

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδικός Επιστήμονας – Νομικός
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 3 Ιουνίου 2026
Αριθ. Πρωτ. :14513

ΠΡΟΣ:
(...)

ΚΟΙΝ.:
κ.(...)

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 25.06.2025 αναφοράς του κυρίου (...) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 31918), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Ο κύριος (...) υπέβαλε τη με αρ. πρωτ. 31918/25.06.2025 αναφορά κατά της Μονάδας Φροντίδας Ηλικιωμένων με την επωνυμία (...) που εδρεύει στη (...), όπως νόμιμα εκπροσωπείται.

Ο καταναλωτής αναφέρει ότι προέβη στην εισαγωγή στη Μονάδα στις 02.04.2025 του πατέρα του (...), αντί συμφωνηθέντος μηνιαίου τιμήματος ποσού 1.000 ευρώ, ο οποίος διεκομίσθη στη Μονάδα με ασθενοφόρο από το νοσοκομείο Αγία Όλγα και ο οποίος απεβίωσε μόλις δύο ημέρες μετά την εισαγωγή του στις 04.04.2025.

Ο κ. (...) προσκομίζει αντίγραφο της από 01.04.2025 κατάθεσης των χρημάτων ύψους 1.000 ευρώ και αναφέρει ότι δεν θυμάται να υπέγραψε κάποιο ιδιωτικό συμφωνητικό, ενώ δεν του έχει χορηγηθεί σχετικό αντίγραφο.

Με την ενημέρωση του θανάτου του πατέρα του και τροφίμου της Μονάδας ο κ. (...) ζήτησε από τη Μονάδα αναλογία επιστροφής τροφείων λόγω της πολύ σύντομης (δύο ημερών) διαμονής του πατέρα του στη Μονάδα και αναφέρει ότι μετά από πολλές επικοινωνίες ενημερώθηκε ότι θα του επιστραφούν 500 ευρώ, χωρίς, ωστόσο, το ανωτέρω να έχει γίνει μέχρι σήμερα.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. 50285/06.10.2025 και 62070/03.12.2025 έγγραφα διαβιβάστηκε η αναφορά στην καταγγελλόμενη εταιρία και λάβαμε την από 07.01.2026 απάντηση, στην οποία αναφέρουν ότι σύμφωνα με το ιδιωτικό συμφωνητικό μετά την έκδοση απόδειξης δεν γίνεται επιστροφή χρημάτων. Εν συνεχεία, επανήλθαμε με το υπ' αριθμ. πρωτ. 4753/13.03.2026 έγγραφό μας για την επανεξέταση της θέσης της εταιρίας, χωρίς, ωστόσο, η εταιρία να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο αυτής.

Στο έγγραφο επισημάναμε ότι στο προσκομισθέν από την εταιρία ιδιωτικό συμφωνητικό, το οποίο πρέπει να σημειωθεί ότι είναι σχέδιο ιδιωτικού συμφωνητικού, καθώς δεν φέρει τα στοιχεία ούτε την υπογραφή αντισυμβαλλομένου, δεν προβλέπεται όρος σύμφωνα με τον οποίο μετά την

έκδοση της απόδειξης δεν γίνεται επιστροφή χρημάτων, ενώ αντίθετα στο υπ' αριθμ. 5 άρθρο για την περίπτωση της πρόωρης αποχώρησης προβλέπεται ότι η μονάδα δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό που αντιστοιχεί στις ημέρες πραγματικής φιλοξενίας και εύλογη αποζημίωση λειτουργικών εξόδων έως 30% του μηνιαίου ποσού (για κράτηση θέσης, τρόφιμα, προσωπικό).

Επισημάναμε μάλιστα, ότι, εν προκειμένω, δεν πρόκειται για πρόωρη αποχώρηση, αλλά για θάνατο του τροφίμου, ο οποίος απεβίωσε μόλις δύο ημέρες από την εισαγωγή του στη δομή.

B. ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Η ανάθεση της φροντίδας ηλικιωμένου προσώπου σε μονάδα φροντίδας αποτελεί μίσθωση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, καθώς εκείνος που παρέχει την εργασία δεν υποβάλλεται κατά την εκτέλεση της εργασίας του στις οδηγίες, τον έλεγχο και την εποπτεία του εργοδότη. Η σύμβαση αυτή υπόκειται στις διατάξεις των άρθρων 648 επ. ΑΚ. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 675 ΑΚ: *“Με το θάνατο του εργοδότη η σύμβαση λύνεται μόνο όταν τα μέρη απέβλεψαν κυρίως στο πρόσωπό του.”*. Η ανωτέρω διάταξη έχει εφαρμογή και στη μίσθωση ανεξαρτήτων υπηρεσιών. Τούτο συνάγεται από το αντικείμενο των υπηρεσιών της Μονάδας Φροντίδας, καθώς αποβλέπει στο πρόσωπο του τροφίμου, οπότε ο θάνατός του, με δεδομένο ότι είναι το υποκείμενο της σχέσης επιφέρει και την έκλειψη του αντικειμένου της και συνακόλουθα την αποκοπή του δεσμού του δότη του αντικειμένου με τη σχέση. Επομένως, με τον θάνατο του τροφίμου λύθηκε η σύμβαση.
2. Πρόκειται για σχέση με αυστηρώς προσωπικό χαρακτήρα. Συνεπώς, ο θάνατος του τροφίμου αποτελεί μη δικαιοπρακτικό γεγονός που συνιστά αποσβεστικό λόγο της ενοχής. Με τον θάνατο σε σχέσεις αυστηρώς προσωπικού χαρακτήρα, όπως εν προκειμένω, η ενοχή αποσβέννυται με τον θάνατο άλλοτε του δανειστή, άλλοτε του οφειλέτη, οπότε έχουμε εξάλειψη του συμφέροντος του δανειστή. Η ικανοποίηση του συμφέροντος του δανειστή γίνεται ανέφικτη, καθώς έχουμε οριστική ματαίωση του σκοπού. (Γεωργιάδη – Σταθόπουλου, ΑΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΞ, ΚΑΤ’ΑΡΘΡΟ ΕΡΜΗΝΕΙΑ II ΓΕΝΙΚΟ ΕΝΟΧΙΚΟ (άρθρα 287- 495, σελ. 450 - 451).
Εν προκειμένω, αφού ο τρόφιμος, την φροντίδα του οποίου είχε αναλάβει η καταγγελλόμενη, απεβίωσε, έχουμε ανέφικτο επιτεύξεως του σκοπού που επιδιώκεται, ανυπαίτια αδυναμία παροχής και άρα απόσβεση της ενοχής. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 380 ΑΚ, καθιερώνεται ο κανόνας της κοινής απαλλαγής από τις αμοιβαίες υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων προς παροχή σε περίπτωση ανυπαίτιας αδυναμίας της μίας παροχής. Η απαλλαγή, δηλαδή η απόσβεση των δύο αυτών επιμέρους ενοχών επέρχεται αυτοδικαίως με την ανυπαίτια αδυναμία βάσει του νόμου, (380 ΑΚ), χωρίς δηλαδή να απαιτείται κάποια δήλωση για την επέλευση του αποτελέσματος αυτού. Αρκεί απλή ειδοποίηση του δανειστή, μόλις γίνει γνωστή η αδυναμία παροχής.
Απόσβεση της ενοχής σημαίνει ότι ο αποσβεστικός λόγος επιφέρει την άμεση εξάλειψη της ενοχικής σχέσης, με αποτέλεσμα την οριστική απαλλαγή του οφειλέτη από την υποχρέωσή του. Συνεπώς, δεν δικαιολογείται πλέον ο πλουτισμός της Μονάδας, αφού ματαιώθηκε οριστικά η εκπλήρωση της παροχής με τον θάνατο του τροφίμου. Η μη επακολούθηση της αντιπαροχής λόγω της ως άνω εκτεθείσας απόσβεσης της ενοχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε με νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς αιτία από τον λήπτη, κατ' άρθρο 904 ΑΚ. Η εταιρία μη αποδίδοντας τη διαφορά του ποσού καθίσταται αδικαιολόγητα πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας του αναφέροντος, αφού ο σκοπός για τον οποίο καταβλήθηκε το ποσό, δεν επακολούθησε.
3. Δεν προκύπτει, εν προκειμένω, ότι υπεγράφη μεταξύ των μερών ιδιωτικό συμφωνητικό,

προκειμένου να γνωρίζει ο καταναλωτής τις υποχρεώσεις του σχετικά με τους οικονομικούς όρους σε περίπτωση λύσης της σύμβασης. Σε κάθε δε περίπτωση, στο σχέδιο ιδιωτικού συμφωνητικού που επικαλείται η εταιρία προβλέπεται ότι σε περίπτωση αποχώρησης του φιλοξενούμενου πριν τη λήξη του μήνα η **Μονάδα δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό που αντιστοιχεί στις ημέρες πραγματικής φιλοξενίας και εύλογη αποζημίωση λειτουργικών εξόδων έως ποσοστό 30% του μηνιαίου ποσού.**

Η επίκληση δε του ισχυρισμού ότι, αφού εκδοθεί απόδειξη, δεν προβλέπεται επιστροφή ποσού, πέραν του ότι αμφισβητείται η έκδοση παραστατικού και η αναγραφή τέτοιου όρου σε υπογραφέν μεταξύ των μερών ιδιωτικό συμφωνητικό, ελέγχεται για καταχρηστικότητα κατ' άρθρο 2 παρ. 7 εδ. λ' του ν. 2251/1994 και για αθέμιτη εμπορική πρακτική κατ' άρθρο 9γ επ. του ν. 2251/1994, καθώς αποθαρρύνει τον καταναλωτή από την άσκηση συμβατικών του δικαιωμάτων.

Είναι καταχρηστικό, αντίθετο στα χρηστά ήθη και την εντιμότητα που επιβάλλεται στις συναλλαγές εν γένει, να παρακρατούνται τα τροφεία σε τέτοιες περιπτώσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, ότι δεν προέκυψε υπογραφή ιδιωτικού συμφωνητικού, ούτε έκδοση φορολογικού παραστατικού για το εισπραχθέν ποσό, ενώ η εταιρία δεν επικαλείται ούτε προσδιορίζει τυχόν έξοδα, τα οποία θα μπορούσε να προτείνει σε συμψηφισμό της απαίτησης του κ. (...), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρία με την επωνυμία (...) που εδρεύει στη (...), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, να επιστρέψει στο πλαίσιο της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς στον αναφέροντα κύριο (...) το ποσό των 900 ευρώ, καθώς ο τρόφιμος έλαβε υπηρεσίες από τη Μονάδα μόνο για δύο ημέρες.

II) Καλεί την εταιρία με την επωνυμία (...) να γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η εταιρία με την επωνυμία (...) δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η Υποδιοικήτρια Συνήγορος του Καταναλωτή της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με τα άρθρα 10 παρ.2 του ν.5255/2025 (ΦΕΚ 219 Α'), 4 παρ. 5 του ν.3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και να δημοσιοποιήσει την παρούσα, αλλά και να την κοινοποιήσει στην Υποδιοίκηση Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή για την τυχόν διενέργεια ελέγχου και επιβολή κυρώσεων στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της.

Η Υποδιοικήτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Δρ. Βασιλική Μπώλου