



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 28 Ιουλίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :27817

ΠΡΟΣ:

1. Χ Κολέγιο
2. Ψ καταναλώτρια

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από (...) αναφοράς της Ψ καταναλώτριας (αριθμ. πρωτ. εισερχ. (...)), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η αναφέρουσα Ψ εκδήλωσε ενδιαφέρον για να παρακολουθήσει σπουδές στο Χ Κολέγιο που εδρεύει στην (...), σε προπτυχιακό πρόγραμμα (...) υποβάλλοντας στις 17.01.2017 αίτηση εγγραφής και καταβάλλοντας ταυτόχρονα το ποσό των 50 ευρώ για τέλος αίτησης και το ποσό των 120 ευρώ για τέλος εγγραφής. Το συνολικό ύψος των ετήσιων διδάκτρων ανήρχετο στο ποσό των 2.772 ευρώ. Εν συνεχεία και ενώ την αμέσως επόμενη ημέρα, στις 18.01.2017 άλλαξε γνώμη και ενημέρωσε την αναφερομένη σχετικά με το ότι δεν θα παρακολουθήσει τελικά τις ανωτέρω σπουδές ζητώντας την επιστροφή του ποσού των 120 ευρώ που είχε καταβάλει έναντι του τέλους εγγραφής, το Κολέγιο αρνήθηκε την επιστροφή σε αυτήν του ανωτέρω ποσού.

Στην αναφορά της επικαλείται ότι, κατόπιν συνεννόησης με τους γονείς της, κατέληξαν στο ότι δεν θα μπορούσαν να ανταποκριθούν στο ύψος των διδάκτρων και γι' αυτό αξίωσε την επιστροφή του ποσού των 120 ευρώ. Για το ποσό αυτό η καταναλώτρια ισχυρίζεται ότι δεν ενημερώθηκε, καθώς, όπως δηλώνει, η υπάλληλος κα (...) που την είχε εξυπηρετήσει, την είχε ενημερώσει ότι σε περίπτωση μη παρακολούθησης δεν επιστρέφεται το τέλος αίτησης, χωρίς να αναφερθεί στο τέλος εγγραφής. Τέλος, επισημαίνει ότι υπέγραψε το έντυπο που της δόθηκε βιαστικά, χωρίς να προλάβει να το διαβάσει και έτσι δεν ενημερώθηκε ότι το τέλος εγγραφής δεν επιστρέφεται.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. (...)/14.02.2017 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαβιβάστηκε στο Χ Κολέγιο η αναφορά της καταναλώτριας. Στο έγγραφο αυτό τέθηκε το ερώτημα, εάν δόθηκε στην καταναλώτρια η δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του από 17.01.2017 εγγράφου που υπέγραψε, με τους όρους εγγραφής, στο οποίο μάλιστα δηλώνει ότι έχει ήδη διαβάσει όλα τα έντυπα του Κολεγίου και το οποίο επέχει και θέση Υπεύθυνης Δήλωσης πριν προβεί στην καταβολή οποιουδήποτε ποσού, δεδομένου ότι η απόδειξη καταβολής έφερε την ίδια ως άνω

ημερομηνία. Επιπρόσθετα, με το ίδιο έγγραφο ζητήθηκαν διευκρινίσεις περί του τέλους εγγραφής και του τέλους αίτησης, καθώς και να παρατεθούν τα τυχόν έξοδα που έκανε το Κολέγιο, τα οποία δικαιολογούν την παρακράτηση του ποσού που κατέβαλε η Ψ, αν και ενημέρωσε την αμέσως επόμενη ημέρα της καταβολής του ότι δεν επιθυμεί τελικά την φοίτηση στο Κολέγιο.

Επί του ανωτέρω εγγράφου μας, το Κολέγιο απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου (...) /13.03.2017 απάντησή του, στην οποία αναφέρει ότι η Ψ προέβη στην καταβολή των επίμαχων ποσών στις 17.01.2017 υποβάλλοντας την αίτηση εγγραφής και παραλαμβάνοντας τον Εσωτερικό Κανονισμό του Κολεγίου, αφού έλαβε τόσο τηλεφωνικά όσο και κατόπιν ατομικού ραντεβού εκτενή ενημέρωση για το πρόγραμμα σπουδών, το οποίο την ενδιέφερε από εκπαιδευτικές συμβουλούς του Κολεγίου, οπότε και προέβη στην εγγραφή της, προκειμένου να τύχει της ευνοϊκής προσφοράς μειωμένων διδάκτρων, που ίσχυε εκείνο το χρονικό διάστημα, λόγω έγκαιρης εγγραφής στα προγράμματα σπουδών που θα ξεκινούσαν τον Οκτώβριο του 2017. Όταν δε, την επομένη ημέρα, στις 18.01.2017 δήλωσε ότι τελικά δεν επιθυμεί να παρακολουθήσει για προσωπικούς της λόγους το πρόγραμμα σπουδών που είχε επιλέξει, ακολουθήθηκε η προβλεπόμενη από τον Κανονισμό Λειτουργίας του Κολεγίου συνέντευξη εξόδου για να ολοκληρωθεί η διακοπή της φοίτησης.

Σε ό,τι αφορά το ερώτημα που τέθηκε με το ως άνω διαβιβαστικό μας έγγραφο περί έγκαιρης ενημέρωσής της για την οικονομική υποχρέωση που ανέλαβε και για το ότι τα ποσά που κατέβαλε είναι μη επιστρεφόμενα, το Κολέγιο απάντησε ότι η Ψ ενημερώθηκε σχετικά από ξεχωριστά έγγραφα, πέραν του ογκώδους Εσωτερικού Κανονισμού Σπουδών, και συγκεκριμένα από την Υπεύθυνη Δήλωση και την εκπαιδευτική σύμβαση – οικονομικό διακανονισμό που διάβασε και υπέγραψε.

Σχετικά με το τέλος αίτησης, αυτό προσδιορίστηκε στην απάντηση της εταιρίας ως το ποσό που καταβάλλεται κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης εγγραφής με σκοπό την εξέταση από το τμήμα εγγραφών του Κολεγίου του αν ο υποψήφιος πληροί τις προϋποθέσεις παρακολούθησης του προγράμματος σπουδών, για το οποίο έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον. Το δε τέλος εγγραφής αναλύθηκε ως το ποσό που καταβάλλεται είτε την ημέρα υποβολής της αίτησης είτε μεταγενέστερα, με σκοπό την έμπρακτη δέσμευση του φοιτητή ότι εγγράφεται στο πρόγραμμα σπουδών της επιλογής του, κλείνει θέση, αφού έχει λάβει από τον εκπαιδευτικό σύμβουλο το πληροφοριακό υλικό για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα και ενημερώνεται αναλυτικά για τις παροχές, το κόστος, το πλάνο αποπληρωμής, τις προοπτικές, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, ενώ κάθε εγγραφόμενος φοιτητής στο Κολέγιο πριν την έναρξη των μαθημάτων λαμβάνει υπηρεσίες συμβουλευτικής επιλογής προγράμματος, ακαδημαϊκής συνέντευξης, κατατακτήριου τεστ Αγγλικής γλώσσας, έκδοσης φοιτητικής κάρτας, κολεγιακού e-mail, γραφείου καριέρας, δωρεάν συμμετοχής σε εκπαιδευτικές δράσεις του Κολεγίου.

Σε συνέχεια των ανωτέρω εκτιθέμενων, το Κολέγιο στην απάντησή του κατέληξε ότι τα καταβληθέντα από την Ψ ποσά δεν μπορούν να επιστραφούν, καθώς είχε ενημερωθεί σχετικά από τις συμβάσεις που είχε υπογράψει σύμφωνα με την πλήρη και διαφανή ενημέρωση που παρέχεται σε όλους τους υποψήφιους σπουδαστές σχετικά με τις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Προσθέτει δε ότι τα εν λόγω τέλη τελούν σε εύλογη συνάρτηση με τις προσφερόμενες υψηλού επιπέδου υπηρεσίες του Κολεγίου κατά την αίτηση και την εγγραφή των σπουδαστών του.

Προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη εκλήθησαν στις 15 Ιουνίου 2017 στα γραφεία της Αρχής. Επί της έγγραφης πρόσκλησής μας προς το Κολέγιο, το τελευταίο έστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου (...) /09.06.2017 απάντησή του, με την οποία επαναλάμβανε τη θέση του και δήλωνε ότι δεν προτίθεται να προβεί σε ικανοποίηση του αιτήματος της αναφέρουσας και σε συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς.

Κατά την συνάντηση που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής στην ως άνω ημερομηνία, αφού έγινε ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, υπεγράφη το με αριθμ. πρωτ. (...) /15.06.2017 πρακτικό συνάντησης, στο οποίο κατεγράφη ότι το Κολέγιο εμμένει στην αρχική του θέση και θεωρεί ότι δικαιολογημένα δεν επιστρέφει το ποσό που κατέβαλε η Ψ κατά την εγγραφή της, παρά τη ματαίωση της φοίτησής της, ενώ ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάχτηκε για τις δικές του περαιτέρω ενέργειες.

Β. ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Η ματαίωση της φοίτησης στο Κολέγιο της Ψ δεν επηρέασε τον προγραμματισμό της σχολικής χρονιάς, με αποτέλεσμα να προκύψει ζημία, που να δικαιολογεί την παρακράτηση ολόκληρου του καταβληθέντος ποσού, δεδομένου αφενός ότι η καταναλώτρια φρόντισε να ειδοποιήσει άμεσα το Κολέγιο για την απόφασή της, την επόμενη ημέρα και αφετέρου ότι το πρόγραμμα σπουδών θα ξεκινούσε τον Οκτώβριο μήνα, ήτοι μετά από εννέα μήνες, ενώ η Ψ δεν έλαβε καμία εκπαιδευτική υπηρεσία.

Η προκαταβολή των διδάκτρων και η κατάρτιση σύμβασης παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών συνιστούν δύο αντικείμενα συναλλαγής, που βρίσκονται σε ανταλλακτικό σύνδεσμο μεταξύ τους. Επομένως, η μη επακολούθηση της αντιπαροχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε μεν νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς αιτία από τον λήπτη.

(ΕιρΘεσ 1164/1998, Αρμενόπουλος 1998, σελ. 686-687, Παρατηρήσεις Γ. Τσερκέζη).

2. Η Ψ είναι ηλικίας μόλις 20 ετών, άπειρη στις συναλλαγές, δεν της γνωστοποιήθηκε ότι το τέλος εγγραφής δεν επιστρέφεται, όπως της γνωστοποιήθηκε για το τέλος αίτησης από την υπάλληλο του Κολεγίου, δεν πρόλαβε να διαβάσει τον ογκώδη εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας που προβλέπει στη σελ. 14 αυτού ότι σε περίπτωση δήλωσης διακοπής της φοίτησης πριν την έναρξη του προγράμματος, ο φοιτητής υποχρεούται να καταβάλει το τέλος εγγραφής. Στο έγγραφο της εκπαιδευτικής σύμβασης που υπεγράφη μεταξύ των μερών αναφέρεται ότι ο συμβαλλόμενος σπουδαστής και κηδεμόνας – εγγυητής δηλώνουν ότι έλαβαν γνώση του έντυπου κανονισμού, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των καταρτιζομένων σπουδαστών, καθώς και την υποχρέωση καταβολής των ετήσιων διδάκτρων (...), χωρίς, ωστόσο, εν προκειμένω, η σπουδάστρια Ψ να έχει λάβει πραγματική γνώση του κανονισμού, καθώς η ανωτέρω σύμβαση υπεγράφη στις 17.01.2017, ταυτοχρόνως με την καταβολή του τέλους εγγραφής και με την παράδοση του πολυσέλιδου κανονισμού λειτουργίας, τον οποίο θα ήταν αδύνατον να έχει διαβάσει. Της ζητήθηκε δε να υπογράψει έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης, που προβλέπει ότι το τέλος εγγραφής επιστρέφεται μόνο στην περίπτωση που η αίτηση εγγραφής δεν γίνει αποδεκτή, χωρίς να της γνωστοποιηθεί ότι και αυτό αποτελεί έγγραφο σύμβασης και άρα ο σχετικός όρος δεσμευτικό όρο σύμβασης. Τα δε σχετικά έγγραφα υπεγράφησαν από την Ψ βιαστικά και καταβλήθηκε το ποσό των 120 ευρώ έναντι του τέλους εγγραφής, προκειμένου να κατοχυρώσει προνομιακή τιμή για τη φοίτησή της.

Η διατύπωση μονομερώς, χωρίς διαπραγμάτευση, όρων εκ των προτέρων απευθυνόμενων σε απροσδιόριστο αριθμό συναλλασσομένων (γενικών όρων συναλλαγών) δεν μπορούν να δεσμεύουν υπέρμετρα τον καταναλωτή, όταν ο προμηθευτής των αγαθών ή υπηρεσιών του στερεί το δικαίωμα να λάβει πραγματικά γνώση του περιεχομένου τους. Η δε ρήτρα περί μη επιστροφής του τέλους εγγραφής παρά μόνο στην περίπτωση που η αίτηση εγγραφής δεν γίνει αποδεκτή, συνιστά υπέρμετρα οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του καταναλωτή. Ως μη εκπλήρωση νοείται κάθε μορφή παθολογικής εξέλιξης της ενοχής, δηλαδή και υπερημερία και πλημμελής εκπλήρωση.

3. Το τέλος εγγραφής θα μπορούσε να καταβληθεί μεταγενέστερα της ημέρας υποβολής της αίτησης εγγραφής, κατά την οποία καταβάλλεται το τέλος αίτησης, όπως προκύπτει και από την ίδια την απάντηση του Κολεγίου.

4. Τον ισχυρισμό του Κολεγίου που αναπτύχθηκε και προφορικά κατά την ανωτέρω συνάντηση ότι δικαιολογείται η μη απόδοση του καταβληθέντος ποσού από την Ψ λόγω των παρασχεθεισών σε εκείνη υπηρεσιών κατά την εγγραφή της στο πρόγραμμα σπουδών του Κολεγίου, δηλαδή την ενημέρωση που έλαβε για το πρόγραμμα σπουδών που την ενδιέφερε, το κόστος αυτού, καθώς και τη συνέντευξη εξόδου που πραγματοποιήθηκε.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς,

I) Απευθύνει σύσταση προς το Κολέγιο να επιστρέψει στην αναφέρουσα το ήμισυ του ποσού που κατέβαλε, ως τέλος εγγραφής, ήτοι το ποσό των 60 ευρώ.

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

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που το Κολέγιο δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης