



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια: Ελένη Αθανασίου  
Ειδική Επιστήμονας  
Τηλ.: 210- 6460276, 210-6460458  
Ηλεκτρον. Δ/νση: [elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr](mailto:elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα, 12 Νοεμβρίου 2008  
Αρ. πρωτ. ...

**ΠΡΟΣ:**

1. Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

**ΚΟΙΝ:**

1. Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ  
ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

2. Ψ ΕΤΑΙΡΙΑ

3. Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΙΑ

**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 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 26.10.2007 αναφοράς της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ...Α/26.10.2007), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την 14.04.2008, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

---

Α. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 ΑΘΗΝΑ / ΤΗΛ.: 210 6460276, 210 6460458, ΦΑΞ.: 210 6460682  
e-mail: [vsynigoros@synigoroskatanaloti.gr](mailto:vsynigoros@synigoroskatanaloti.gr)

## Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 26<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2007 την αναφορά της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ ...Α.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά τους, οι καταναλωτές καταγγέλλουν ότι στις 24.02.2004 η εταιρία τους υπέγραψε σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης ενός αυτοκινήτου ... με την Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, θυγατρική της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ. Η σύμβαση αυτή συμφωνήθηκε τριετούς διάρκειας με μηνιαίο μίσθωμα 946,34 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. και με δικαίωμα εξαγοράς του αυτοκινήτου κατά τη λήξη της τριετίας, αντί τιμήματος 7.700 ευρώ πλέον Φ.Π.Α. Η μεταξύ τους διαφορά συνίσταται στη διάρκεια της εγγύησης του αυτοκινήτου. Ειδικότερα, ο εκπρόσωπος της εταιρίας καταγγέλλει ότι κατά την επίσκεψή του στο τμήμα service της Ψ ΕΤΑΙΡΙΑΣ τον μήνα Ιανουάριο του έτους 2007 ενημερώθηκε το πρώτον για το ότι η διάρκεια εγγύησης του αυτοκινήτου του είναι τριετής και όχι ν-ετής, όπως διαφημίζεται και ισχύει για όλα τα αυτοκίνητα ..... και όπως άλλωστε αναγράφεται και στο βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης του αυτοκινήτου που του παρέδωσαν κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../08.11.2007 έγγραφο διαβιβάστηκε στις καταγγελλόμενες εταιρίες η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 11.12.2007 έγγραφό τους, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/.../11.12.2007, η Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ και η Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ εξέθεσαν τις απόψεις τους και συγκεκριμένα ότι η κατασκευάστρια εταιρία ... παρέχει τριετή εγγύηση και ότι η Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ παρέχει ν-ετή εγγύηση, η οποία αρχίζει από τη λήξη της εγγύησης του εργοστασίου κατασκευής και λήγει με την πάροδο ν ετών από

την έναρξή της ή όταν συμπληρωθούν χλμ. από την ημερομηνία παράδοσης του καινούριου αυτοκινήτου στον πρώτο ιδιοκτήτη, όποια από τις δύο περιπτώσεις επέλθει πρώτη.

Επίσης, προσέθεσαν ότι η εκτεταμένη εγγύηση αφορά στις λιανικές πωλήσεις καινούριων αυτοκινήτων .... και δεν ισχύει για οχήματα που εκμισθώνονται, **εκτός εάν το ζητήσει ο μισθωτής – πελάτης**. Η Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ προσφέρει τις δύο εγγυήσεις, **ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη και κατόπιν συμφωνίας μαζί του** κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων προσαρμόζοντας ανάλογα και το μηνιαίο μίσθωμα, το οποίο αυξάνει, αν γίνει επιλογή της εκτεταμένης εγγύησης. Υποστηρίζουν δε ότι, ενώ η καταγγέλλουσα εταιρία είχε ενημερωθεί αναλυτικώς από τη Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, ουδέποτε δήλωσε ότι επιθυμεί να λάβει την εκτεταμένη εγγύηση και ότι προέβη τελικώς στην εξαγορά του αυτοκινήτου, αφού είχε ενημερωθεί με επιστολές της Χ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ περί της τριετούς εγγύησης.

Με το από 04.12.2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/.../05.12.2007, η Ψ ΕΤΑΙΡΙΑ εξέθεσε τις απόψεις της και συγκεκριμένα αναφέρει ότι συνέστησε την καταγγέλλουσα εταιρία προς την Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ για τη μίσθωση του αυτοκινήτου. Για δε τη διαμεσολάβηση εκμίσθωσης εισέπραξε προμήθεια, δυνάμει σχετικής εγγράφου εγκυκλίου διαδικασίας της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ, ΕΛ ..../.... Συμπληρώνει ότι δεν έχει ευθύνη να ενημερώνει τον πελάτη περί της παρεχομένης εγγύησης και ότι συζήτησε με τον πελάτη το θέμα της εγγύησης κατά την εισαγωγή του αυτοκινήτου στο εξουσιοδοτημένο συνεργείο της, κατά τη διενέργεια των τακτικών συντηρήσεων του αυτοκινήτου.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../03.04.2008 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 14 Απριλίου 2008, ημέρα Δευτέρα και ώρα 11.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../14.04.2008 πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού συμφωνήθηκε τα δύο εμπλεκόμενα μέρη να έρθουν σε μία μεταξύ τους

επικοινωνία, προκειμένου να προβούν σε συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς και να ενημερώσουν τον Συνήγορο του Καταναλωτή για το αποτέλεσμα αυτής.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/.../02.05.2008 έγγραφο του πληρεξουσίου δικηγόρου της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ, η εταιρία πρότεινε, σε ένδειξη καλής θελήσεως προς την καταγγέλλουσα εταιρία και με σκοπό την εξυπηρέτηση του πελάτη σε συνεργασία με τη Χ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, την επέκταση της εγγύησης σε ν-ετή θέτοντας κάποιους όρους, μεταξύ των οποίων και τους εξής δύο όρους: (α) *«Η χορηγηθησομένη εκτεταμένη εγγύηση της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ είναι αμεταβίβαστη, δηλαδή θα χορηγηθεί και θα συνοδεύει το ανωτέρω αυτοκίνητο και μόνο και δεν ισχύει για τους επόμενους ιδιοκτήτες του ... ακόμη και αυτούς που τυχόν το αποκτήσουν έως την 24.02.2010».*

(β) *«Το αυτοκίνητο θα ελεγχθεί και θα εξεταστεί ενδελεχώς από πάσης απόψεως από τεχνικούς της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ στις εγκαταστάσεις του Εξουσιοδοτημένου Εμπόρου Ψ ΕΤΑΙΡΙΑ σε χρόνο που θα ορισθεί μεταξύ των εν λόγω εμπλεκόμενων μερών και πάντως οπωσδήποτε εντός του χρονικού διαστήματος του ενός μηνός από την έκδοση του Εγγράφου Πορίσματος του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ώστε να διαπιστωθεί η σήμερα γενική και ειδική κατάσταση του».*

Επί της ανωτέρω απάντησης, λάβαμε την με α.π. Β/.../07.05.2008 απάντηση της καταγγέλλουσας εταιρίας, σύμφωνα με την οποία δεν αποδέχεται τον ανωτέρω όρο που θέτει η εταιρία περί μη ισχύος της εγγύησης σε περίπτωση μεταβίβασης του αυτοκινήτου σε τρίτο πρόσωπο.

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Για τον προσδιορισμό του χρόνου διάρκειας της εγγύησης έχει ιδιαίτερη σημασία η πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος, δηλαδή ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος χρησιμοποίησής του σύμφωνα με τον προσορισμό του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994 *«η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι*

*εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος»<sup>1</sup>. Από την ανωτέρω διάταξη γίνεται κατανοητό ότι δεν δικαιολογείται διαφοροποίηση ως προς την έκταση της παρεχομένης εγγύησης για το **ίδιο προϊόν** λόγω του τρόπου απόκτησής του.*

Το περιεχόμενο της υποχρεωτικής καταναλωτικής εγγύησης καθορίζεται καταρχήν από την εκάστοτε αντίληψη των συναλλαγών, πράγμα που απορρέει τόσο από τη γενική αρχή του ΑΚ 288 όσο και από το άρθρο 5 παρ. 4 ν.2251/1994 («η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης...»). Κατά την πώληση ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος (άρθρο 5 παρ. 3 ν. 2251/1994). 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.<sup>2</sup>

Ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος χρησιμοποίησης του προϊόντος προσδιορίζεται σε σχέση με τη φθορά που προκαλεί στο προϊόν η τακτική χρήση του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, μέχρι το προϊόν να καταστεί άχρηστο ή η περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη. Πρόκειται για έννοια, επομένως, η οποία **δεν ορίζεται υποκειμενικά**, με βάση τη βούληση του προμηθευτή, αλλά αντικειμενικά, με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης<sup>3</sup>.

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.

Όπως προκύπτει από το άρθρο 559 ΑΚ, 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

<sup>1</sup> Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή Ν.2251/1994, όπως ισχύει μετά το Ν. 3587/2007, 2008, σελ. 196.

<sup>2</sup> Ι. Καράκωστας, ό.π. σελ. 199-200.

<sup>3</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά το Ν. 3587/2007, 2008, σελ. 334.

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<sup>4</sup>.

Ο υποψήφιος επαγγελματίας που χρειάζεται για την επιχείρηση ή το επάγγελμά του ορισμένο αγαθό απευθύνεται στον αντίστοιχο επιχειρηματία ή βιομήχανο που εμπορεύεται το προϊόν και διαπραγματεύεται μαζί του την τιμή, τις τεχνικές προδιαγραφές, τις λεπτομέρειες και γενικότερα ο,τιδήποτε έχει σχέση με το αγαθό αυτό. Στη συνέχεια προσφεύγει σε μία εταιρία χρηματοδοτικής μίσθωσης, στην οποία και θα καταβάλει το τίμημα. Η εταιρία leasing δίνει εντολή στον προμηθευτή να παραδώσει κατευθείαν το πράγμα στον ενδιαφερόμενο, με τον οποίο έχει υπογράψει σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης. Το μίσθωμα είναι έτσι υπολογισμένο, ώστε στο τέλος του συμβατικού χρόνου να έχει καλυφθεί το σύνολο των εξόδων και το κέρδος της εταιρίας<sup>5</sup>. Κατά τη διάρκεια αυτών των συνομιλιών δημιουργείται μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του προμηθευτή και του λήπτη, που δικαιολογεί την αμοιβαία μεταξύ τους ευθύνη από διαπραγματεύσεις κατά τις ΑΚ 197, 198<sup>6</sup>. Ο λήπτης είναι ο φορέας της επενδυτικής απόφασης, αυτός επιλέγει και διαπραγματεύεται απευθείας με τον προμηθευτή τις τεχνικές ιδιαιτερότητες του αγαθού που κρίνει ως κατάλληλο να εξυπηρετήσει τις επενδυτικές του ανάγκες. Το συνολικό ποσό των δόσεων που οφείλει ο λήπτης κατά τη διάρκεια της σύμβασης leasing, προορίζεται να καλύψει πλήρως ή κατά το μεγαλύτερο μέρος το κεφάλαιο που διέθεσε η εταιρία leasing για την αγορά του αγαθού, πλέον τόκων, προμηθειών,

<sup>4</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 338-339.

<sup>5</sup> ΕφΑθ 4148/2007, παρατηρήσεις Κων/νου Αλεπάκου, ΝοΒ 2007, σελ. 2149 επ.

<sup>6</sup> Παρασκευή Παπαρσενίου, Η σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης, Μελέτες Ιδιωτικού Δικαίου, Διεύθυνση: Απ. Γεωργιάδης, Αφοι Π. Σάκκουλα, 1994, σελ. 40.

διαχειριστικών εξόδων και ενός επιπλέον – πέραν των ως άνω τόκων και προμηθειών – κέρδους της εταιρίας leasing<sup>7</sup>. Επομένως, η εταιρία leasing κατά τη διάρκεια της ανέκκλητης περιόδου έχει ήδη επανεισπράξει το συνολικό ποσό που διέθεσε για την αγορά του αγαθού πλέον των τόκων, προμηθειών, εξόδων και κέρδους της.

Μία εταιρία που επιλέγει το χρηματοδοτικό leasing εξοικονομεί ίδια κεφάλαια, βελτιώνει τη ρευστότητά της. Το leasing εξασφαλίζει 100% χρηματοδότηση της επένδυσης σε αντίθεση με τα τραπεζικά δάνεια, που συνήθως καλύπτουν το 65-70% της επένδυσης, ενώ παράλληλα απαλλάσσει το λήπτη από την παροχή εμπράγματων ασφαλειών. Οι δόσεις που η επιχείρηση πληρώνει προς την εταιρία leasing δεν εμφανίζονται στο παθητικό του ισολογισμού της. Το leasing έχει και φορολογικά πλεονεκτήματα, αφού οι συνολικές δόσεις θεωρούνται λειτουργικές δαπάνες του μισθωτή και εκπίπτουν από τα ακαθάριστα έσοδά της, με αποτέλεσμα να παρουσιάζει μειωμένα φορολογήσιμα κέρδη.

## Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Οι καταγγέλλοντες παραπονούνται για τη μειωμένη διάρκεια της παρεχόμενης σε αυτούς εγγύησης εκ του λόγου ότι απέκτησαν το αυτοκίνητο μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης και αναφέρουν ότι δεν ενημερώθηκαν για τη διαφοροποίηση αυτή ούτε κατά το προσυμβατικό στάδιο, κατά τις διαπραγματεύσεις με την Ψ ΕΤΑΙΡΙΑ, αλλά ούτε αργότερα, όταν έλαβαν προσφορά της Χ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ για την μίσθωση του αυτοκινήτου, ούτε γίνεται καμία αναφορά στο έγγραφο της σύμβασης που υπεγράφη μεταξύ των μερών. Οι καταγγέλλοντες που από την αρχή δήλωσαν την πρόθεσή τους να προβούν σε μεταβίβαση του αυτοκινήτου τους ζημιώνονται λόγω της μειωμένης μεταπωλητικής αξίας αυτού σε σχέση με άλλα αυτοκίνητα ιδίου μοντέλου με αντίστοιχη ημερομηνία θέσης τους σε κυκλοφορία, καθώς δεν είναι ανταγωνιστικό, αφού τα άλλα θα έχουν και το πλεονέκτημα της ισχύος της εγγύησής τους.

<sup>7</sup> Παρασκευή Παπαρσενίου, ό.π. σελ. 16 επ.

Οι καταγγέλλοντες, αν το γνώριζαν, μπορεί να επέλεξαν αυτοκίνητο άλλης εταιρίας, ή να επέλεξαν διαφορετικό τρόπο απόκτησής του και όχι αυτόν της χρηματοδοτικής μίσθωσης, τον οποίο τελικά επέλεξαν για τα οικονομικά και φορολογικά πλεονεκτήματά του, όπως αυτά εκτίθενται ανωτέρω.

Από την εκτίμηση του συνόλου των εγγράφων που τέθηκαν υπόψη μας, αλλά και από την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής μας, διαπιστώσαμε τα κατωτέρω:

Το ότι πράγματι οι καταγγέλλοντες δεν ενημερώθηκαν σε προσυμβατικό στάδιο για τη διάρκεια της εγγύησης αποδεικνύεται αφενός από την απάντηση της Ψ ΕΤΑΙΡΙΑΣ και αφετέρου από τη στάση της κατά την απόπειρα συμβιβασμού, αφού δεν επικαλέστηκε ούτε απέδειξε ότι οι καταγγέλλοντες είχαν ενημερωθεί κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων.

Επιπρόσθετα, τα ίδια συνάγονται από τη στάση της Χ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, αφού στο από 22.02.2007 έγγραφο της προς τους καταγγέλλοντες, η υπεύθυνη κα ... όχι μόνο δεν αποκρούει τον ισχυρισμό του κ. ... ότι δεν ενημερώθηκαν για την εγγύηση, αλλά απολογείται ζητώντας συγνώμη για το θέμα που δημιουργήθηκε, αλλά ότι δεν έγινε εσκεμμένα. Στο ίδιο έγγραφο αναφέρουν ότι ο πελάτης που επιθυμεί εκτεταμένη εγγύηση, πρέπει να το δηλώσει στο **στάδιο της προσφοράς**. Σε αυτήν την περίπτωση, θα έπρεπε να γίνεται σχετική αναφορά από τους ίδιους τους πωλητές και να υπάρχουν δύο διαφορετικές προσφορές που να τίθενται υπόψη των υποψηφίων πελατών με δύο διαφορετικά διαμορφωμένα μηνιαία μισθώματα. Ο ίδιος ο πελάτης δεν μπορεί να δηλώσει κάτι ή να ζητήσει κάτι, εφόσον δεν γνωρίζει την ύπαρξή του.

Εάν οι καταγγέλλοντες είχαν ενημερωθεί από την αρχή για τη διάρκεια της εγγύησης, δεν θα υπήρχε η ανάγκη αυτό να επαναληφθεί στο από 16.01.2007 έγγραφο της Χ ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, με το οποίο ενημερώνει για τη δυνατότητα εξαγοράς του αυτοκινήτου. Είναι η πρώτη ρητή αναφορά που γίνεται στο θέμα της εγγυήσεως.



Δεδομένου μάλιστα του ότι τους δόθηκε κατά τη στιγμή της παράδοσης του αυτοκινήτου βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης αυτού, στο οποίο **προβλέπεται ρητά η εκτεταμένη εγγύηση**, αλλά και της **διαφημιστικής προβολής** της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ για την εγγύησή της που είναι ν χρόνια, χωρίς να κάνει αναφορά σε εξαιρέσεις και χωρίς να λέει ότι αυτό δεν ισχύει σε περίπτωση απόκτησης αυτοκινήτου μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης, δημιουργώντας κατ' αυτό τον τρόπο την εντύπωση στο καταναλωτικό κοινό ότι για όλα τα αυτοκίνητά της ισχύει η ν-ετής εγγύηση, αλλά και του ότι οι καταγγέλλοντες είχαν και κατά το παρελθόν προβεί σε αγορά αυτοκινήτου της ίδιας εταιρίας απολαμβάνοντας ν-ετούς εγγύησης, η εταιρία όφειλε να ενημερώσει ειδικώς για την εγγύησή της, **λόγω της εμπιστοσύνης που είχε δημιουργηθεί στον καταναλωτή ότι η εγγύηση που χορηγεί είναι ν-ετής**. Επομένως, οι καταγγέλλοντες δεν μπορούσαν να δηλώσουν ότι επιθυμούν να έχουν ν-ετή εγγύηση, αφού δεν γνώριζαν και δεν μπορούσαν να γνωρίζουν ότι υπάρχει διαφοροποίηση για το «ειδικό» καθεστώς της απόκτησης αυτοκινήτου μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης, ενώ όπως και οι ίδιες οι καταγγελλόμενες αποδέχονται στην από 11.12.2007 απάντησή τους, υπάρχει διαφημιστικό φυλλάδιο που περιγράφει χορήγηση ν-ετούς εγγύησης, του οποίου οι όροι υπερισχύουν, αφού είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή.

Σημειώνεται δε ότι η εταιρία αρκείται σε έναν αόριστο ισχυρισμό του ότι το μηνιαίο μίσθωμα θα ήταν μεγαλύτερο, εάν η εταιρία γνώριζε ότι ο πελάτης επιθυμεί την ν-ετή εγγύηση, χωρίς, όμως, να διευκρινίζει πώς θα διαμορφωνόταν αυτό, ούτως ώστε να αποδείξει σε τι θα συνίστατο η ζημία της.

Εξάλλου, και από τη σύμβαση δεν γίνεται ειδικότερη μνεία στη διάρκεια της εγγύησης. Αντίθετα, από τον υπ' αριθμό 3.1 όρο αυτής προκύπτει ότι το μηνιαίο μίσθωμα ανταποκρίνεται πλήρως προς τη μισθωτική αξία του αυτοκινήτου. Στο παράρτημα Α1ε δε της σύμβασης ορίζεται ότι το μηνιαίο μίσθωμα συμφωνείται με βάση **την ισχύουσα εκάστοτε τιμή λιανικής πώλησης**. Αφού, λοιπόν, η τιμή λιανικής πώλησης είναι ενιαία και δεν υπάρχει διαφοροποίηση για τη διάρκεια της εγγύησης, **δεν δικαιολογείται να υπάρχει διαφοροποίηση στην αγορά μέσω leasing, δεδομένου ότι η τιμή λιανικής παίζει τον καθοριστικό ρόλο**. Αν κάποιος αγόραζε κανονικά το αυτοκίνητο σε τιμή λιανικής και πλήρωνε επιπλέον για να έχει

εγγύηση ν-ετούς διάρκειας, τότε θα δικαιολογείτο και στο leasing να πληρώνει μεγαλύτερο μίσθωμα για ν-ετή εγγύηση.

Επιπλέον, σε κανένα σημείο του ανωτέρω όρου του συμβολαίου που μνημονεύει τα δεδομένα που διαμορφώνουν την λιανική τιμή πώλησης του αυτοκινήτου, από την οποία εξαρτάται και ο καθορισμός του μηνιαίου μισθώματος, δεν αναφέρεται ως κριτήριο η διάρκεια της εγγύησης.

Επομένως, σύμφωνα με όλα τα ανωτέρω και αφού στη σύμβαση δεν συμφωνείται κάτι διαφορετικό, αλλά αντίθετα παραδίδεται στον πελάτη βιβλίο εγγύησης που προβλέπει στη σελίδα 10 και εκτεταμένη εγγύηση, θα έπρεπε αυτή να ισχύσει ως έχει και όπως διαφημίζεται στην αγορά.

Επιπρόσθετα, από την ίδια τη φύση της εγγύησης, δεν νοείται αυτή να διαφοροποιείται αναλόγως του τρόπου απόκτησης του προϊόντος.

Τελικά, η εταιρία με το από 02.05.2008 έγγραφό της πρότεινε την επέκταση της εγγύησης, υπό την προϋπόθεση ότι η εγγύηση δεν θα ισχύει σε περίπτωση μεταβίβασης υπέρ του νέου κυρίου του αυτοκινήτου και ότι το αυτοκίνητο θα ελεγχθεί, για να διαπιστωθεί η κατάσταση αυτού. Σε αντίθεση, όμως, με τα ανωτέρω, θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι η επέκταση της εγγύησης και οι όροι αυτής ισχύουν, ως θα ίσχυαν από την αρχή της απόκτησης του αυτοκινήτου και όχι υπό τον όρο του ελέγχου αυτού και της αρίστης ενδεχομένως λειτουργίας του. Πρόκειται, άλλωστε, για αυτοκίνητο ήδη τετραετίας και η επιπλέον ν-ετής εγγύηση που προσφέρει ούτως ή άλλως η Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ δεν ισχύει υπό την προϋπόθεση του ελέγχου του αυτοκινήτου μετά το πέρας της πρώτης τριετίας, προκειμένου να διαπιστωθεί η καλή λειτουργία αυτού και να αποφασίσει η εταιρία, αν τη συμφέρει η επέκταση της εγγύησης.

**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, ενώ στη σελίδα 13 του βιβλίου εξυπηρέτησης και εγγύησης ορίζεται ότι η εκτεταμένη εγγύηση είναι μεταβιβαζόμενη και ισχύει και για τους επόμενους ιδιοκτήτες του αυτοκινήτου. Επομένως, αφού η Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

έκρινε, με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης, ότι η διάρκεια της εγγύησης για τα αυτοκίνητά της είναι ν-ετής, δεν μπορεί να αλλάξει τους όρους αυτής αυθαίρετα και να θέτει περιορισμούς, όπως ότι προκειμένου το αυτοκίνητο να απολάβει της ν-ετούς εγγύησης, δεν θα πρέπει να μεταβιβαστεί, διαφορετικά αυτή δεν θα ισχύει υπέρ του νέου ιδιοκτήτη.

#### **Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ**

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να επεκτείνει την εγγύηση του αυτοκινήτου ... μέχρι την 24.02.2010, η οποία θα ισχύει ακόμη και σε περίπτωση μεταβίβασης αυτού υπέρ όλων των νέων ιδιοκτητών του.

**II) Καλεί** τα εμπλεκόμενα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση. Σε περίπτωση συμφωνίας και των δύο μερών, θα καταρτισθεί πρακτικό συμβιβασμού σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου μετά από σχετική πρόσκληση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση πρέπει να δημοσιοποιηθεί.

#### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

#### **Εσωτερική Διανομή:**

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή  
κ. Β. Μπώλου