρκής δεδομένων των ειδικών συνθηκών στην υπόθεση και κυρίως διότι οι εμφανισθείσες ζημιές τεκμαίρεται ότι είναι αποτέλεσμα των ίδιων κακοτεχνιών.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ θεσπίζει **κύρια υποχρέωση του πωλητή προς παράδοση** στον αγοραστή του πράγματος με τις **συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα**, δηλαδή πράγματος ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πώλησης. Ο πωλητής πλέον δεν παραδίδει το πράγμα απλά, αλλά έχει υποχρέωση να το παραδώσει «με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα»¹. Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει **γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή** λόγω μη εκπλήρωσης, κατ' άρθρο 537 ΑΚ, οπότε δεν τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας, δηλαδή υπάρχει ανεξάρτητα από πταίσμα αυτού και παρέχει στον αγοραστή τα δικαιώματα, κατά τη διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ, διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Αν τον πωλητή βαρύνει και υπαιτιότητα ως προς την εκπλήρωση της κύριας υποχρέωσης του, τότε η ευθύνη του επιτείνεται και ο αγοραστής δικαιούται είτε να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης, η οποία ζητείται «αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ», είτε να επιδιώξει την καταβολή σ' αυτόν αποζημίωσης για περαιτέρω ζημιές, κατ' άρθρα 543 και 544 Α.Κ⁷, η οποία μπορεί να ασκηθεί σωρευτικά με τα πιο πάνω δικαιώματα.

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 σχετικό τεκμήριο είναι μαχητό και υπάρχει δυνατότητα ανταπόδειξης από τον πωλητή.

¹ Γεωργ. Μαυρομάτης, Οι νέες ρυθμίσεις για την πώληση, Αρμενόπουλος 2003, σελ. 9. ⁷ Απ.

Γεωργιάδης, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή για ελαττώματα του πράγματος, ΧρΙΔ Δ/2004, σελ. 5 επ.

Σύμφωνα τώρα με το άρθρο 540 ΑΚ: «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» ενώ, περαιτέρω, προβλέπεται ότι η διόρθωση ή η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ευλόγου χρόνου και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή. Πιο συγκεκριμένα: Το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης συνιστά **αξίωση βοηθητική** της αρχικής αξίωσης εκπλήρωσης, καθώς αποσκοπεί 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. Το σχετικό δικαίωμα ασκείται δικαστικά (με αγωγή, ανταγωγή ή και κατ' ένσταση) ή εξώδικα. Ειδικότερα, όσον αφορά το **δικαίωμα διόρθωσης**, η άσκηση αυτού υπόκειται σε δύο περιορισμούς (τη συνδρομή των οποίων οφείλει να επικαλεστεί και να αποδείξει ο πωλητής): αφενός μεν η διόρθωση να καθίσταται εφικτή από τεχνικής απόψεως, αφετέρου δε η διενέργειά της να μην απαιτεί δαπάνες δυσανάλογες ώστε αυτή να μη συνιστά ασύμφορη επιλογή. Περαιτέρω, η διόρθωση πραγματοποιείται υπό τους όρους της παρ. 2 του άρθρου. Εδώ, ο εύλογος χρόνος προσδιορίζεται με αφετηρία το χρονικό σημείο κατά το οποίο ο αγοραστής άσκησε την αξίωση του για διόρθωση. Οι δε τεχνικές και άλλες προϋποθέσεις για την διεκπεραίωση της διόρθωσης πρέπει να προσδιορίζονται από τον πωλητή κατά τρόπο που να μην προκαλεί άσκοπη ταλαιπωρία και σημαντική απώλεια χρόνου για τον αγοραστή (Παπανικολάου – Ρούσσος, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή 2003, αρ. 564). Ο ΑΚ σε αντίθεση με την Οδηγία 1999/44 ΕΚ (άρθρ. 3 παρ. 5 περ. β' και γ') δεν προβλέπει κυρώσεις για τον πωλητή από την ως άνω παράβαση. Στην περίπτωση πραγμάτωσης της διόρθωσης μετά την πάροδο του εύλογου χρόνου ή με σημαντική ενόχληση του αγοραστή στη διάρκεια της υπάρχει δυνατότητα προσφυγής στους γενικούς κανόνες για την πλημμελή εκπλήρωση της παροχής, χωρίς να αποκλείεται η συνδρομή των προϋποθέσεων αδιοπρακτικής ευθύνης (Βαθρακοκόιλης/EPNOMAK, ό. π. σελ. 361). Ο αγοραστής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωση του πράγματος τόσο πριν όσο και μετά την μετάθεση του κινδύνου σε αυτόν. Επίσης, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποτυχίας της διόρθωσης, γίνεται δεκτό ότι ο αγοραστής έχει δικαίωμα επιλογής άλλου δικαιώματος από τα προβλεπόμενα στην ΑΚ 540, χωρίς να δεσμεύεται να εμμένει στη διόρθωση μέχρι την ευόδωσή της. Εξάλλου, ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να υπομείνει πολλές προσπάθειες διόρθωσης, ενώ, όταν εμφανίζονται διαδοχικά περισσότερα του ενός ελαττώματα, θεωρείται ότι κλονίζεται η εμπιστοσύνη του και, ακολούθως, δικαιούται να θεωρήσει ως αναλωθέν το δικαίωμα διόρθωσης και να ασκήσει κάποια άλλη από τις προβλεπόμενες αξιώσεις (Ρούσσος, Χαρακτηριστικά και περιεχόμενο των αξιώσεων του αγοραστή στο νέο δίκαιο της πώλησης, ΧρΙΔ Δ/2004, σελ. 579). Υπό τις ίδιες προϋποθέσεις και με τους ίδιους περιορισμούς παρέχεται στον αγοραστή και το **δικαίωμα αντικατάστασης**, το οποίο συνιστά, ομοίως, ειδική μορφή της πρωτογενούς αξίωσής του για αυτούσια εκπλήρωση (στην πώληση γένους).

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ: «Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη». Ως **διαπραγματεύσεις** νοούνται οι **προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές απόψεων** μεταξύ αυτών που ενδιαφέρονται να συνάψουν ορισμένη σύμβαση, με σκοπό την αμοιβαία προσέγγιση των θέσεών τους μέχρι την τελική ταύτιση αυτών (και, ακολούθως, την κατάρτιση της υπό συζήτηση σύμβασης) ή τη διαπίστωση τυχόν αδυναμίας ταύτισης. Ως

αφετηρία των διαπραγματεύσεων εκλαμβάνεται η από κάποιο μέρος εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη σύναψη σύμβασης και η σαφής συναλλακτική προσέγγιση προς διερεύνηση των δυνατοτήτων σύναψης. Η επιχειρούμενη αυτή προσέγγιση δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης, η οποία επιβάλλει στα μέρη συμπεριφορά σύμφωνη με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Έχουν, δηλαδή, τα μέρη ενοχική υποχρέωση όμοια προς αυτή του 288 ΑΚ, η υπαίτια παράβαση της οποίας δημιουργεί ευθύνη κατά το 198 ΑΚ

(«Οποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει και αν ακόμη η σύμβαση δεν καταρτίστηκε. Για την παραγραφή της αξίωσης αυτής εφαρμόζεται αναλόγως η διάταξη για την παραγραφή των απαιτήσεων από αδικοπραξία»). Μία εκ των υποχρεώσεων που επιβάλλονται στα μέρη κατά το στάδιο αυτό (και οι οποίες, σε κάθε περίπτωση, κρίνονται από τις εκάστοτε περιστάσεις και τη φύση της συγκεκριμένης σύμβασης) είναι αναμφίβολα και η **υποχρέωση παροχής διασαφηντικών πληροφοριών** και εξηγήσεων όσον αφορά το αντικείμενο της σύμβασης και ιδιαιτέρως **των πληροφοριών εκείνων που είναι ουσιώδεις για τον σχηματισμό κρίσης και τη συνακόλουθη λήψη απόφασης του άλλου μέρους.**

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Από τα υπάρχοντα στο φάκελο στοιχεία προκύπτουν τα ακόλουθα:

Τα πωληθέντα έπιπλα **παρουσιάζουν εμφανώς, όπως άριστα διακρίνεται και από τις σχετικές φωτογραφίες που μας προσκόμισε ο καταναλωτής, ελαττώματα.**

Τα ως άνω συνιστούν αισθητικές **ατέλειες** του πράγματος, ήτοι αποκλίσεις προς το χειρότερο τόσο **υποκειμενικά**, δηλαδή σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι (**δείγμα**), όσο και **αντικειμενικά** (**εύλογη προσδοκία**), σε σχέση με όμοια καινούρια έπιπλα, όπως αυτό μπορεί να το φανταστεί, σύμφωνα με τους κανόνες της λογικής, ένας μέσος συνετός καταναλωτής (και διότι πάντα είμαστε υποχρεωμένοι να λαμβάνουμε υπ' όψιν τον διαθέτοντα τη μέση αντίληψη κατά τον σχηματισμό της δικαιопρακτικής του βούλησης καταναλωτή). Οι ατέλειες αυτές οπωσδήποτε έχουν **αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος**, αφού σαφώς δίνεται οπτικά η εντύπωση **κακώς κατασκευασθέντων επίπλων.**

Συνεπώς, από το συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534, 535, 537 και 540 Α.Κ., σαφώς προκύπτει ότι το πωληθέν πράγμα **δεν ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης** και παρέχονται εν προκειμένω στον αγοραστή, εναλλακτικά και κατ' επιλογήν του, τα δικαιώματα διόρθωσης, αντικατάστασης, υπαναχώρησης ή μείωσης του τιμήματος.

Περαιτέρω η πρόταση που διατυπώθηκε από την προμηθεύτρια εταιρεία στο πλαίσιο της απόπειρας συμβιβασμού κρίνεται ότι ήταν ανεπαρκής και δεν προήγαγε τη διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης αλλά μάλλον συνέβαλε στην αποτυχία της απόπειρας.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ- ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει σύσταση προς την επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ όπως συμμορφωθεί με το περιεχόμενο αυτής και ειδικότερα, όπως προβεί στην παραλαβή των επίπλων και όλων των παρελκομένων από την οικία του κ. και να του τα επισκευάσει **με**

πλήρη κάλυψη της δαπάνης από αυτήν επεκτείνοντας παράλληλα και την εγγύηση μετά την επισκευή, είτε να του αντικαταστήσει τα ελαττωματικά έπιπλα με άλλα μη ελαττωματικά ίδια έπιπλα, είτε να του επιστρέψει εντός ενός μηνός το χρηματικό ποσό των **τεσσάρων χιλιάδων ευρώ (4.000,00€)**, το οποίο αντιστοιχεί σε μέρος των χρημάτων που είχε καταβάλλει ο καταναλωτής για την αγορά των επίπλων, δεδομένου ότι τα έπιπλα έχουν χρησιμοποιηθεί για για το χρονικό διάστημα των πέντε ετών περίπου.

II) Καλεί την επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ να της γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η παρούσα Σύσταση γίνει αποδεκτή, θα καταρτισθεί Πρακτικό Συμβιβασμού, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου, μετά από σχετική πρόσκληση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και η διαφορά που προέκυψε θα θεωρηθεί οριστικώς επιλυθείσα. Αμφότερα δε τα μέρη θα αναλάβουν την υποχρέωση της μη περαιτέρω προσφυγής τους σε οιαδήποτε διοικητική ή δικαστική Αρχή για την επιλυθείσα καταναλωτική διαφορά.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η επιχείρηση ΣΟΦΑ ΙΚΕ, δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση/πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι στο μέλλον είναι πολύ πιθανόν να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

Η ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ANNA ΣΤΡΑΤΙΝΑΚΗ