



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:  
Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 29 Ιουλίου 2020  
Αριθ. Πρωτ. : 37460

Εισηγήτρια:  
Όλγα Αρ. Αλεξίου  
Ειδική Επιστήμονας – Νομικός  
e-mail: [oalexiou@synigoroskatanaloti.gr](mailto:oalexiou@synigoroskatanaloti.gr)

**ΠΡΟΣ:**

Την ατομική επιχείρηση “ΜΑΡΣΕΛΟΥ ΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΙΩΑΝΝΗ (MOBILEPOINT.GR)”

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ**

**(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)**

Η Ανεξάρτητη Αρχή “ Συνήγορος του Καταναλωτή” είναι επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (Α’ 259), όπως ισχύει, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ’ άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α’), με σκοπό τη συναινετική επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν, κατόπιν ιδιαίτερα μεγάλου αριθμού εγγράφων καταγγελιών σε βάρος της επιχείρησής σας και μετά από ενδελεχή έλεγχο των φακέλων των υπό κρίση διαφορών οι οποίες παρουσιάζουν πανομοιότυπα στοιχεία, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

**-Α- ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, έχουμε δεχθεί και βρίσκονται υπό επεξεργασία έως σήμερα εκατόν σαράντα τρεις (143) αναφορές καταναλωτών σε βάρος της ατομικής επιχείρησης με την επωνυμία “Μαρσέλου Σοφία του Ιωάννη”, με δηλωθείσα έδρα την Γλυφάδα Αττικής, οδός Ανδρέα Παπανδρέου, αρ. 22, με αντικείμενο δραστηριότητας (σε ό,τι αφορά τις καταγγελίες που διερευνά η Αρχή μας) την εισαγωγή και εμπορία



αγαθών μέσω του διαδικτύου στο οποίο εμφανίζεται με όνομα χώρου (domain name) MOBILEPOINT.GR. Η άνω επιχείρηση διαθέτει και κατάστημα στη Γλυφάδα επί της οδού Δημ. Γούναρη αρ. 229.

Κοινό πρόβλημα, που αντιμετωπίζουν όλοι οι καταγγέλλοντες καταναλωτές, όπως προκύπτει από τις υποβληθείσες αναφορές, είναι **η μη προσήκουσα εκτέλεση παραγγελιών** που πραγματοποίησαν μέσω της ως άνω ιστοσελίδας για την απόκτηση αγαθών τεχνολογίας, τις οποίες η αναφερόμενη επιχείρηση διέθετε προς πώληση σε ιδιαίτερα προνομακίες τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, **όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα “προϊόντα-κράχτες”**.

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω στοιχεία, η ατομική επιχείρηση “Μαρσέλου Σοφία του Ιωάννη” η ιστοσελίδα της οποίας εμφανιζόταν στο καταναλωτικό κοινό με όνομα χώρου MOBILEPOINT.GR, δεν ανταποκρίνεται πλέον σε έγγραφη ή προφορική επικοινωνία με εκπρόσωπό της, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες καταναλωτών οι οποίοι αναζητούν το τίμημα που έχουν καταβάλει, για τα προϊόντα που είχαν παραγγείλει και τα οποία ουδέποτε παρέλαβαν. Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” προέβη στη διαβίβαση των αναφορών των καταναλωτών στην επιχείρηση με στόχο την εξωδικαστική επίλυση των εν λόγω διαφορών, χωρίς ωστόσο να λάβει ουδεμία απάντηση εκ μέρους της καταγγελλόμενης επιχείρησης μέχρι σήμερα. Διευκρινίζεται ότι, το τελευταίο διάστημα, διεκόπη κάθε μορφής επικοινωνία με την άνω επιχείρηση, δεδομένου ότι πέρα από το γεγονός ότι δεν απαντά κανείς στις δηλωθείσες τηλεφωνικές συνδέσεις, το κατάστημα της επιχείρησης στη Γλυφάδα Αττικής, Δημ. Γούναρη 229 δεν λειτουργεί και οι επιστολές μας επιστρέφονται στην υπηρεσία μας με την επισήμανση ότι η επιχείρηση έφυγε χωρίς να αφήσει διεύθυνση. Παρά ταύτα, η επιχείρηση σύμφωνα με τα στοιχεία του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) παραμένει μέχρι τη σύνταξη της παρούσας ενεργή.

Ο καταναλωτής λοιπόν κατά τα ανωτέρω παραγγέλλει το προϊόν υψηλής τεχνολογίας από το ηλεκτρονικό κατάστημα της επιχείρησης. Η επιχείρηση αποδέχεται και επιβεβαιώνει την παραγγελία, εισπράττει το πλήρες τίμημα πώλησης, πλην, όμως, με την άπρακτη άρροδο της προθεσμίας παράδοσης, καθίσταται σαφές ότι αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της και, κυρίως, να παραδώσει στον καταναλωτή το προϊόν της επιλογής του. Η επιχείρηση αιτιολογούσε την καθυστέρηση παράδοσης επικαλούμενη αντίστοιχα μεγάλες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων από τους προμηθευτές της εξαιτίας του lockdown, ανέφερε δε την ύπαρξη “αρκετών ύποπτων κρουσμάτων στο προσωπικό της επιχείρησης” ως γεγονός που δικαιολογεί την υπολειτουργία της. Κατ' αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση, αν και ρητώς καθυσύχασε τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές σχετικά με την επιστροφή των χρημάτων τους η οποία κατά δήλωσή της θα ολοκληρωνόταν εντός τεσσάρων εργασίμων ημερών, στην πράξη δεν προέβαινε στην επιστροφή του οφειλόμενου ποσού. Επίσης, δεν ήταν αποδεκτή ποτέ η πληρωμή του τιμήματος με αντικαταβολή από τον καταναλωτή κατά την παράδοση του προϊόντος, αλλά μόνο εξόφληση με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας ή τραπεζικό έμβασμα κατά την παραγγελία του προϊόντος. Τέλος, το ηλεκτρονικό κατάστημα της επιχείρησης με όνομα χώρου MOBILEPOINT.GR εμφανιζόταν και σε πλατφόρμες αναζήτησης χαμηλότερης τιμής των ιστοσελίδων Skrutz και Best Price.



## -B- ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η επανειλημμένη και ομοιόμορφη πρακτική της επιχείρησης τόσο κατά την αρχική συναλλαγή των καταναλωτών όσο και μετέπειτα, κατόπιν της μη εκτέλεσης των εκατοντάδων παραγγελιών εκ μέρους της, καταδεικνύει τα κάτωθι:

Παραβάσεις του ν. 2251/1994, όπως ισχύει:

1. Παράβαση του άρθρου 4β, που προβλέπει τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή του ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης (εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης) ή, εναλλακτικά, εντός επιπλέον προθεσμίας, ανάλογης των περιστάσεων, επί ποινή καταγγελίας της σύμβασης.
2. Παράβαση του άρθρου 9γ, που προβλέπει την απαγόρευση **αθέμιτων εμπορικών πρακτικών**, δηλαδή πρακτικών που είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, οι οποίες υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν.

Στην προκείμενη περίπτωση, **η αναφερόμενη επιχείρησή σας ελέγχεται για τις παραπλανητικές πρακτικές:** (α) της χορήγησης εσφαλμένων, σχετικά με τη διαθεσιμότητα των προϊόντων, πληροφοριών. Οι καταναλωτές, δυνάμει αυτών των πληροφοριών, προχώρησαν στη λήψη αποφάσεων συναλλαγής, τις οποίες διαφορετικά, εάν δηλαδή ήταν γνώστες της έλλειψης βούλησης ή/και της αδυναμίας της επιχείρησης να διενεργήσει την παράδοση των προϊόντων τους και της, ως εκ τούτου, πιθανής απώλειας των χρημάτων τους, δεν θα λάμβαναν, (β) της πρόσκλησης για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και, εν συνέχεια, της συστηματικής άρνησης παράδοσής τους σε εύλογο χρόνο (περ. στ' του άρθρου 9στ).

Παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017):

1. Παράβαση του άρθρου 2 παρ. 1(α), που προβλέπει ότι η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών οφείλει να διέπεται από τον σεβασμό των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας.
2. Παράβαση του άρθρου 5 παρ. 4, που προβλέπει την εξασφάλιση επαρκών αποθεμάτων των προϊόντων που εμφανίζονται ως διαθέσιμα, καθώς και την άμεση ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με οιαδήποτε τυχόν αδυναμία εκπλήρωσης των ανειλημμένων συμβατικών υποχρεώσεων των προμηθευτών.
3. Παράβαση του άρθρου 6, που προβλέπει την προσήκουσα υποστήριξη και εξυπηρέτηση των καταναλωτών.



Επισημαίνεται και η τέλεση παραβάσεων του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (ΥΑ 31619/2017) και, ιδίως, των άρθρων 3 και 7.

Ταυτόχρονα υπογραμμίζεται στο σημείο αυτό ότι λαμβάνοντας υπ' όψιν τα πραγματικά περιστατικά διαπιστώνεται εν προκειμένω και παράβαση του άρθρου 288 ΑΚ, που προβλέπει την υποχρέωση των συμβαλλόμενων μερών να εκπληρώσουν την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη. Η ανωτέρω υποχρέωση συνιστά βασική γενική αρχή στις αμοτεροβαρείς συμβάσεις, που σκοπός της είναι η διαφύλαξη των συμφερόντων των μερών και η ομαλή εξέλιξη της εκάστοτε συμβατικής σχέσης. Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις 330 ΑΚ ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίζεται κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια δική του ή των νομίμων αντιπροσώπων του. Τέλος, βάσει του άρθρου 382 ΑΚ αν, στο πλαίσιο μιας αμοτεροβαρούς σύμβασης, η παροχή του ενός από τους συμβαλλόμενους είναι αδύνατη από γεγονός, για το οποίο αυτός έχει ευθύνη, τότε ο αντισυμβαλλόμενος του, λόγω μη εκπλήρωσης της συμφωνημένης παροχής, δύναται μεταξύ άλλων να υπαναχωρήσει (άρθρ 389 ΑΚ) από τη σύμβαση, αιτούμενος κατά τις διατάξεις του αδικαιολόγητου πλουτισμού την ήδη καταβληθείσα αντιπαροχή του.

Επίσης, οι αναφέροντες, εκτός της παραπλάνησης και της, εν γένει, παραβίασης των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών, σύμφωνα με τα ανωτέρω, **έχουν υποστεί και περιουσιακή ζημία στο πλαίσιο των υπό κρίση συναλλαγών**, αφού καθένας εξ αυτών έχει καταβάλει εξ ολοκλήρου το τίμημα του προϊόντος που παρήγγειλε αλλά ποτέ δεν το παρέλαβε, ενώ **δεν μπορεί να αποκλειστεί το ενδεχόμενο παραπλάνησης και πρόκλησης ανάλογης περιουσιακής ζημίας, για τους ίδιους λόγους, και άλλων καταναλωτών**, οι οποίοι δεν έχουν προσφύγει στην Αρχή μας ή τυχόν έχουν προσφύγει σε άλλους φορείς και υπηρεσίες.

## -Γ-ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

Τα προβλήματα των καταναλωτών οι οποίοι απευθύνθηκαν στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” λόγω της μη εκτέλεσης των παραγγελιών τους, εντοπίζονται, κατά πρώτον, στη **μη παράδοση των παραγγελθέντων αγαθών** εντός του συμφωνημένου, κατά περίπτωση, χρόνου, αλλά και στις **παρελκυστικές πρακτικές** της επιχείρησής σας, η οποία μετέθετε διαρκώς τον χρόνο παράδοσης σε μελλοντικές ημερομηνίες, χωρίς, ωστόσο, να τηρεί τις δεσμεύσεις της απέναντι στους καταναλωτές.

Κατά δεύτερον, εφόσον τα αγαθά τελικώς δεν παραδίδονταν, γεγονός που συνιστά υπαίτια μη εκπλήρωση των συμβάσεων, τα προβλήματα εντοπίζονται στη **μη ικανοποίηση αιτημάτων των καταναλωτών για την επιστροφή των χρηματικών ποσών** που είχαν προκαταβάλει ταυτόχρονα με τις παραγγελίες τους προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών, κατά πάγια πολιτική της επιχείρησής.

Υπογραμμίζεται ότι και εδώ η επιχείρησή σας εφάρμοσε **παρελκυστικές πρακτικές**, διαβεβαιώνοντας τους καταναλωτές για την επιστροφή των χρημάτων τους σε σύντομο



χρόνο (τέσσερις εργάσιμες ημέρες), αλλά χωρίς, εν τέλει, να υλοποιεί αυτές τις διαβεβαιώσεις της, ενώ από κάποιο χρονικό σημείο και έπειτα διεκόπη κάθε επικοινωνία της με τους καταναλωτές που ζητούσαν, χωρίς αποτέλεσμα, πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη των συναλλαγών τους.

Τα παραπάνω συνιστούν, επιπροσθέτως, **παράβαση της κείμενης νομοθεσίας**, που απαιτεί ότι οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα, ιδίως στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, να επικοινωνούν με τους προμηθευτές γρήγορα και αποτελεσματικά μέσω στοιχείων επικοινωνίας (όπως αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπίας, αλλά και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου υπάρχει) που τους έχουν γνωστοποιηθεί προσυμβατικά, ως τυπική απαίτηση για τις συμβάσεις αυτού του τύπου (άρθρο 3δ του ν. 2251/1994).

Οι καταναλωτές φαίνεται να έχουν απολέσει τα χρήματά τους, τα οποία, συνεπώς, **παράνομως παρακράτησε και παρακρατεί η αναφερόμενη επιχείρησή σας**, αφού μέχρι σήμερα δεν έχει προχωρήσει και ούτε υπάρχουν ενδείξεις ότι προτίθεται να προχωρήσει στην παράδοση των προϊόντων, που ήταν και το αντικείμενο των συναφθεισών συμβάσεων.

Υπογραμμίζεται ότι η επιχείρηση, κατόπιν της διαβίβασεως των αναφορών που κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, **ουδέποτε απέστειλε ενημερωτικές απόψεις** για τις υπό διερεύνηση υποθέσεις, προκειμένου να εξηγήσει την ανώμαλη εξέλιξη των συναλλαγών της με τους καταναλωτές ή/και για να προτείνει μέτρα αποτελεσματικής αντιμετώπισης της προβληματικής κατάστασης που έχει δημιουργηθεί.

Η έρευνα των αναφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνει χώρα με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, δεδομένου ότι πρόκειται για διαμεσολαβητική διαδικασία που παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που επικαλείται το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει).

Η συγκεκριμένη διαδικασία, που αποσκοπεί στη φιλική επίλυση μιας διαφοράς με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο, στηρίζεται στη βούληση των μερών να συμβιβαστούν. Συνεπώς, από την άποψη αυτή, η εμπλοκή των καταγγελλόμενων προμηθευτών στη διαδικασία αυτή δεν είναι εκ του νόμου υποχρεωτική.

Η έλλειψη ανταπόκρισης της επιχείρησης καταγγελλόμενου προμηθευτή στις συστηματικές προσκλήσεις που απευθύνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τη με εξωδικαστικό τρόπο συμβιβαστική επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς συνιστά αντικειμενικό λόγο αδυναμίας πλήρωσης της ανωτέρω νομοθετικής πρόβλεψης και, ως εκ τούτου, καθιστά αδύνατο τον περαιτέρω χειρισμό των υποθέσεων από την Αρχή μας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Ενόψει της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004, που προβλέπει τη συνεργασία της Αρχής μας με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με



την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή, η Αρχή θα ενημερώσει τις αρμόδιες υπηρεσίες **σχετικά με παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας που διαπιστώσαμε ότι συστηματικά έχουν διαπραχθεί από την επιχείρηση σε βάρος των καταναλωτών.**

Για όλους τους παραπάνω λόγους, λαμβάνοντας, επιπλέον, υπόψη τον εξαιρετικά μεγάλο αριθμό αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή μας και δεν έχουν διευθετηθεί, επιβαλλομένης δε, και της ανάγκης αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτικού κοινού από τις παράνομες και αθέμιτες πρακτικές της επιχείρησης καταλήγουμε στα εξής:

#### **Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ**

Σύμφωνα με τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ “ΜΑΡΣΕΛΟΥ ΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΙΩΑΝΝΗ”, να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να επιστρέψει ΑΜΕΣΑ στους καταναλωτές όλα τα καταβληθέντα σε αυτή χρηματικά ποσά.

II) **Καλεί** την ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση και την παραχρήμα επιστροφή όλων των χρηματικών ποσών που έχει λάβει από το συναλλαχθέν καταναλωτικό κοινό, αλλά και τον τρόπο και το χρονοδιάγραμμα επιστροφής στον κάθε καταναλωτή του χρηματικού ποσού που έχει λάβει από τον καθένα.

III) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τον τρόπο και χρόνο επιστροφής των χρηματικών ποσών που παράνομα διατηρεί εις χείρας της, τότε η παρούσα σύσταση θα δημοσιοποιηθεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 παρ. 5 Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α’).

#### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**ΛΕΥΤΕΡΗΣ ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ**

