



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πόσο συχνά φτάνουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή περιπτώσεις αντιδικίας (καταγγελίες) μεταξύ πολιτών και εταιριών αυτοκινήτου για θέματα εγγυήσεων;

Οι αναφορές που αφορούν στον κλάδο αυτοκινήτων και υποβάλλονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή αποτελούν το 3,3% του συνόλου των υποθέσεων που απασχολούν την Αρχή. Ειδικότερα, οι υποθέσεις που άπτονται θεμάτων εγγύησης, κατά το τελευταίο έτος, ανέρχονται σε ποσοστό 12,6 % επί του συνόλου των υποθέσεων του κλάδου αυτοκινήτων.

Εσείς με ποιους τρόπους επεμβαίνετε;

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

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.

Σύμφωνα με το άρθρο 4, παρ. 1 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), «ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του... ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων...». Στην αναφορά πρέπει να παρουσιάζεται συγκεκριμένο και σαφές διαμεσολαβητικό αίτημα προκειμένου η Αρχή να προχωρήσει σε περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης, πάντοτε βεβαίως μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Αρχής και με δεδομένο ότι συντρέχουν και οι λοιπές προϋποθέσεις του νόμου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να 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 ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων. Κάθε διαφορά υπόκειται σε ενδεδεγμένη έλεγχο της βασιμότητάς της και ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά

που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζει τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχτούν τα διαλαμβανόμενα στην σύσταση της Αρχής, τότε η σύσταση – πόρισμα δημοσιοποιείται με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

Σε ποιο ποσοστό βρίσκουν λύση αυτές οι περιπτώσεις με τη δική σας επέμβαση;

Κατόπιν της δικής μας επέμβασης και ολοκλήρωσης του διαμεσολαβητικού μας ρόλου, οι περισσότερες υποθέσεις με θέματα εγγυήσεων στον κλάδο των αυτοκινήτων επιλύονται υπέρ του καταναλωτή. Ειδικότερα, το ποσοστό επίλυσης υπέρ του καταναλωτή είναι 54% επί του συνόλου, στο οποίο, όμως, υπάρχουν και υποθέσεις, που είτε δεν χειρίζεται η Αρχή, λόγω π.χ. εκπροθέσμου υποβολής της αναφοράς, είτε δεν γίνεται περαιτέρω διερεύνηση, π.χ. λόγω αβασίμου αιτήματος του καταναλωτή.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η διερεύνηση της υπόθεσης καθίσταται ιδιαίτερα δυσχερής, λόγω της τεχνικής φύσης των προβλημάτων, δεδομένου μάλιστα ότι η Αρχή δεν υποστηρίζεται από πραγματογνώμονες. Επιπρόσθετα, εκ της φύσεώς του ο θεσμός του «Συνηγόρου του Καταναλωτή», ως διαμεσολαβητικού οργάνου φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, δεν μπορεί να διατάξει την απόδειξη εκατέρωθεν ισχυρισμών. Ιδιαίτερα βοηθητικό στην επίλυση της διαφοράς είναι τα ίδια τα εμπλεκόμενα μέρη να προσκομίζουν με επιμέλειά τους τεχνικές εκθέσεις προς επίρρωση των ισχυρισμών τους. Ισχυρισμοί που δεν προκύπτουν από έγγραφα είναι δύσκολο να εκτιμηθούν στο πλαίσιο της φιλικής επίλυσης διαφορών και να οδηγήσουν τον «Συνήγορο του Καταναλωτή» σε ένα ασφαλές πόρισμα.

Κατά την εκτίμησή σας, ποια είναι κατά κύριο λόγο η αιτία που δημιουργούνται προβλήματα με τις εγγυήσεις. Παραβίαση των όρων από τις αντιπροσωπείες, παρεξήγηση ή άγνοιά τους από τους καταναλωτές;

Με το Νόμο 2251/1994, περί Προστασίας των Καταναλωτών, με τις ρυθμίσεις για την εμπορική ή καταναλωτική εγγύηση εισήχθη ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης από τον προμηθευτή στον καταναλωτή – αγοραστή, προκειμένου για καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά). Η χορηγούμενη εγγύηση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων.

Οι περισσότερες αναφορές που υποβάλλονται στον «Συνήγορο του Καταναλωτή» αφορούν στην ερμηνεία των όρων της εγγύησης, καθώς και στην παραβίασή τους εκ μέρους των εταιριών, αλλά και στην πλημμελή ενημέρωση από τις εταιρίες, κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, για τη διάρκεια της εγγύησης και τους όρους αυτής.

Ειδικότερα, είναι συχνές οι περιπτώσεις που οι εταιρίες αυτοκινήτων εξαιρούν από την κάλυψη της εγγύησης ορισμένα μέρη του αυτοκινήτου, που, όπως λένε, αποτελούν σημεία τριβής και παρουσιάζουν φυσιολογική φθορά (π.χ. ελατήρια, αναρτήσεις, αμορτισέρ, δίσκο....), ή γενικά εξαιρούν της κάλυψης προβλήματα που οφείλονται σε φυσιολογική φθορά ή έκθεση σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες κ.λπ.

Οι όροι των εγγυήσεων αποτελούν Γ.Ο.Σ. και το περιεχόμενο τους πρέπει να ελέγχεται βάσει των διατάξεων περί καταχρηστικότητας των όρων. Στην ενδεικτική απαρίθμηση των Γ.Ο.Σ. που θεωρεί πάντα καταχρηστικούς ο νόμος περιλαμβάνει και τους όρους, οι οποίοι περιορίζουν τις υποχρεώσεις ή την ευθύνη του προμηθευτή για παροχή εγγύησης. Τέτοιοι είναι, για παράδειγμα, οι όροι που προβλέπουν ότι δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται η παροχή στις ανάγκες της ειδικής χρήσης ή στο συνηθισμένο προορισμό της, οι όροι που περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος και οι όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή.

Με τέτοιου είδους εξαιρέσεις δημιουργείται αναστροφή του βάρους απόδειξης του ελαττώματος σε βάρος των καταναλωτών, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να είναι στη δυσχερή θέση να αποδείξει π.χ. ότι το τμήμα του αυτοκινήτου δεν χάλασε λόγω φυσιολογικής φθοράς ή δικής του κακής χρήσης, αλλά λόγω εργοστασιακού ελαττώματος, ενώ βρίσκεται σε γνωσιολογικό έλλειμμα σε σχέση με την αντιπροσωπεία, καθώς στερείται εξειδικευμένων τεχνικών γνώσεων.

Ένα άλλο θέμα είναι η διάρκεια της εγγύησης. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι κατά ρητή επιταγή του νόμου «*εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος*». Κατά την πώληση ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Από τη δέσμευση αυτή για τη διάρκεια ζωής του προϊόντος απορρέει κατά λογική και συναλλακτική αναγκαιότητα τόσο η ισόχρονη υποχρέωση συντήρησής του, όσο και η σιωπηρή τουλάχιστον συνομολόγηση εγγυητικής προθεσμίας. Πρόβλημα, που είχε απασχολήσει την Αρχή είναι όρος που είχε θέσει εταιρία αυτοκινήτων ότι προκειμένου να ισχύσει η επέκταση της εγγύησης δεν θα πρέπει να γίνει μεταβίβαση του αυτοκινήτου, δηλαδή ότι η εγγύηση δεν θα ισχύει υπέρ του νέου κυρίου. Η Αρχή έκρινε ότι η εγγύηση από τη φύση της συνδέεται με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος και παρακολουθεί το προϊόν και όχι τον εκάστοτε ιδιοκτήτη του. Εξάλλου, η εγγύηση δεν ορίζεται υποκειμενικά, με βάση τη βούληση του προμηθευτή, αλλά αντικειμενικά, με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης.

Η ενημέρωση από τις εταιρίες προς τους καταναλωτές σε ό,τι αφορά τις εγγυήσεις, βάσει της εμπειρίας σας, είναι αρκετή;

Είναι συχνές οι περιπτώσεις εκείνες αναφορών για καταναλωτικές διαφορές, που προκύπτουν λόγω της άγνοιας των όρων της εγγύησης από τους καταναλωτές.

Οι αντιπροσωπείες αυτοκινήτων παρέχουν στους καταναλωτές κατά την αγορά εγχειρίδιο, στο οποίο αναγράφονται οι όροι της εγγύησης. Έμφαση θα πρέπει να δοθεί, όμως, στην πληρέστερη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με τα ζητήματα της εγγύησης, το χρονικό διάστημα αυτής και ιδιαίτερα στις εξαιρέσεις αυτών, που πολλές φορές είναι αμφισβητήσιμες και σε κάποιες περιπτώσεις δε συνάδουν με τους κανόνες της καλής πίστης. Άλλωστε, η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται

από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Στο έντυπο της εγγύησης που παραδίδεται στον αγοραστή – καταναλωτή ορίζεται το περιεχόμενο της εγγύησης, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί για την ισχύ της, ο ενδεχόμενος τύπος που ορίζεται ότι πρέπει να τηρηθεί κ.λπ. Το ότι ένας αγοραστής παραλαμβάνει το βιβλίο εγγύησης και το υπογράφει ενδεχομένως, δεν συνεπάγεται αυτομάτως ότι λαμβάνει πραγματική γνώση του περιεχομένου των όρων της εγγύησης. Θα πρέπει κατά την κατάρτιση της σύμβασης να ενημερώνεται για την εγγύηση και τις τυχόν εξαιρέσεις της.

Η πληρέστερη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών θα μπορούσε ακόμα και να επηρεάσει την απόφαση του καταναλωτή για την κατάρτιση της σύμβασης ή και πιθανώς την προτίμηση άλλης εταιρείας με ευνοϊκότερους όρους.

Βέβαια, πολλές φορές σημειώνεται και έλλειψη συναλλακτικής επιμέλειας των αγοραστών κατά την κατάρτιση της σύμβασης, καθώς δεν ενδιαφέρονται να ενημερωθούν για τους όρους της εγγύησης ή δεν μελετούν το βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης του αυτοκινήτου, που τους παραδίδεται.

Επίσης, οι καταναλωτές οφείλουν να ακολουθούν κατά γράμμα τα προβλεπόμενα στο εγχειρίδιο της εγγύησης αναφορικά με την ευθύνη του κατόχου για τη διαδικασία φροντίδας, χρήσης και καλής συντήρησης του αυτοκινήτου, προκειμένου να αποφευχθούν έξοδα επισκευών εξαιτίας κακής χρήσης, παραμέλησης ή ανεπαρκούς συντήρησης του αυτοκινήτου.

Επιπρόσθετα, το περιεχόμενο της εγγύησης δεν προσδιορίζεται μόνο από τη δήλωση εγγύησης, σύμφωνα με τους όρους που περιέχει, αλλά και από τη «σχετική διαφήμιση» του προμηθευτή – εφόσον από αυτή συνάγεται βούληση δέσμευσης, με βάση την αντίληψη του μέσου καταναλωτή, στον οποίο απευθύνεται το προϊόν. Ο καταναλωτής, πριν αγοράσει το προϊόν, δεν γνωρίζει τη δήλωση εγγύησης, αλλά μόνο το περιεχόμενο της σχετικής διαφήμισης και ως εκ τούτου δεν πρέπει να διαψεύδεται η δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του στη διαφήμιση. Ως «σχετική» νοείται η διαφήμιση που αναφέρεται σε στοιχεία που συνιστούν περιεχόμενο της εγγύησης, όπως σε όρους της εγγύησης ή σε ιδιότητες του πράγματος. Κάθε δήλωση στο πλαίσιο τέτοιας διαφήμισης είναι δεσμευτική καταρχήν, δηλαδή ο καταναλωτής δικαιούται να επικαλεστεί το περιεχόμενό της, το οποίο έτσι συνδιαμορφώνει το περιεχόμενο της εγγύησης, συμπληρώνοντάς το, όταν αυτό είναι ελλιπές, ή διευκρινίζοντάς το, όταν είναι ασαφές. Η διαφήμιση και η δήλωση εγγύησης μπορεί να διαφέρουν κατά περιεχόμενο, οπότε ανακύπτει το ζήτημα, με ποιους όρους ισχύει η εγγύηση. Υποστηρίζεται ότι υπερισχύουν οι όροι που είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή, ειδικά όταν η διαφήμιση γίνεται από το πρόσωπο που παρέχει την εγγύηση.

Σε άλλα καταναλωτικά προϊόντα προβλέπονται οι προϋποθέσεις για την αντικατάσταση του προϊόντος. Μπορεί ο καταναλωτής να απαιτήσει αντικατάσταση αυτοκινήτου; Αν ναι ποιες προϋποθέσεις πρέπει να συντρέχουν;

Ο αγοραστής σε όλα τα καταναλωτικά προϊόντα (επομένως και στα αυτοκίνητα) έχει εναντίον του εγγυητή τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης, κατά τους όρους που περιέχονται σε αυτήν, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο.

Σύμφωνα με το άρθρο 540 ΑΚ, σε περίπτωση ευθύνης του πωλητή, που συνήθως είναι διαφορετικό πρόσωπο από αυτόν που παρέχει την εγγύηση, για πραγματικό

ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογή του α) να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή την αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός εάν μία τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες, β) να μειώσει το τίμημα, γ) να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα.

Το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή για εκπλήρωση από τον πωλητή των υποχρεώσεών του. Το αν η επισκευή θα έχει την προτεραιότητα απέναντι στην αντικατάσταση είναι θέμα εκτίμησης και κρίνεται κατά περίπτωση. Όταν, για παράδειγμα, ένα προϊόν έχει υποβληθεί σε επανειλημμένες επιδιορθώσεις, ή όταν υπάρχει αμφιβολία ως προς το αποτέλεσμα της διόρθωσης, ή η διόρθωση συνεπάγεται μακρόχρονη στέρηση της χρήσης του πράγματος, που θεωρείται ότι θίγουν τα συμφέροντα του αγοραστή, θα πρέπει να ευνοηθεί η αντικατάσταση σε σχέση με την επιδιόρθωση. Επιπρόσθετα, θα πρέπει η αντικατάσταση να μην θεωρείται δυσανάλογη σε σχέση με την επιδιόρθωση, π.χ. να συνεπάγεται για τον πωλητή υπερβολικά υψηλό κόστος. Δυσανάλογες δαπάνες μπορεί να θεωρηθούν οι δαπάνες αντικατάστασης, όταν πρόκειται για επουσιώδες ελάττωμα, που μπορεί να διορθωθεί σχεδόν ανέξοδα για τον πωλητή, ώστε να επέλθει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Πώς αντιμετωπίζετε ενδεχομένως αμφισβητούμενες περιπτώσεις; Για παράδειγμα, πρόβλημα στο συμπλέκτη (δίσκος – πλατό) μόλις στα 2.500 χλμ., κάτι που θα μπορούσε να οφείλεται τόσο στην κακή χρήση όσο και σε κατασκευαστικό ελάττωμα;

Όπως αναφέραμε και ανωτέρω, πρόκειται για εγγυητικούς όρους που έχουν διατυπωθεί μονομερώς από τις εταιρείες για λογαριασμό των καταναλωτών, οι οποίοι χρήζουν ερμηνείας. Σύμφωνα εξάλλου και με το Νόμο 2251/1994, όπως αντικαταστάθηκε με το Ν. 3587/2007 «*κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή*».

Η φυσιολογική φθορά θα πρέπει να κριθεί σε αντιδιαστολή με την «κακή χρήση» εκ μέρους του οδηγού. Προκειμένου να γίνει ερμηνεία της «φυσιολογικής φθοράς» ή της «κακής χρήσης» του αυτοκινήτου, πρέπει να αποτελέσει κριτήριο η δυνατότητα αντίληψης και επιμέλειας του μέσου, λογικού και έντιμου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνεται ο εγγυητικός όρος. Κατά δε την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως κριτήριο η δυνατότητα αντίληψης του μέσου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται οι Γ.Ο.Σ., δηλαδή το νόημα που θα μπορούσε να προσδώσει σε αυτούς ένας μέσος λογικός και έντιμος πελάτης, σε συνδυασμό πάντα με τις δυνατότητες των συμβαλλομένων, δηλαδή όχι μόνο του δηλούντος, αλλά και στις εισαγωγικές παρατηρήσεις της Οδηγίας 85/374/ΕΟΚ γίνεται μια προσπάθεια προσέγγισης της έννοιας της «κανονικής χρήσης» του προϊόντος και δίνεται η διευκρίνιση ότι η ασφάλεια εκτιμάται αφού αποκλειστεί κάθε καταχρηστική χρησιμοποίηση του προϊόντος, η οποία κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες μπορεί να θεωρηθεί παράλογη. Επίσης, πρέπει να γίνει δεκτό το κριτήριο ότι εύλογα αναμενόμενη είναι

και η χρησιμοποίηση που μπορούσε να προβλεφθεί και είναι κοινωνικά πρόσφορη. Ειδικότερα, η καλή ή κακή χρήση μπορεί να εξαρτάται από παράγοντες όπως τα χρόνια που οδηγεί κάποιος είτε η εμπειρία που έχει στην οδήγηση. Ακόμα, καθοριστικό παράγοντα στη βλάβη που προκύπτει κάθε φορά στα αυτοκίνητα πρέπει να παίζουν και τα χιλιόμετρα που έχει διανύσει το αυτοκίνητο.

Επομένως, κρίνεται κάθε φορά κατά περίπτωση, αξιολογώντας τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Αρχή, αν πρόκειται για κακή χρήση ή για κατασκευαστικό ελάττωμα. Πρέπει να επαναληφθεί, όμως, ότι η Αρχή μας δεν έχει τη δυνατότητα να διατάξει αποδείξεις προς στοιχειοθέτηση των εκατέρωθεν ισχυρισμών και δεν έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τεχνικό έλεγχο. Επομένως, κρίνεται απαραίτητη η προσκόμιση στοιχείων εκ μέρους του καταναλωτή, από τα οποία να προκύπτει η βασιμότητα των ισχυρισμών του, δηλαδή το κατασκευαστικό ελάττωμα του αυτοκινήτου του (π.χ. βεβαίωση τεχνικού ή κάποιου αρμόδιου φορέα). Σε διαφορετική περίπτωση, αν από τα ενώπιον της Αρχής μας προσαχθέντα στοιχεία δεν προκύπτει σαφώς η βασιμότητα των ισχυρισμών του και η απόδειξη του αντικειμένου της διαφοράς είναι δυσχερής, δεν καθίσταται δυνατή η περαιτέρω παρέμβαση της Αρχής.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας