

Εισηγήτρια: Καλυψή-Χριστίνα Μαλεσιδου
Ειδικός Επιστήμονας

Αθήνα 23 Δεκεμβρίου 2025
Αριθ. Πρωτ. 65311

ΠΡΟΣ:
ΕΠΙΠΛΟΡΑΜΑ ΙΩΝΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε
Λ. Κύμης 18
14235
Νέα Ιωνία

ΚΟΙΝ.:
Κ.....

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ (άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», όπως αυτή προβλέπεται και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 3297/2004 (Α' 259), είναι αρμόδια για τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, δύναται να απευθύνει γραπτές συστάσεις και υποδείξεις προς προμηθευτές, των οποίων η επιχειρηματική συμπεριφορά θίγει ή παραβιάζει δικαιώματα καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή δέχθηκε τη με αρ. πρωτ. 59542/21.10.2024 αναφορά του κ., η οποία διαβιβάστηκε προς την καταγγελλόμενη εταιρεία με την επωνυμία «ΕΠΙΠΛΟΡΑΜΑ ΙΩΝΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε.» με το υπ' αρ. 67300/27.11.2024 έγγραφο της Αρχής, προκειμένου να διατυπώσει τις απόψεις της. Η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν απάντησε επί του ανωτέρω εγγράφου, ούτε επί της υπ' αρ. πρωτ. 18638/07.04.2025 υπομνηστικής επιστολής της Αρχής. Μοναδική ανταπόκριση της επιχείρησης υπήρξε η τηλεφωνική επικοινωνία στις 02.05.2025, κατά την οποία ισχυρίστηκε ότι είχε απωλέσει τα στοιχεία του καταναλωτή, τα οποία της παρασχέθηκαν εκ νέου. Περαιτέρω, στο πλαίσιο της επιδίωξης συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν σε τηλεφωνική ακρόαση με το υπ' αρ. 26193/23.05.2025 έγγραφο της Αρχής. Κατά την ορισθείσα ακρόαση δεν κατέστη δυνατή η επικοινωνία με την καταγγελλόμενη εταιρεία, η οποία δεν ανταποκρίθηκε στις επανειλημμένες κλήσεις της Αρχής.

Ενόψει των ανωτέρω και κατόπιν επισταμένης μελέτης των στοιχείων του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του άρθρου 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004, διαπιστώνονται τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Ο καταναλωτής παρήγγειλε από την καταγγελλόμενη επιχείρηση τραπέζι σαλονιού, συνολικού τιμήματος τετρακοσίων ευρώ (400,00 €), καταβάλλοντας προκαταβολή ποσού ύψους διακοσίων ευρώ (200,00 €). Σύμφωνα με τους όρους που του γνωστοποιήθηκαν από εκπρόσωπο της επιχείρησης, το προϊόν θα κατασκευαζόταν από συνεργαζόμενη εταιρεία στο Περιστέρι και θα παραδιδόταν στην οικία του καταναλωτή. Παρά ταύτα, το προϊόν δεν είχε παραδοθεί ούτε κατά τη συμφωνημένη ημερομηνία, ούτε μετά την πάροδο εύλογου χρονικού διαστήματος. ενώ η επιχείρηση δεν παρείχε σαφή ενημέρωση για την πορεία της παραγγελίας, δεν ανταποκρινόταν συστηματικά στις τηλεφωνικές του οχλήσεις και δεν απάντησε στα έγγραφα μηνύματα του καταναλωτή, με τα οποία ζητήθηκε είτε η παράδοση του προϊόντος είτε η επιστροφή της προκαταβολής. Συνεπώς, ενώ η επιχείρηση εισέπραξε το ανωτέρω ποσό και επιβεβαίωσε την παραγγελία, δεν προέβη στην παράδοση του προϊόντος, ούτε στην επιστροφή της προκαταβολής, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του καταναλωτή.

Ειδικότερα η επιχείρηση δεν εκπλήρωσε την υποχρέωση παράδοσης ούτε εντός του συμφωνηθέντος χρόνου, ούτε εντός της νόμιμης προθεσμίας των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, κατά παράβαση του άρθρου 4β του ν. 2251/1994.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

I. Νόμος 2251/1994 – Προστασία Καταναλωτών

1. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4β παρ. 1 του ν. 2251/1994, εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να παραδώσει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, και οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

2. Κατά το άρθρο 4β παρ. 2, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει την υποχρέωση παράδοσης εντός του συμφωνηθέντος χρόνου ή εντός της παραπάνω προθεσμίας, ο καταναλωτής πρέπει να ζητήσει από τον προμηθευτή την ολοκλήρωση της παράδοσης εντός πρόσθετης προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων. Εάν ο προμηθευτής δεν παραδώσει τα αγαθά εντός της πρόσθετης προθεσμίας, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

3. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 4β παρ. 3, μόλις καταγγελθεί η σύμβαση, ο προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση όλα τα χρήματα που είχαν καταβληθεί βάσει της σύμβασης.

II. Παραβάσεις διατάξεων του Αστικού Κώδικα

1. Η συμπεριφορά της επιχείρησης αντιβαίνει στο άρθρο 288 ΑΚ, το οποίο προβλέπει την υποχρέωση των συμβαλλομένων να εκπληρώνουν την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

2. Παράλληλα, από τα ανωτέρω προκύπτει υπαίτια μη εκπλήρωση της παροχής και, επομένως, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 330 ΑΚ, σύμφωνα με τις οποίες ο οφειλέτης ευθύνεται για κάθε αθέτηση της υποχρέωσης.

3. Εφόσον η παροχή καθίσταται αδύνατη από γεγονός για το οποίο φέρει ευθύνη ο προμηθευτής, πλήττεται και η ρύθμιση του άρθρου 382 ΑΚ, ενώ σύμφωνα με το άρθρο 389 ΑΚ ο αντισυμβαλλόμενος (καταναλωτής) δικαιούται να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση αξιώνοντας, μεταξύ άλλων, την επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

Από τα προσκομιζόμενα στην Αρχή μας στοιχεία προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη επιχείρηση:

1. Δεν παρέδωσε το προϊόν της παραγγελίας εντός του συμφωνηθέντος χρόνου ή εντός της νόμιμης προθεσμίας παράδοσης, παρότι εισέπραξε προκαταβολή για την εκπλήρωση της σύμβασης.
2. Δεν τήρησε ούτε απέστειλε επαρκείς ή σαφείς εξηγήσεις ούτε και ανταποκρίθηκε στις επανειλημμένες προσκλήσεις τόσο του καταναλωτή όσο και της Αρχής για την παροχή στοιχείων ή πρόταση συμβιβαστικής διευθέτησης της ανακύψασας διαφοράς

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση στη καταγγελλόμενη επιχείρηση να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να επιστρέψει άμεσα στον καταναλωτή κ. το χρηματικό ποσό των διακοσίων ευρώ (200,00 ευρώ) που έχει λάβει ως προκαταβολή για προϊόν που δεν παρέδωσε, δεδομένης της αδυναμίας της να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της.

II) Καλεί την επιχείρηση να γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση και την παραχρήμα επιστροφή του χρηματικού ποσού που έχει λάβει από τον κ. στον οποίο δεν παρέδωσε το παραγγελθέν προϊόν, καθώς και τον τρόπο και το χρονοδιάγραμμα επιστροφής του χρηματικού ποσού που έχει λάβει.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τον τρόπο και χρόνο επιστροφής του χρηματικού ποσού που παράνομα διατηρεί εις χείρας της, τότε η παρούσα σύσταση θα δημοσιοποιηθεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004, με κάθε νόμιμη συνέπεια.

Η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Δρ Βασιλική Μπώλου