



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Ν. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειριστές: Ανδρέας Ασημάκος – Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
Θεοδώρα Ρούμπου – Ειδική Επιστήμονας

Αθήνα, 24 Μαΐου 2007
Αριθ. Πρωτ.: 993

Προς:
Αντιπροσωπεία Φωτογραφικών Μηχανών (Α)

Κοιν:
κ. Καταναλωτή (Β)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ

(άρθρο 3 παρ.1 ν. 3297/2004)

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, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, εξέτασε αναφορά υποβληθείσα από τον κ. Β με θέμα την άρνηση της Α, να καλύψει σύμφωνα με την εγγύηση το κόστος επισκευής βλάβης σε φωτογραφική μηχανή μάρκας

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας συντάσσεται η παρούσα σύσταση κατά το άρθρο 3 παράγραφος 1 εδάφιο β' του ως άνω νόμου η οποία και κοινοποιείται αρμοδίως.

Β. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Ο κ. Β αγόρασε μια φωτογραφική μηχανή από την αντιπροσωπεία Α στις με 12μηνη εγγύηση συντήρησης. Στις προσκόμισε τη μηχανή στο σέρβις της αντιπροσωπείας διότι είχε συμπτκνωθεί υδρατμός στην εσωτερική της επιφάνεια με αποτέλεσμα να αλλοιώνεται η εικόνα κατά τη λήψη.

Ο τεχνικός της αντιπροσωπείας διέγινωσε τη βλάβη και ανέφερε στον κ. **B** ότι πράγματι είχε επικαθήσει υγρασία του περιβάλλοντος στην εσωτερική επιφάνεια της μηχανής (CCD), λόγω εισόδου της συσκευής από ψυχρό περιβάλλον σε αυξημένη ατμοσφαιρική υγρασία. Σύμφωνα με την **A** η εν λόγω φωτογραφική μηχανή δεν έχει κατασκευαστική αστοχία το δε πρόβλημα δημιουργήθηκε από την έκθεση της σε μη φυσιολογικές συνθήκες (υγρασία) και κακή χρήση αυτής. Για τους λόγους αυτούς ο καταναλωτής θα πρέπει να επιβαρυνθεί με το κόστος επισκευής της.

Σύμφωνα με τον κ. **B** η βλάβη είναι αποτέλεσμα κακής στεγανότητας και δεν οφείλεται σε κακή ή βίαιη χρήση από τον χρήστη. Κατά τους ισχυρισμούς του, η υγρασία της ατμόσφαιρας είναι αναπόφευκτη και δεν συνιστά βίαιη χρήση του προϊόντος. Επιπλέον, σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης που έλαβε ο καταναλωτής όταν αγόρασε τη φωτογραφική μηχανή, η εγγύηση δεν καλύπτει το κόστος επισκευής βλαβών που προήλθαν από πτώση, πρόσκρουση, σύνθλιψη ή βίαιη χρήση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά του κ. **B** στις , στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. Η αναφορά αυτή διαβιβάστηκε στην **A**, στις με το αριθμ. πρωτ. έγγραφό μας.

Η **A** διατύπωσε τις απόψεις της με τα υπ' αριθμ. πρωτ. και έγγραφα που απέστειλε στην Αρχή μας. Επίσης, στις στα πλαίσια της υπό του άρθρου 3 παράγραφος 1 του νόμου 3294/2004 προβλεπόμενης αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών που άγονται ενώπιόν του, πραγματοποιήθηκε συνάντηση των ενδιαφερόμενων μερών στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σύμφωνα με την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασεως. Η προσπάθεια συναινετικής επίλυσης της υπόθεσης και επίτευξης συμβιβασμού απέβη άκαρπη.

Γ. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

(1) Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νέο **άρθρο 559 του Αστικού Κώδικα** (όπως ισχύει μετά την αντικατάστασή του από το Ν. 3043/2002, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία 1999/44/ΕΚ), «**αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει έναντι εκείνου που εγγυήθηκε τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο**». Στο εννοιολογικό επίκεντρο της εγγύησης βρίσκεται η συνομολόγηση μιας σειράς ιδιοτήτων του πωληθέντος προϊόντος ή η διασφάλιση της ευθύνης του πωλητή για πραγματικές ελλείψεις σε αυτό, σε περίπτωση δε κατάρπτωσης της εγγυήσεως επιφυλάσσονται υπέρ του αγοραστή τα προβλεπόμενα στο άρθρο 540 ΑΚ δικαιώματα της διόρθωσης, αντικατάστασης, υπαναχώρησης, μείωσης του τιμήματος ή αποζημίωσης (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, σελ. 191-192).

Επιπλέον, με το **άρθρο 5 παράγραφος 3 του Νόμου 2251/1994** (ΦΕΚ Α' 191) περί Προστασίας των Καταναλωτών, στα πλαίσια των οικείων ρυθμίσεων για την εμπορική ή καταναλωτική εγγύηση, εισάγεται ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης από τον προμηθευτή στον καταναλωτή – αγοραστή, προκειμένου για καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά). Στο εδάφιο δ' της ως άνω παραγράφου ορίζεται πως η χορηγούμενη εγγύηση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων.

(2) Λαμβανομένου, περαιτέρω, υπόψη πως στην πλειονότητα των περιπτώσεων το περιεχόμενο της εγγύησης, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί της, όπως αναγράφονται στο σχετικό έντυπο, είναι κατά κανόνα προδιατυπωμένα για αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, ελέγχονται ως προς τη νομιμότητά τους με βάση τα εκ του νόμου οριζόμενα για τους Γενικούς Όρους των Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.).

Πιο συγκεκριμένα, όπως προβλέπεται στο **άρθρο 2 παρ. 5 του Νόμου 2251/1994** περί Προστασίας των Καταναλωτών (ΦΕΚ Α' 191) «**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**». Στα πλαίσια της προσέγγισης δια της ερμηνευτικής οδού των Γενικών Όρων των Συναλλαγών, εφαρμογή έχουν και άλλοι ερμηνευτικοί κανόνες που εν γένει χρησιμοποιούνται στην ερμηνεία των συμβάσεων, υπό την προϋπόθεση οι κανόνες αυτοί να είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, ό.π., σελ. 91). Ιδίως, η αξιοποίηση των ερμηνευτικών κανόνων των **άρθρων 173 («Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βούλησης αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις»)** και **200 («Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη»)** του Αστικού Κώδικα αποτελεί – σε συνέχεια των παραπάνω – χρήσιμο εργαλείο για την υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία των Γενικών Όρων των Συναλλαγών σε κάθε περίπτωση, κατά την οποία εμφανίζεται κενό, ασάφεια ή αμφιβολία, ως προς τη διατύπωσή τους.

Από το συνδυασμό των ως άνω διατάξεων προκύπτει ότι, όταν διαπιστώνεται κενό, **ασάφεια** ή αμφιβολία, ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβληθέντων μερών, είτε ως προς τον όρο (ρήτρα) των γενικών όρων των συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), που έχουν υπαχθεί στην οικεία σύμβαση, και δη αμφιβολία, για την **έννοια** της σχετικής ρήτρας, επιβάλλεται η προσφυγή στους ως άνω ερμηνευτικούς κανόνες. Στη δεύτερη των εν λόγω περιπτώσεων, ήτοι για την ερμηνεία των ρητρών και όρων, που διατυπώθηκαν ασαφώς ως γενικοί όροι των συναλλαγών, και πιο συγκεκριμένα, όταν ο όρος (ρήτρα) απευθύνεται εκ μέρους του προμηθευτή (επιχείρησης) σε ευρύτερο κύκλο καταναλωτών (πελατών), η προκρινόμενη ως εφαρμοστέα ερμηνευτική μέθοδος, κατά την επικρατούσα στη θεωρία και στη νομολογία άποψη, είναι η αντικειμενική, αφού στοχεύει στην εξεύρεση του πώς αντιλαμβάνεται ο μέσης συναλλακτικής πείρας και μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας πελάτης και καταναλωτής την έννοια της σχετικής ρήτρας (ΕφΑθ 4958/2004, ΔΕΕ 2005/196, ΑΠ 536/1988, Δ/ΝΗ 1989/82).

Στα πλαίσια, λοιπόν, του διενεργούμενου ερμηνευτικού ελέγχου για την εξεύρεση της πραγματικής και της ορθής έννοιας της προβληματικής, ως προς την ασάφειά της, ρήτρας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη **οι αρχές της αντικειμενικής καλής πίστης, ήτοι της ευπρέπειας και εντιμότητας που απαιτούνται στις συναλλαγές** (Α. Γεωργιάδης, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου 2002, σελ. 16), των χρηστών συναλλακτικών ηθών και της κοινής λογικής και πείρας, καταλήγοντας συμπερασματικά και σε κάθε περίπτωση με γνώμονα και κριτήριο την ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή εκδοχή.

Α. ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

Όπως προκύπτει από : (α) την υποβληθείσα στην Αρχή από αναφορά του κ. **B** (αριθ. πρωτ.) σχετικά με την άρνηση της εταιρείας **A** να καλύψει από την

εγγύηση το κόστος επισκευής της φωτογραφικής μηχανής, η οποία εμφάνισε κατά τη χρήση της υγρασία στην εσωτερική της επιφάνεια και (β) την στην ως άνω αναφορά συνημμένη κάρτα εγγύησης, που χορήγησε στον καταναλωτή η εταιρεία κατά την πώληση του προϊόντος, η εταιρεία εγγυάται «δωρεάν και πλήρη αποκατάσταση κάθε ανωμαλίας που προέρχεται από τη **συνήθη χρήση**», και «η εγγύηση παύει αυτομάτως να ισχύει εάν η βλάβη προήλθε από πτώση, πρόσκρουση, σύνθλιψη ή **βίαση χρήση**». Είναι φανερό, πως οι εγγυητικοί αυτοί όροι, λόγω της γενικής και ευρείας διατύπωσής τους, προκειμένου για την εφαρμογή και ισχύ τους στην υπό κρίση περίπτωση **χρήζουν ερμηνείας**, με βάση τους ανωτέρω εκτιθέμενους νομικούς κανόνες (**άρθρο 2 παρ. 5 του ν. 2251/1994, άρθρα 173 και 200 ΑΚ**).

Καθ' ερμηνεία, λοιπόν, της έννοιας της «συνήθους χρήσης» και κατ' αντιδιαστολή προς εκείνη της «βίασης χρήσης», όπως αναφέρονται στο έγγραφο της εγγύησης, αντίκειται στην καλή πίστη, στα δεδομένα της κοινής πείρας και στο προσδοκώμενο όριο αντοχής του προϊόντος, η εξάρτηση της ισχύος της εγγύησης από γεγονότα που εκφεύγουν του ελέγχου του μέσου καταναλωτή, όπως είναι οι ατμοσφαιρικές αλλαγές και συνθήκες, η υγρασία του περιβάλλοντος κ.λπ., έναντι των οποίων και με δεδομένη τη σχέση εμπιστοσύνης που δημιουργείται ανάμεσα στον καταναλωτή και τον προμηθευτή του, εύλογα προσδοκάται η αντοχή του προϊόντος. Τούτο, διότι είναι αδύνατο να αξιώνεται από τον μέσο καταναλωτή να γνωρίζει λεπτομερώς τις περιβαλλοντικές συνθήκες και τα επίπεδα υγρασίας στην ατμόσφαιρα, προκειμένου να κρίνει αν θα χρησιμοποιήσει τη συσκευή του, δεδομένου μάλιστα ότι η χρήση αυτής δεν γίνεται σε εξαιρετικά ακραίες συνθήκες, αλλά στις κατά τα διδάγματα της κοινής πείρας επικρατούσες στην Ελλάδα ή έξω από αυτήν συνθήκες όπου ο μέσος κοινωνικός άνθρωπος αναπτύσσει την καθημερινή δραστηριότητά του. Εξάλλου, η αντιληπτική ικανότητα και το γνωστικό επίπεδο του μέσου συναλλακτικά έμπειρου ανθρώπου, που αποτελεί μέτρο για την αντικειμενική ερμηνεία αμφίβωλων συμβατικών όρων, επιβάλλουν όπως τα όρια της «συνήθους χρήσεως» του προϊόντος να μην συναρτώνται προς ιδιαίτερα εξειδικευμένους όρους επιστήμης ή τέχνης, γεγονός που οδηγεί σε ανισορροπία της συμβατικής σχέσης. Δεδομένης, μάλιστα, της φύσης του προϊόντος και του συνήθους προορισμού του, καθώς πρόκειται για φωτογραφική μηχανή που προορίζεται για χρήση και από τον μέσο – μη επαγγελματία φωτογράφο – καταναλωτή, σε συνθήκες που προσιδιάζουν στην κοινωνική δραστηριότητα του μέσου επιμελούς ανθρώπου, σε συνδυασμό με τα δεδομένα της κοινής λογικής και πείρας σχετικά με τις δυνατότητες ανάλογων προϊόντων σε περιβαλλοντικές συνθήκες που απέχουν από το να χαρακτηριστούν «ακραίες», η εταιρεία εσφαλμένως εξείρεσε από την εγγύηση το κόστος επισκευής της εν λόγω συσκευής, εξαιτίας βλάβης που προέκυψε από εξωτερική ατμοσφαιρική υγρασία. Τούτο ισχύει και για τον πρόσθετο λόγο ότι ο παράγοντας «υγρασία» δεν αναφέρεται πουθενά ρητώς ως λόγος εξαίρεσης, ούτε και στο εκ των υστέρων χορηγηθέν στον καταναλωτή έγγραφο, το οποίο εξαρχής δεν αποτελεί τμήμα της εγγύησης καθώς δεν περιλαμβάνει τα υπό του νόμου ελάχιστα προαπαιτούμενα, όπως την ταυτότητα του προϊόντος στο οποίο αναφέρεται.

Επιπλέον, κατά τη ρητή επιταγή του **άρθρου 5 παράγραφος 3 εδάφιο δ' του ν. 2251/1994** η χορηγούμενη εγγύηση δεν θα πρέπει να αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Τελολογικά, η απαγόρευση αυτή στοχεύει στη διατήρηση της συμβατικής ισορροπίας που πρέπει να διέπει τη σχέση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, καθώς ο τελευταίος αποτελεί το ασθενέστερο μέρος της συμβάσεως, ιδίως δε όταν αυτή (η σύμβαση) αφορά υπηρεσίες ή αντικείμενα τεχνολογικής αιχμής. Ρήτρες και όροι που εξαρτούν την ισχύ της εγγύησης από υπερβολικές εξαιρέσεις διαταράσσουν την συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή. Έτσι

και στη συγκεκριμένη περίπτωση, η «ατμοσφαιρική υγρασία» συνιστά υπερβολική ρήτρα εξαίρεσης από τη χορηγούμενη εγγύηση, καθώς δυσανάλογα προς την προσδοκώμενη από τον μέσο καταναλωτή γνώση, η εταιρεία καθ' υπερβολή εξαρτά την καλή χρήση μιας φωτογραφικής μηχανής από αόριστες περιβαλλοντικές συνθήκες και επίπεδα υγρασίας στην ατμόσφαιρα, ήτοι μεγέθη τα οποία δεν είναι μετρήσιμα για τον μέσο επιμελή καταναλωτή, διαταράσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συμβατική ισορροπία με τη δημιουργία υπερβολικών βαρών και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή.

Ε. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ-ΣΥΣΤΑΣΗ

Η οφειλόμενη σε ατμοσφαιρικούς παράγοντες βλάβη της φωτογραφικής μηχανής συνιστά υπερβολική και υπέρμετρη εξαίρεση από την έννοια της συνήθους χρήσεως και ως εκ τούτου η εταιρεία **A** καλείται να καλύψει από την εγγύηση και να αντικαταστήσει ή επισκευάσει τη συσκευή ανέξοδα για τον καταναλωτή, δεδομένου ότι η προβληματική λειτουργία που προέκυψε σε αυτήν λόγω της ατμοσφαιρικής υγρασίας εντάσσεται κατά τα ως άνω ερμηνευόμενα στα πλαίσια της «συνήθους» και όχι κακής χρήσεώς της.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος το Καταναλωτή:

I) Καλεί την **A** να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η **A** δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση – πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Ν. Βασιλικής Μπώλου.