



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπόλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια : Ελένη Παπαγεωργίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: el_pap@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 15 Ιουλίου 2008

Αριθ. Πρωτ. : ...

ΠΡΟΣ:

1. **A** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
2. **B** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
3. **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΚΟΙΝ.:

X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ

Ε Γ Γ Ρ Α Φ Η Σ Υ Σ Τ Α Σ Η – Π Ο Ρ Ι Σ Μ Α

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 13.07.07 αναφοράς του **X** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ...Α/13.07.07), μεταξύ του ιδίου και της **B** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:
Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 13^η Ιουλίου 2007 την αναφορά του **X** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ. ...Α/13.07.07.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../20.07.07 διαβιβαστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εταιρεία η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Λ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 ΑΘΗΝΑ / ΤΗΛ.: 210 6460276, 210 6460458, ΦΑΞ: 210 6460682

e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Με το από 07/08/07 έγγραφο, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/.../07.08.07, η **Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** εξέθεσε τις απόψεις της στο «Συνήγορο του Καταναλωτή».

Επίσης, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../29.08.07 έγγραφο διαβιβάστηκε στην **Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει και εκείνη τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων.

Με το από 06/09/07 έγγραφο το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/.../07.09.07, η **Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** εξέθεσε τις απόψεις της προς το «Συνήγορο του Καταναλωτή».

Εν συνεχεία, με το υπ' αριθ. πρωτ. Β/.../16.10.2007 έγγραφό μας, η **Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, η **Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** και ο **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** εκλήθησαν για την επίτευξη συμβιβασμού την 25^η Οκτωβρίου 2007, ημέρα Πέμπτη και ώρα 12:30 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144.

Ο **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** είναι κάτοχος του με αρ. κυκλοφορίας Ε.Ι.Χ. αυτοκινήτου τύπου, με αριθμό πλαισίου....., το οποίο αγόρασε στις 13/05/03 από την **Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**. Κατά την αγορά του αυτοκινήτου, η **Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, επιπλέον της εργοστασιακής εγγύησης, παρείχε στον **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝΤΑ** μέχρι τη συμπλήρωση του **5^{ου} έτους**, την **προνομιακή** εγγύηση. Στα καλυπτόμενα εξαρτήματα από την πενταετή εγγύηση περιλαμβάνονται ο κεντρικός δίσκος, το πλατό και το ρουλεμάν, με εξαίρεση τις περιπτώσεις όπου υπάρχει φυσιολογική φθορά. Ωστόσο, την 04/07/07, όταν ο **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** μετέφερε το αυτοκίνητό του στο συνεργείο της **Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ** ακινητοποιημένο εξαιτίας βλάβης στα ανωτέρω εξαρτήματα, αναγκάστηκε να πληρώσει το ποσό των **472,63 Ευρώ**, προκειμένου να επισκευαστούν τα εν λόγω εξαρτήματα, τα καλυπτόμενα από την πενταετή προνομιακή εγγύηση. Αξιοσημείωτο δε, είναι και το γεγονός ότι το αυτοκίνητο είχε διανύσει μόνο 22.778 χιλιόμετρα.

Η **Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, μέσω της απαντητικής της επιστολής προς την Αρχή μας, υποστήριξε ότι το υλικό τριβής του συμπλέκτη είχε προχωρημένη φθορά από υπερθέρμανση, που ήταν απόρροια έντονης χρήσης. Εντόπισαν ότι η βλάβη έγκειται στο εσωτερικό του υλικού τριβής, όπου είναι το σημείο επαφής κατά την σύμπλεξη-αποσύμπλεξη των ταχυτήτων και όχι στο σημείο στήριξης του σετ συμπλέκτη. Δεδομένης λοιπόν της εξαίρεσης που προβλέπεται στην προνομιακή εγγύηση ότι το σετ συμπλέκτη δεν καλύπτεται από την εγγύηση για φθορά λόγω χρήσης, αρνήθηκαν να καλύψουν το κόστος της εν λόγω επισκευής. Τα ίδια υποστήριξαν και κατά την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας, τόσο η ως άνω εταιρεία όσο και η **Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, η οποία υποστήριξε ότι το αν πρόκειται για φυσιολογική φθορά ή όχι μπορεί να το κρίνει το συνεργείο από την κατάσταση καθώς και την εικόνα του ανταλλακτικού. Παρόλα αυτά η τελευταία απηύθυνε πρόταση στον **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝΤΑ**, η οποία συνίστατο σε 30% έκπτωση για τα επόμενα τρία (3) χρόνια σε ανταλλακτικά της εταιρείας, την οποία ο τελευταίος δεν αποδέχτηκε.

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και για την έκδοση της παρούσας σύστασης-πορίσματος, λήφθηκαν κυρίως υπόψη τα κατωτέρω στοιχεία:

1) Το άρθρο 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) Η με αρ. πρωτ. ...Α/13-07-2007 αναφορά του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή με αίτημα την επιστροφή του ποσού των 472,63 Ευρώ, το οποίο κατέβαλε για την επισκευή του αυτοκινήτου.

3) Το εγχειρίδιο της «βασικής» και «προνομιακής εγγύησης» που προσκομίστηκε στην Αρχή μας από την Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο 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 παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο». Η ως άνω διάταξη δεν διευκρινίζει το περιεχόμενο του θεσμού της εγγύησης, αλλά αρκείται να ορίσει ότι πρόκειται για υπόσχεση που θεμελιώνει διακριτή πρόσθετη υποχρέωση του εγγυώμενου σε σχέση με τις υποχρεώσεις του πωλητή και η πρακτική της σημασία έγκειται α) στην επιμήκυνση της παραγραφής της ευθύνης του πωλητή, β) τη μετάθεση του χρόνου μετάστασης του κινδύνου μέχρι τη λήξη της εγγυητικής προθεσμίας και γ) την άμεση ευθύνη του παραγωγού του προϊόντος (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004,σελ.191-192).

Με το Ν.2251/1994 άρθρο 5 § 3 περί προστασίας των καταναλωτών, όπως αυτός τροποποιήθηκε από το Ν. 3587/2007 εισάγεται ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης από τον πωλητή στον καταναλωτή-αγοραστή προκειμένου για καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά). Σύμφωνα δε με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου που αντικαταστάθηκε με την παρ. 4 άρθρ. 6 του Ν. 3587/2007, «Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων».

Το περιεχόμενο της αναγκαστικής καταναλωτικής εγγύησης θα καθορίζεται καταρχήν από την εκάστοτε αντίληψη των συναλλαγών, πράγμα που απορρέει τόσο από το ως άνω άρθρο του Ν. 3587/2007, όσο και από το άρθρο 288 του Αστικού

Κώδικα σύμφωνα με το οποίο *«ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη»* (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, όπ.π., σελ.193).

Επίσης, είναι πολύ σημαντικό να επισημανθεί ότι στο έντυπο της εγγύησης που παραδίδεται στον αγοραστή- καταναλωτή, περιέχονται οι όροι, οι προϋποθέσεις, και οι περιορισμοί της ισχύος της εγγύησης, που είναι κατά κανόνα προδιατυπωμένοι για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων και συνεπώς δεν είναι δυνατόν να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης από μέρους του καταναλωτή. Επομένως πρόκειται για Γενικούς Όρους Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) με την έννοια του **άρθρου 2 του Ν. 2251/94, όπως αντικαταστάθηκε με το Ν. 3587/2007** και η ερμηνεία του περιεχομένου τους πρέπει να γίνεται βάσει του εν λόγω άρθρου. Στην ενδεικτική απαρίθμηση των Γ.Ο.Σ. που θεωρούνται σε κάθε περίπτωση **καταχρηστικοί** περιλαμβάνονται αυτοί που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών και εκείνοι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, όπ.π., σελ.194-195).

Σύμφωνα εξάλλου και με το **άρθρο 2 παρ. 4 του Νόμου 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»*. 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. Ειδικότερα, κατά την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. πρέπει να λαμβάνονται υπόψη υπέρ των καταναλωτών οι διατάξεις των άρθρων **173 «κατά την ερμηνεία της δήλωσης βούλησως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις» και 200 του Αστικού Κώδικα « οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη»**, περί ερμηνείας των δικαιοπραξιών (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, όπ.π., σελ. 91). Οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων **173 και 200 του Αστικού Κώδικα** εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση κατά την οποία υπάρχει κενό στην ερμηνευόμενη σύμβαση ή αμφιβολία ως προς τις δηλώσεις βούλησης των συμβληθέντων (ΜΠρΑθ 3874/2001 ΔΕΕ 2001,1151). 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 του αποδέκτη και τις πραγματικές περιστάσεις (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, όπ.π., σελ. 92).

Η ερμηνεία των **άρθρων 288 (βλ. παραπάνω) και 173 του Αστικού Κώδικα «Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βούλησης αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις»**, λειτουργούν σαφέστατα προς όφελος των καταναλωτών κατά την πιθανή προσπάθεια προσέγγισης της ουσίας των προβλημάτων, με τα οποία ενδεχομένως να έρθουν αντιμέτωποι οι καταναλωτές, αναφορικά με ασάφειες ή κενά που μπορεί να υπάρχουν σε συμβάσεις ή δηλώσεις βουλήσεων από τα συμβληθέντα μέρη. Ουσιώδης και επιβεβλημένη είναι η αναζήτηση της αληθινής βούλησης των μερών.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Εν προκειμένω, το αυτοκίνητο του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** παρουσίασε πρόβλημα στον κεντρικό δίσκο, στο πλατό και στο ρουλεμάν, εξαρτήματα που καλύπτονται από την πενταετή εγγύηση της **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ** με εξαίρεση τις περιπτώσεις που υφίσταται φυσιολογική φθορά, η οποία δεν καλύπτεται. Η πενταετής εγγύηση καλύπτει οποιοδήποτε εξάρτημα βρεθεί να παρουσιάζει βλάβη, εκτός όσων περιλαμβάνονται σε αυτά που ορίζονται στο εγχειρίδιο προνομιακής εγγύησης ως «μη καλυπτόμενα εξαρτήματα». Η εν λόγω εγγύηση καλύπτει την αστοχία υλικού σε οποιοδήποτε καθοριζόμενο στο εγχειρίδιο της εταιρείας, ως «καλυπτόμενο» εξάρτημα του αυτοκινήτου. Είναι προφανές ότι ο συγκεκριμένος όρος της εγγύησης που αναφέρεται στην εξαίρεση της κάλυψης από την εγγύηση όταν πρόκειται για φυσιολογική φθορά, είναι διατυπωμένος γενικά και ευρέως. Πρόκειται για γενικό εγγυητικό όρο που έχει διατυπωθεί μονομερώς από την **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** για λογαριασμό των καταναλωτών, ο οποίος χρήζει ερμηνείας. Σύμφωνα με το **άρθρο 2 παρ. 4** του ως άνω νόμου, κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και σε περίπτωση αμφιβολίας οι όροι αυτοί πρέπει να ερμηνεύονται **υπέρ** των καταναλωτών. Η **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** χρησιμοποιώντας ως επίφαση την φυσιολογική φθορά των εξαρτημάτων του αυτοκινήτου, διασφαλίζει την μη κάλυψη από την εγγύηση ζημιών που μπορεί να προκληθούν στα αυτοκίνητα, όταν αυτά έχουν διανύσει λίγα χιλιόμετρα, που σύμφωνα με τη φυσιολογική πορεία των πραγμάτων δεν θα έπρεπε να έχουν καν προκύψει. Η ανωτέρω εταιρεία, θέτοντας την εξαίρεση αυτή στους εγγυητικούς όρους περιορίζει υπέρμετρα την ευθύνη της, αποκλείοντας την επισκευή στα πλαίσια της εγγύησης, ενώ στην πραγματικότητα η αναμενόμενη «διάρκεια ζωής» των εν λόγω εξαρτημάτων, όπως είναι γνωστό και προφορικά, άλλωστε ειπώθηκε στον **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** από υπαλλήλους της εταιρείας, είναι συνήθως πολύ μεγαλύτερη από τα 22.778 χιλιόμετρα. Η εν λόγω εταιρεία επικαλούμενη φυσιολογική φθορά περιορίζει σημαντικά και στην ουσία μπορεί ακόμα και να αναιρεί σε κάποιες περιπτώσεις το πεδίο ευθύνης της, χρησιμοποιώντας τον όρο φυσιολογική φθορά, τον οποίο ο καταναλωτής δεν είναι εύκολο να αντικρούσει αποδεικνύοντας το αντίθετο. Παραβιάζεται λοιπόν το **άρθρο 2 παρ. 4 του Νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, όπως αντικαταστάθηκε με το Ν. 3587/2007**.

Επιπροσθέτως, πέρα από τους ειδικούς ερμηνευτικούς κανόνες του Νόμου περί προστασίας των καταναλωτών, τυχάνουν εφαρμογής για την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. και οι άλλοι ερμηνευτικοί κανόνες που εφαρμόζονται και για την ερμηνεία των συμβάσεων, και δη οι κανόνες που ορίζουν τα **άρθρα 288 και 173 του Αστικού Κώδικα**, που αναφέρονται στην ερμηνεία των δικαιοπραξιών. Συνεπώς, προκειμένου να διαπιστώσει την αληθινή βούληση του δηλούντος, ο αποδέκτης και ο ερμηνευτής των Γ.Ο.Σ., οφείλουν να αναζητούν τι εννοούσε και τι επεδίωκε ο δηλών, ενώ ο τελευταίος πρέπει να λαμβάνει υπόψη τι μπορεί και οφείλει να αντιληφθεί ο αποδέκτης (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, όπ.π., σελ. 92).

Η φυσιολογική φθορά που επικαλείται η **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** στους εγγυητικούς της όρους 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. 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 (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, ό.π., σελ.218). 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 πρέπει να παίζουν και τα χιλιόμετρα που έχει διανύσει το αυτοκίνητο. Στην εν λόγω περίπτωση παρόλο που το αυτοκίνητο αγοράστηκε στις 13/05/03, ο αριθμός των χιλιομέτρων είναι δυσανάλογα μικρός σε σχέση με την παλαιότητά του. Το συγκεκριμένο αυτοκίνητο έχει διανύσει μόνο 22.778 χιλιόμετρα, γεγονός που δεν δικαιολογεί την φθορά λόγω συνήθους χρήσεως. Η διάρκεια «ζωής» του σετ συμπλέκτη για ταόπως ατύπως είχε αναφερθεί στον **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** από την ίδια την **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** είναι γύρω στα 75.000 -80.000 χιλιόμετρα, με αποκλίσεις προς τα πάνω και προς τα κάτω ανάλογα με τη χρήση που κάνει ο εκάστοτε ιδιοκτήτης του αυτοκινήτου.

Αξίζει δε να σημειωθεί ότι στις 20/06/07 ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** παρέλαβε το αυτοκίνητό του από το ετήσιο προβλεπόμενο σέρβις, που πραγματοποιήθηκε στην **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, χωρίς να του επισημανθεί από τους ειδικούς κάποιο πρόβλημα, το οποίο τελικά παρουσιάστηκε μόλις δύο εβδομάδες αργότερα. Όπως άλλωστε προκύπτει και από τη σελίδα 4 της εγγύησης και οδηγού συντήρησης της **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**, η σωστή συντήρηση αποτελεί σημαντικό μέρος των απαιτήσεων της εγγύησης που δίνεται στον πελάτη. Ο έμπορος της προκειμένου να προβεί σε επισκευή κάποιου εξαρτήματος σε κάποιο αυτοκίνητο, διαπιστώνει αρχικά ότι ο αγοραστής έχει συμπληρώσει όλες τις απαιτούμενες εργασίες του σέρβις και ότι έχει όλες τις αναγκαίες σφραγίδες του σέρβις στο αντίστοιχο βιβλιαράκι, όταν επανεξετάζεται οποιαδήποτε επισκευή σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης. Ακόμα, όπως αναγράφεται στη σελίδα 4 της εγγύησης και οδηγού συντήρησης της **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ** η αντικατάσταση εξαρτημάτων κατά το σέρβις ρουτίνας και τα εξαρτήματα που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά αποτελούν μέρος του συνηθισμένου κόστους συντήρησης ενός οχήματος. Για το λόγο αυτό, η αντικατάσταση αυτών των εξαρτημάτων θα καλύπτεται από την εγγύηση μόνο αν παρουσίασαν βλάβη ως αποτέλεσμα ελαττωματικής κατασκευής ή υλικών, βλάβη η οποία προέκυψε μέσα στη συνήθη διάρκεια ζωής τους, όχι όμως πέρα από αυτό το διάστημα.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το ως άνω εγχειρίδιο της εγγύησης, ο κάτοχος οφείλει αφενός να παρουσιάσει όσο το δυνατόν γρηγορότερα το αυτοκίνητο σε εξουσιοδοτημένο έμπορο τηςγια τις επισκευές στα πλαίσια της εγγύησης, προκειμένου να μειωθεί το κόστος επισκευής του και αφετέρου να εξασφαλίζει τη διεξαγωγή σέρβις του οχήματος σύμφωνα με τις συστάσεις της **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**. Είναι λοιπόν προφανές ότι ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** ακολούθησε κατά γράμμα τα προβλεπόμενα στο εγχειρίδιο της εγγύησης της **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**, 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. Επομένως θα μπορούσε

κάλλιστα να συναχθεί ότι υπήρξε «αστοχία υλικού» και δεν πρόκειται για κακή χρήση ή φυσιολογική φθορά εξαιτίας της παρόδου του χρόνου, δεδομένου ότι, αφενός δεν προκύπτουν ενδείξεις παραμέλησης ή κακής χρήσης και αφετέρου, όπως άλλωστε είναι κοινώς γνωστό και διαπιστωμένο και από άλλες περιπτώσεις, η αναμενόμενη «διάρκεια ζωής» των φθαρμένων εξαρτημάτων είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από τα 22.778 χιλιόμετρα που έχει διανύσει ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ**. Συμπερασματικά, από τη στιγμή που το αυτοκίνητο του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝΤΑ** έχει διανύσει λίγα χιλιόμετρα και ο ίδιος έχει επιμεληθεί της σωστής συντήρησης του αυτοκινήτου, δεν μπορεί να συναχθεί κακή χρήση ή αμέλεια εκ μέρους του. Σε κάθε όμως περίπτωση βάσει του **άρθρου 2 παρ. 4 του Νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, όπως αντικαταστάθηκε με το Ν. 3587/2007**, σε περίπτωση αμφιβολίας οι γενικοί όροι συναλλαγών (εν προκειμένω οι εγγυητικοί όροι) πρέπει να ερμηνεύονται **υπέρ** των καταναλωτών.

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Με δεδομένο ότι το αυτοκίνητο έχει διανύσει μόλις 22.778 χιλιόμετρα και ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** έχει φροντίσει επιμελώς για τη σωστή συντήρησή του, γεγονός που δεν δικαιολογεί την φθορά των εν λόγω εξαρτημάτων, οι **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** και **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** καλούνται να καλύψουν από την εγγύηση το κόστος των εξαρτημάτων, που ανέρχεται στο ποσό των **472,63 Ευρώ** και επομένως να του επιστρέψουν τα χρήματα που έχει ήδη καταβάλει.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος το Καταναλωτή:

I) Καλεί την **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** και την **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που οι ανωτέρω εταιρείες δεν αποδεχθούν 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

a/a

Γιώργος Διέλλας
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εσωτερική Διανομή:
Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή,
Βασιλική. Μπόλου-Δρ.Ν.