

Αρμόδια:

Αθήνα 2 Νοεμβρίου 2016  
Αριθ. Πρωτ. :33585

Δρ. Κοντογιάννη Αθηνά  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια:  
Παπαγεωργίου Ελένη-Ειδική Επιστήμονας-Νομικός

**Προς:**  
Πένυ Ξουράφη & Σία Ε.Ε.-«Elite Events Athens»  
Λεωφόρος Συγγρού 239  
17121 Αθήνα

**Κοιν:**  
.....

### ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και λαμβανομένων ιδίως υπόψη:

1) Του άρθρου 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004, βάσει του οποίου « ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών».

2) Της με αρ. πρωτ. 15212/2015 αναφοράς του κ. ....προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, με αίτημα την επιστροφή του ποσού των 1.000 ευρώ, το οποίο κατέβαλε ως προκαταβολή.

3) Το σύνολο των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης,

στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 17.06.16 αναφοράς του κ. .... (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 15212), μεταξύ του ίδιου και της εταιρείας με την επωνυμία «Πένυ Ξουράφη & Σία Ε.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «Elite Events Athens», σας αποστέλλουμε την παρούσα, διαπιστώνοντας τα κάτωθι:

## A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 17<sup>η</sup> Ιουνίου 2015, την αναφορά του κ. .... Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ. 15212.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 16367/2015 διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία η παραπάνω αναφορά και της ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 30/07/15 έγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. 18708, η εταιρεία με την επωνυμία “Πένυ Ξουράφη & Σία Ε.Ε.” εξέθεσε τις απόψεις της στην Αρχή.

Εν συνεχεία, και κατόπιν πέντε αλληπάλληλων κλήσεων της Αρχής για συνάντηση στα γραφεία της, για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, συναντήσεις οι οποίες αναβλήθηκαν κατόπιν αιτήματος της καταγγελλόμενης εταιρείας λόγω της συνεχιζόμενης αποχής των δικηγόρων, τελικά η συνάντηση έλαβε χώρα στις 12 Ιουλίου 2016.

Από τα ανωτέρω προέκυψαν τα εξής: Ο κ. ...., μετά από επίσκεψη στο γραφείο της ανωτέρω εταιρείας, στις 19.3.2015, και σχετικής ενημέρωσής του για τις υπηρεσίες της, αποφάσισε να της αναθέσει τη διοργάνωση της βάπτισης της θυγατέρας του, η οποία θα λάμβανε χώρα στις 11 Ιουλίου 2015, **εκτός Αθηνών και πιο συγκεκριμένα στη Βοιωτία**. Προς επιβεβαίωση της συμφωνίας η εταιρεία του απέστειλε το από 20 Μαρτίου 2015 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Συμφωνήθηκε προφορικά μεταξύ των μερών να αναλάβει η εταιρεία την **πλήρη οργάνωση και επιμέλεια της βάπτισης αντί του συνολικού ποσού των 2.000 (δύο χιλιάδων) ευρώ πλέον Φ.Π.Α.**

Στις 8 Απριλίου 2015, ο καταναλωτής κατέθεσε στον τραπεζικό λογαριασμό που διατηρεί η εταιρεία, το ποσό των 1.000 ευρώ ως προκαταβολή, όπως είχε συμφωνηθεί. Ακολούθησε συνάντηση των μερών, καθώς και ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προκειμένου να αποσταλούν στον καταγγέλλοντα προσφορές συνεργατών, αλλά **δεν καταρτίστηκε έγγραφη σύμβαση**. Κατά την ανταλλαγή των μηνυμάτων, ο κ. .... συνειδητοποίησε ότι το κόστος της οργάνωσης της τελετής θα υπερέβαινε κατά πολύ τα αρχικώς συμφωνηθέντα, αφού του ζητήθηκε να καταβάλει τα έξοδα διαμονής και μετακίνησης των συνεργατών προμηθευτών που θα επέλεγε η διοργανώτρια εταιρεία και οι οποίοι είχαν την έδρα τους στην Αθήνα, γεγονός που δεν του είχε επισημανθεί κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Υπό τα ανωτέρω δεδομένα, στις 16 Απριλίου 2015, ο καταγγέλλων αποφάσισε να διακόψει τη συνεργασία με τη συγκεκριμένη εταιρεία. **Τότε, ενημερώθηκε, κατά τους ισχυρισμούς του, από την εκπρόσωπο της εταιρείας ότι η προκαταβολή δεν επιστρέφεται**, με το επιχείρημα ότι η εταιρεία δέσμευσε τη συγκεκριμένη ημερομηνία και δεν ανέλαβε άλλη εκδήλωση. Ωστόσο, του προτάθηκε να του επιστραφεί μέρος του ποσού της προκαταβολής, κατόπιν παρακράτησης πεντακοσίων (500) ευρώ πλέον Φ.Π.Α.

Στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής, η εταιρεία επανέλαβε την αρχική της πρόταση για επιστροφή που αντιστοιχεί στο ήμισυ της συμφωνηθείσας προκαταβολής ως αντίτιμο για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες ενός μηνός.

## B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει υπόψη ότι :

1. Σύμφωνα με το άρθρο 197 του Αστικού Κώδικα *«κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη της σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη»*. Η συμπεριφορά των μερών κατά το προσυμβατικό στάδιο επιβάλλεται από το νόμο να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και

πρέπει να βασίζεται στην αμοιβαία συνεργασία και εμπιστοσύνη, από τις οποίες γεννάται υποχρέωση **ενημέρωσης**, παροχής διασαφητικών πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, εφόσον αυτές μπορούν να ασκήσουν επιρροή για τη λήψη της απόφασης για κατάρτιση σύμβασης (Βαθρακοκοίλης, Αναλυτική Ερμηνεία-Νομολογία Αστικού Κώδικα, Τόμος Α' Γενικές Αρχές- Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, 2001, σελ. 287επ.).

2. Το άρθρο 4 παρ. 1 του ν. 2251/1994 ορίζει ότι “1. **Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής** με σύμβαση άλλη από τη συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, εάν οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις:

α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες,

β) την ταυτότητα του προμηθευτή, όπως η εμπορική επωνυμία του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό του τηλεφώνου του,

γ) τη συνολική τιμή των αγαθών ή των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις...”.

3. Στο ίδιο πνεύμα και το άρθρο 9ε του ν. 2251/1994, σύμφωνα με την παρ. 1 του οποίου “Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, **παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής** και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε”. Το ίδιο συμβαίνει και όταν ο προμηθευτής “αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 1” (παρ. 2 του άρθρου 9ε του ν. 2251/1994). Ουσιώδης πληροφορία θεωρείται σε κάθε περίπτωση η συνολική αμοιβή και όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις, κόστη και χρεώσεις που μπορεί να απαιτηθούν από τον καταναλωτή, δεδομένου ότι αποτελούν παράγοντες τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής.. Τα ανωτέρω ισχύουν τόσο για αγαθά όσο και για υπηρεσίες (άρθρο 9α στοιχ. γ' ν. 2251/1994).

4. Κατά το άρθρο 681 ΑΚ με η σύμβαση έργου ο εργολάβος έχει υποχρέωση να εκτελέσει το έργο και ο εργοδότης να καταβάλει τη συμφωνημένη αμοιβή. Η αμοιβή μπορεί να συμφωνηθεί κατ' αποκοπήν, πράγμα που σημαίνει ότι το ύψος της προσδιορίζεται επακριβώς εκ των προτέρων σε ορισμένο πάγιο ποσό. Στην αμοιβή κατ' αποκοπή ο εργολάβος αναλαμβάνει τον κίνδυνο του ακριβούς υπολογισμού του κόστους του έργου και επιπλέον της τυχόν μεταγενέστερης αύξησης των τιμών, των υλικών, των πρώτων υλών ή της ανάγκης για πιο επίπονη ή πρόσθετη εργασία από αυτή που αρχικώς προβλέφθηκε. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις ο εργολάβος δεν δικαιούται να ζητήσει αύξηση της αμοιβής του, με την επιφύλαξη της ΑΚ 388. Η αμοιβή του εργολάβου στο πλαίσιο της ΑΚ 681 δύναται να έχει πολλαπλή σημασία υπό την έννοια ότι μπορεί να αναφέρεται μόνο στην εργασία του εργολάβου και να μην περιλαμβάνει και δαπάνες π.χ. για τη χρησιμοποίηση βοηθητικών προσώπων ή το αντίθετο. Ως εκ τούτου, το ακριβές νόημα της αμοιβής κρίνεται κατά περίπτωση, αφού ληφθούν υπόψη οι κανόνες των ΑΚ 200 και 288 (βλ. Καρδαρά σε Γεωργιάδη-Σταθόπουλου ΑΚ, άρθρο 681 αρ. 7, 10).

5. Περαιτέρω, ο προβλεπόμενος από το άρθρο 288 ΑΚ υπέρ του οφειλέτη, αλλά και του δανειστή, αναγκαστικού δικαίου κανόνας, σύμφωνα με τον οποίο "ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να

εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη", αφορά την εκπλήρωση κάθε υποχρέωσης του οφειλέτη ή του δανειστή που απορρέει από οποιαδήποτε έγκυρη ενοχική σχέση, εφόσον δεν προβλέπεται από το νόμο άλλη προστασία των προσώπων της, κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους ή προβλέπεται μεν, αλλά δεν συντρέχουν οι απαιτούμενες ειδικές προϋποθέσεις. Η προαναφερόμενη αρχή λειτουργεί, τόσο ως συμπληρωματική, όσο και ως διορθωτική ρήτρα των δικαιοπρακτικών βουλήσεων και χωρίς απαραίτητα τη συνδρομή ειδικών συνθηκών εξ αιτίας των οποίων να μεταβλήθηκαν οι προϋποθέσεις που απαιτούνται για να εκπληρωθούν στο συμφωνημένο μέτρο οι συμβατικές παροχές, αλλά αρκεί ότι απαιτεί τη συμπλήρωση ή διόρθωση η καλή πίστη αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη (ΑΠ 877/2013).

6. Δικαίωμα υπαναχώρησης στη σύμβαση έργου μπορεί να προβλέπεται, εκτός της ΑΚ 686, και στην περίπτωση που συντρέχουν οι όροι των άρθρων 382, 383 - 385 του ΑΚ. Ιδίως σύμφωνα με την ΑΚ 382 "Αν η παροχή του ενός από τους συμβαλλομένους είναι αδύνατη από γεγονός για το οποίο αυτός έχει ευθύνη, μπορεί ο άλλος είτε να επικαλεστεί τα δικαιώματα του άρθρου 380 είτε να απαιτήσει αποζημίωση είτε να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση". Παραβίαση υποχρέωσης προσυμβατικής ενημέρωσης ή παράλειψη χορήγησης ουσιώδους για το μέσο καταναλωτή πληροφορίας για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής ή αντισυμβατική συμπεριφορά που οδηγούν σε αδυναμία παροχής μπορεί να δικαιολογούν την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον αντισυμβαλλόμενο του κατά την έννοια της ΑΚ 382.

7. Με την υπαναχώρηση, η οποία μπορεί να είναι ολική ή μερική, δηλαδή μόνον κατά το ανεκτέλεστο μέρος του έργου, η σύμβαση έργου καταργείται αναδρομικά, ολικά ή αναλόγως εν μέρει, και επέρχονται οι συνέπειες που ορίζονται στο άρθρ. 389 παρ. 2 του ΑΚ, δηλαδή αποσβήνονται οι συμβατικές υποχρεώσεις προς παροχή και οι συμβαλλόμενοι έχουν αμοιβαία υποχρέωση να αποδώσουν κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό τις παροχές που έλαβαν. Αυτό σημαίνει ότι σε περίπτωση μερικής υπαναχώρησης από τη σύμβαση ο εργοδότης, εφόσον είχε προβεί σε έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης, μπορεί να υποχρεούται να καταβάλλει στον εργολάβο αμοιβή αντίστοιχη με το μέρος του έργου που αυτός εκτέλεσε και παρέδωσε, σύμφωνα με τις ΑΚ 200, 281 και 288.

## Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

1. Ο κ. .... κατέθεσε στις 8 Απριλίου 2015 το ποσό των 1.000 ευρώ ως προκαταβολή για την οργάνωση της βάπτισης, σε εκτέλεση προφορικής σύμβασης, **χωρίς να αποδεικνύεται ότι είχε λάβει γνώση των όρων, τους οποίους είχε υποχρέωση να τηρήσει και χωρίς να προκύπτει αποδεδειγμένα ότι είχε ενημερωθεί ως προς τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά του σε περίπτωση λύσης της σύμβασης.** Στην ιστοσελίδα της εταιρείας αναφέρεται ότι "*Χωρίς να γνωρίζουμε λεπτομέρειες για τον τόπο & την ημερομηνία, αριθμό ατόμων, budget και άλλες σημαντικές λεπτομέρειες είναι εξαιρετικά δύσκολο να σας στείλουμε τιμές, μιας & όλα είναι tailor-made για κάθε ζευγάρι & οι τιμές προσαρμόζονται κάθε φορά & σε κάθε περίπτωση πάνω στο budget σας και τις ανάγκες σας. Από εκεί και πέρα, γίνεται και κοστολόγηση και σε μεμονωμένες υπηρεσίες που ίσως χρειάζεστε. Εάν φυσικά μιλάμε για destination wedding (διοργάνωση γάμου εκτός Αθηνών), τότε σαφώς αλλάζει η κοστολόγηση με την επιβάρυνση εισιτηρίων(εάν γίνεται σε νησί ή στο εξωτερικό), μεταφορικών, διαμονής & φαγητού της ομάδας*", ενώ δεν υπάρχει ειδική αναφορά σε τυχόν πολιτική της εταιρείας σε σχέση με την επιστροφή προκαταβολών. Ο καταγγέλλων ισχυρίζεται ότι δεν έλαβε γνώση των ανωτέρω όρων τους οποίους μεταγενέστερα, δηλαδή μετά την κατάρτιση της σύμβασης, επικαλέστηκε η εταιρεία και τους οποίους, αν γνώριζε, δεν θα προχωρούσε στη σύναψη της σύμβασης αυτής.

Επισημαίνεται, πάντως, ότι στην απαντητική επιστολή της εταιρείας αναφέρεται ότι το ποσό των 1.000 ευρώ αφορούσε στο ήμισυ του ποσού της συνολικής αμοιβής που ανέρχεται στο ποσό των δύο χιλιάδων πλέον Φ.Π.Α., γεγονός που σημαίνει ότι, σε ό,τι αφορά τους βοηθούς εκπλήρωσης της εταιρείας, ευλόγως ο καταναλωτής θα μπορούσε να θεωρήσει ότι το ποσό αυτό συμπεριλαμβάνει και τα έξοδα μετακίνησης, διατροφής και διαμονής του συνόλου των συνεργατών της εταιρείας, δεδομένου ότι η εταιρεία δεν αμφισβητεί ότι της είχε εξαρχής αναφερθεί ότι η εκδήλωση θα λάβει χώρα εκτός Αθηνών, ενώ, όπως προαναφέρθηκε και σύμφωνα με την ιστοσελίδα της, τα κόστη που δίδονται είναι εξατομικευμένα με βάση τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του κάθε καταναλωτή. Άρα, η δήλωση της εταιρείας για συνολική αμοιβή, ερμηνευόμενη με βάση τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών (ΑΚ 179, 200, 288) επιτρέπει τη συναγωγή συμπεράσματος ότι δεν υπάρχουν πρόσθετες χρεώσεις ή επιβαρύνσεις για έξοδα που αφορούν τους βοηθούς εκπλήρωσης της εταιρείας, στο μέτρο που ειδικοί όροι δεν αποδεικνύεται ότι τέθηκαν υπόψη του καταναλωτή, συνεπώς δεν τον δεσμεύουν κατά τα ανωτέρω.

Για τους λοιπούς προμηθευτές-εξωτερικούς συνεργάτες που θα επιλέγονταν από τη διοργανώτρια εταιρεία, τυχόν επιπλέον δαπάνες για έξοδα διαμονής και τροφής τους, πέραν της αμοιβής που θα λάμβαναν για τις υπηρεσίες τους, έπρεπε, επίσης, να γνωστοποιηθούν στον καταναλωτή, ο οποίος είχε εξαρχής δηλώσει στην εταιρεία ότι ο τόπος εκπλήρωσης της σύμβασης θα είναι εκτός Αθηνών, στο πλαίσιο της υποχρέωσης προσυμβατικής ενημέρωσης δυνάμει των άρθρων 4 παρ. 1, 9ε παρ. 1 και 2 του ν. 2251/1994, αλλά και των άρθρων 197, 200, 281 και 288. Η αναφορά στην ιστοσελίδα για τα πρόσθετα κόστη σε περίπτωση εκδηλώσεων εκτός Αθηνών δεν επαρκεί κατά την έννοια των ανωτέρω διατάξεων. Άλλωστε, σύμφωνα με τις παρ. 2 και 4 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 “Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους... Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή..”. Στο πλαίσιο των ανωτέρω δεν προκύπτει ότι οι ειδικοί όροι περί των δαπανών των συνεργατών της προμηθεύτριας εταιρείας για την εκτός Αθηνών διαμονή και διατροφή τους καλύπτονται από τη σύμπτωση των δηλώσεων βουλήσεων των μερών και ότι, τελικά, αποτελούν δεσμευτικό περιεχόμενο της καταρτισθείσας συμφωνίας για τη διοργάνωση της εκδήλωσης, δεν δεσμεύουν δε τον καταναλωτή.

2. Σε ό,τι αφορά τις εκατέρωθεν αξιώσεις μετά την αποδέσμευση του καταναλωτή από τη σύμβαση, στις 16 Απριλίου 2016, δηλαδή λίγες ημέρες μετά την καταβολή του ποσού της προκαταβολής, η οποία (αποδέσμευση) έγινε νομίμως κατά τα ανωτέρω και χωρίς δική του υπαιτιότητα, επισημαίνονται τα εξής: Από τα στοιχεία που προσκομίστηκαν στην Αρχή, προκύπτει ότι οι υπηρεσίες που είχε προσφέρει η εταιρεία στον καταγγέλλοντα αφορούσαν ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με την αποστολή προσφορών συνεργατών και μια συνάντηση που έλαβε χώρα μεταξύ του καταγγέλλοντος και εκπροσώπου της εταιρείας, παρουσία και μιας συνεργάτιδας διακοσμήτριας. Αποδείξεις για συγκεκριμένες δαπάνες στις οποίες είχε τυχόν προβεί η εταιρεία στο πλαίσιο της έναρξης εκτέλεσης της σύμβασης δεν προσκομίστηκαν, αν και ζητήθηκαν.

3. Επίσης, υπό τα ανωτέρω δεδομένα, δεν αποδεικνύεται ότι η εταιρεία παρείχε υπηρεσίες ή προέβη σε δαπάνες που να αντιστοιχούν στο ποσό των εξακοσίων ευρώ, το οποίο παρακράτησε από τον καταγγέλλοντα.

5. Αλλά και περαιτέρω, στο διάστημα που μεσολάβησε από την υπαναχώρηση (16.4.2015) έως την προγραμματισθείσα ημερομηνία της βάφτισης, δηλαδή την 16 Ιουλίου 2015, δεν μπορεί

να αποκλεισθεί ότι η εταιρεία μπορούσε να αναλάβει την οργάνωση κάποιας άλλης εκδήλωσης, στο μέτρο που ο εκπρόσωπος της εταιρείας δεν προσκόμισε στην Αρχή στοιχεία από τα οποία να προκύπτει ότι με τη δέσμευση της ημερομηνίας απέρριψε κάποια άλλη πρόταση για την ίδια ημερομηνία, αν και ζητήθηκε σχετική τεκμηρίωση. Αλλά και αντιστρόφως δεν μπορεί να αποδειχθεί κατά τις διαδικασίες της Αρχής και με βάση τα στοιχεία που ζητήθηκαν ότι η εταιρεία δεν απεκόμισε όφελος από άλλη εκδήλωση την επίμαχη ημερομηνία/περίοδο.

#### Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, και ιδίως το γεγονός ότι δεν υπάρχει έγγραφη σύμβαση ενώ πολλές από τις συνεννοήσεις των μερών έγιναν προφορικά και δεν αποτυπώνονται εγγράφως, και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της εν λόγω καταναλωτικής διαφοράς, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” απευθύνει προς την εταιρεία “Πένυ Ξουράφη & Σία Ε.Ε.” Σύσταση-Πόρισμα κατά την έννοια του άρθρου 4 παρ. 5 του ν. 2251/1994 και την καλεί να επιστρέψει στον καταγγέλλοντα μέρος της προκαταβολής, κρατώντας το συνολικό ποσό των διακοσίων (200) ευρώ, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

**I) Καλεί** την εταιρεία “Πένυ Ξουράφη & Σία Ε.Ε.” να της γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

**II) Αποφασίζει** ότι, σε περίπτωση που η ανωτέρω εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα, τότε η παρούσα Σύσταση – Πόρισμα θα δημοσιοποιηθεί, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004.

#### Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗΣ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ

#### Κοιν:

Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα