



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:
Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου 2008
Αριθ. πρωτ.: 1710

Προς:
(1) Χ αναφερόμενη επιχείρηση

(2) Ψ αναφέροντα καταναλωτή

Κοιν.:
κ. Ω (Δικηγόρο Χ αναφερόμενης επιχείρησης)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4, παρ. 5, ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε κατόπιν της υπ' αριθ. πρωτ. 2871^Α/10-7-2008) αναφοράς του κ. Ψ (εφεξής «ο αναφέρων») μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της εταιρείας Χ (εφεξής «η αναφερόμενη»), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι, ύστερα από γνώση και ενδελεχή έλεγχο των περιστατικών της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. Ιστορικό

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 10-7-2008 την αναφορά του κ. Ψ, στην οποία δόθηκε ο αριθ. πρωτ. 2871^Α/10-7-2008.

Με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/4975/17-7-2008 έγγραφό μας διαβιβάσαμε την ανωτέρω αναφορά προς την αναφερόμενη, η οποία μας απέστειλε τις από 11-8-2008 (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/5728/26-8-2008) απόψεις της. Τις απόψεις αυτές γνωστοποιήσαμε

στον αναφέροντα με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/6342/8-9-2008 έγγραφό μας, καλώντας τον ταυτόχρονα να τοποθετηθεί σχετικά επί των απόψεων αυτών. Στις 26-9-2008 λάβαμε την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/7048/3-10-2008 απάντηση του αναφέροντα, στην οποία βρισκόταν συνημμένη τεχνική πραγματογνωμοσύνη κατόπιν προτροπής της υπηρεσίας μας. Η αναφερόμενη ενημερώθηκε σχετικά με το περιεχόμενο της τεχνικής αυτής πραγματογνωμοσύνης με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/7445/13-10-2008 έγγραφό μας και μας απέστειλε τις τελικές από 14-10-2008 απόψεις της (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/7854/22-10-2008), τις οποίες και διαβιβάσαμε στον αναφέροντα με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/8254/31-10-2008 έγγραφό μας.

Με το ίδιο έγγραφο κλήθηκαν τα εμπλεκόμενα μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως σε συνάντηση στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις 4 Δεκεμβρίου 2008 και ώρα 11:00 π.μ. με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της ως άνω διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004.

Κατά την ανωτέρω ημέρα και ώρα παρουσιάστηκαν οι κάτωθι:

1. κ. Βασιλική Μώλου, Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή
2. κ. Ψ, αναφέρων, με ΑΔΤ, με ημερομηνία έκδοσης, εκδούσα Αρχή το Τ.Α.
3. κ. Ω, πληρεξούσιος δικηγόρος της αναφερόμενης, με Α.Μ. ΔΣΠ (τηλ.:210-.....)
4. κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, Ειδικός Επιστήμονας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Ύστερα από την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, διατυπώθηκε η ακόλουθη πρόταση προς τον σκοπό της συμβιβαστικής επίλυσης της ερευνώμενης διαφοράς: **Να γίνει αναστροφή της πώλησης των υπηρεσιών της αναφερόμενης εταιρείας προς τον αναφέροντα καταναλωτή.**

Ο παριστάμενος αναφέρων δήλωσε επί τόπου ότι θεωρεί τη συγκεκριμένη πρόταση ικανοποιητική και ότι την κάνει αποδεκτή. Ο παριστάμενος πληρεξούσιος δικηγόρος της αναφερόμενης δήλωσε ότι θα μεταφέρει την ως άνω πρόταση στον εντολέα του, προκειμένου να τοποθετηθεί επ' αυτής εγγράφως εντός πέντε (5) ημερών από την υπογραφή του Πρακτικού της συνάντησης που πραγματοποιήθηκε με σκοπό την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της ερευνώμενης καταναλωτικής διαφοράς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε στις 8-12-2008 την εν λόγω απάντηση της αναφερόμενης (αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9147/9-12-2008), με την οποία γινόταν γνωστό ότι τελικώς η αναφερόμενη δεν κάνει αποδεκτή την προταθείσα συμβιβαστική επίλυση και ότι αντιπροτείνει έκπτωση 150 ευρώ επί του συνολικού κόστους των παρασχεθεισών υπηρεσιών, μη αποδεχόμενη συνάμα οποιαδήποτε κατηγορία σχετικά με εκ μέρους της πλημμελή παροχή των υπηρεσιών αυτών προς τον αναφέροντα.

Με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/9332/10-12-2008 έγγραφό μας διαβιβάσαμε την ως άνω άποψη της αναφερόμενης στον αναφέροντα, από τον οποίο ζητήσαμε την επ' αυτής, ομοίως τελική, τοποθέτησή του.

Στις 11-12-2008 λάβαμε το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9392/11-12-2008 έγγραφο του αναφέροντα, με το οποίο γνωστοποίησε στην Αρχή μας ότι αρνείται την αντιπρόταση της αναφερόμενης και ότι εξακολουθεί να θεωρεί ικανοποιητική την αρχικώς διατυπωθείσα πρόταση της πλήρους αναστροφής της πώλησης των παρασχεθεισών υπηρεσιών.

Β. Περιστατικά της υπόθεσης

Ο αναφέρων απευθύνθηκε στις 18-6-2008 στην αναφερόμενη, η οποία δραστηριοποιείται επαγγελματικά στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών περιποίησης αυτοκινήτου, προκειμένου να εκτελεστούν εργασίες επισκευής εκδορών και βαθουλωμάτων επί του αμαξώματος του οχήματός του έναντι συνολικού τιμήματος 490 ευρώ.

Η συμφωνία παροχής των εν λόγω υπηρεσιών αφορούσε μόνο σε τοπικές μικροεπισκευές και βαφές, σχετικά με τις οποίες η αναφερόμενη διαβεβαιώνει δημόσια μέσω του διαδικτυακού της τόπου (www.....gr) τον κάθε ενδιαφερόμενο, όπως και εν προκειμένω τον αναφέροντα, ότι τα κομμάτια πάνω στα οποία εκτελούνται οι παραγγελθείσες εργασίες δεν ξεχωρίζουν ως επιδιορθωμένα από το υπόλοιπο αμάξωμα του αυτοκινήτου και ότι περιορίζονται απόλυτα τυχόν ενοχλητικές διχρωμίες, καθόσον τα υλικά βαφής που χρησιμοποιούνται, όπως και η τεχνοτροπία της μικροεπισκευής, εξασφαλίζουν την ποιότητα του αισθητικού αποτελέσματος πολύ κοντά σε εργοστασιακά επίπεδα.

Κατά τη στιγμή της παραλαβής του οχήματός του από τις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης μετά το πέρας των εργασιών έπειτα από χρονικό διάστημα περίπου μίας εβδομάδας, ο αναφέρων δήλωσε ότι ενώ διαπίστωσε θάμπωμα του χρώματος σε ένα από τα σημεία που είχαν επισκευαστεί, εντούτοις κατέβαλε το συμφωνηθέν τίμημα των παρασχεθεισών υπηρεσιών και αποχώρησε από τις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης.

Παρ' όλα αυτά, μπόρεσε να διαπιστώσει περαιτέρω αρνητικές επιπτώσεις (κακοτεχνίες) της πραγματοποιηθείσας επισκευής (διχρωμίες, κατά τόπους «φούσκωμα» του χρώματος), όταν παρατήρησε με μεγαλύτερη άνεση χρόνου και προσοχή το όχημα στον χώρο στάθμευσης της οικίας του. Προς επίρρωση των διαπιστώσεών του αυτών, ο αναφέρων προσκόμισε στην υπηρεσία μας μεγάλο αριθμό έγχρωμων φωτογραφιών, στις οποίες απεικονίζονται οι επικαλούμενες ζημιές που αποτέλεσαν το αντικείμενο της διαφοράς.

Κατά δήλωση του αναφέροντος, η οποία δεν αμφισβητήθηκε από την πλευρά της αναφερομένης ούτε κατά το στάδιο της έγγραφης ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των εμπλεκομένων μερών ούτε προφορικώς, κατά τη συνάντηση που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, ο πρώτος επικοινωνήσε με τη δεύτερη αμέσως με το που έκανε τις ανωτέρω αρνητικές διαπιστώσεις, για να λάβει ως απάντηση ότι το όχημά του πρέπει να επανεξεταστεί μετά την άροδο του χρονικού διαστήματος που απαιτείται για το οριστικό στέγνωμα της βαφής (σ.σ. δεκαπέντε ημέρες). Ενημερώθηκε, ωστόσο, από την αναφερόμενη ότι δεν μπορεί να του χορηγηθεί εγγύηση για την αρτιότητα του αποτελέσματος κοντά στα εργοστασιακά επίπεδα, σε περίπτωση που εντοπιστεί

ζημιά επί των τμημάτων του αμαξώματος στα οποία έγιναν οι προηγούμενες επισκευαστικές παρεμβάσεις και χρειαστεί εκ νέου διόρθωσή τους.

Ο περιορισμός αυτός κλόνησε την εμπιστοσύνη του αναφέροντα και τον οδήγησε στην απόφαση να μην απευθυνθεί ξανά στην αναφερόμενη για την επαναξιολόγηση και την τυχόν επαναδιόρθωση του οχήματός του. Την ίδια στιγμή, η αναφερόμενη χαρακτήρισε εξ αυτού του λόγου την αναφορά του καταναλωτή προδήλως αόριστη, αβάσιμη και ασήμαντη, θεωρώντας επιπροσθέτως ότι ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό και κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης και αποκρούοντας στο σύνολό τους τα εις βάρος της καταγγελλόμενα.

Ενόψει της στάσης αυτής της αναφερόμενης, χάριν επιπλέον της αμεροληψίας, της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας της διερεύνησης της υπόθεσης, ζητήθηκε από τον αναφέροντα να παρουσιάσει τεχνική πραγματογνωμοσύνη, συντεταγμένη από αρμόδιο και κοινά αποδεκτό για την εγκυρότητα και τις ειδικές επί του ερευνώμενου θέματος γνώσεις του φορέα¹, προκειμένου να λειτουργήσει ως αποδεικτικό των ισχυρισμών του και να εξυπηρετήσει το έργο της εξεύρεσης συμβιβαστικής λύσης στην υπό εξέταση καταναλωτική διαφορά.

Ο αναφέρων προσκόμισε τη ζητούμενη έκθεση, σύμφωνα με την οποία βεβαιώθηκε η ύπαρξη σκιών, διχρωμιών, καθώς και η κατά τόπους πορώδης υφής του χρώματος του αμαξώματος, ενώ επίσης διαπιστώθηκε η ύπαρξη γραμμώσεων από τη χρήση ντουκόχαρτου επί των επισκευασμένων μερών.

Γ. Νομικό πλαίσιο

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Με τη διάταξη αυτή, θεσμοθετείται η χρηστότητα και η ευθύτητα των συναλλαγών, σε συνδυασμό με τις συνήθειες εκείνες που έχουν σταθερά διαμορφωθεί σε ορισμένο χρόνο και ρυθμίζουν τις σχέσεις των μερών μιας συναλλαγής, ως το ελάχιστο μέτρο αμφιμερούς σεβασμού που πρέπει να διέπει μια έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της².

Περαιτέρω, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 330 ΑΚ, «ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίστηκε κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νόμιμων αντιπροσώπων του. Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές». Με τη διάταξη αυτή θεμελιώνεται η αρχή της υπαιτιότητας (πταίσματος), σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων του οφειλέτη που πηγάζουν από συγκεκριμένη ενοχή.

Η αμέλεια συνιστά το είδος εκείνο του πταίσματος που οφείλεται σε μη επίδειξη της προσήκουσας επιμέλειας και της δέουσας προσοχής που απαιτείται κατά τις συναλλαγές. Ως μέτρο της «προσήκουσας επιμέλειας» για την αποτροπή ζημιογόνου αποτελέσματος νοείται η συμπεριφορά του μέσου, συνετού και επιμελούς ανθρώπου

¹ Ελλείπει, επί του παρόντος, σχετικής δυνατότητας της Αρχής να μπορεί να διεξάγει με ίδια μέσα ή να παραγγέλνει από αρμόδιους τρίτους τέτοιου είδους πραγματογνωμοσύνες.

² Βλ. Βασ. Βαθρακοκύλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 30-31.

του επαγγελματικού, κοινωνικού, οικονομικού, κ.λπ. κύκλου στον οποίο εντάσσεται ο δράστης³.

Το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει, συγκεκριμενοποιεί την ευθύνη του παρέχοντος ανεξάρτητες υπηρεσίες για κάθε περιουσιακή ζημιά ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Προϋποθέσεις ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες αποτελούν:

(α) η παροχή ανεξάρτητων υπηρεσιών στο πλαίσιο άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας. Παροχή υπηρεσίας κατά τρόπο ανεξάρτητο σημαίνει ότι ο παρέχων την υπηρεσία δεν δεσμεύεται από τις υποδείξεις του αποδέκτη και, επιπλέον, ότι οι υπηρεσίες δεν παρέχονται με βάση αναγκαστικούς κανόνες δικαίου, που να συνδέονται αιτιωδώς με το ζημιογόνο αποτέλεσμα

(β) η παρανομία και υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες κατά την παροχή των, οι οποίες τεκμαίρονται. Ο παρέχων τις υπηρεσίες έχει το βάρος της απόδειξης της έλλειψης της παρανομίας και υπαιτιότητας, λαμβάνονται δε προς τούτο σχετικώς υπόψη ως κριτήρια η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών, όπως ορίζονται στο κείμενο του νόμου (παρ. 4). Καθιερώνεται, έτσι, νόθος αντικειμενική ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, ο οποίος πρέπει να αποδείξει ότι η συμπεριφορά του ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της μέσω της τήρησης των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας, οι οποίες στην προκειμένη περίπτωση έχουν πηγή τους το σύνολο των ειδικών τεχνικών γνώσεων που πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται στην πράξη από τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της ερευνώμενης επαγγελματικής δραστηριότητας (σ.σ. επισκευή και βαφή αμαξωμάτων), από τη στιγμή που η εξάσκηση της εν λόγω δραστηριότητας είναι κατά τεκμήριο υπόθεση έμπειρου και εξειδικευμένου προσωπικού

(γ) η ζημιά, και

(δ) η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημιάς⁴.

Δ. Υπαγωγή της υπό κρίση υπόθεσης

Αναφορικά με τον ισχυρισμό της αναφερόμενης, ότι δηλαδή η καταγγελία του καταναλωτή είναι αόριστη ή αβάσιμη, η Αρχή μας θεωρεί ότι τέτοιος ισχυρισμός δεν ευσταθεί, καθόσον ο αναφέρων έδειξε το απαιτούμενο υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις μέτρο επιμέλειας, προκειμένου να θέσει στη διάθεση της διερευνητικής διαδικασίας σειρά αρκούντως υποστηρικτικών και αποδεικτικών στοιχείων (φωτογραφίες, τεχνική έκθεση), η προσκόμιση μάλιστα των οποίων ζητήθηκε και από την ίδια την αναφερόμενη προς τον σκοπό της εξασφάλισης της εγκυρότητας και της βασιμότητας των διατυπωθέντων ισχυρισμών του.

Σημειωτέον ότι η αναφερόμενη δεν έδειξε την ανάλογη επιμέλεια, προκειμένου να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία των δικών της ισχυρισμών περί παντελούς έλλειψης υπαιτιότητάς της στην παρούσα υπόθεση, μη αποκρούοντας έτσι τη νόθο αντικειμενική ευθύνη της.

³ Βλ. Βασ. Βαθρακοκύλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 182-183.

⁴ Βλ. Ιωάννη Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 271 και 274-277, 2004.

Υπό αυτή την έννοια, ο προβαλλόμενος ισχυρισμός, με απώτερο σκοπό την παντελή άρνηση τυχόν υπαιτιότητάς της στην ερευνώμενη περίπτωση, της αναφερόμενης περί της εκ των υστέρων πρόκλησης των επίμαχων ζημιών (π.χ. από κάποιον άλλο επισκευαστή αμαξώματος ή βαφέα αυτοκινήτων) επί του με δικές της ενέργειες καθ' όλα επιμελώς και άρτια επισκευασμένου αμαξώματος του αναφέροντα ομοίως δεν ευσταθεί, καθόσον ο αναφέρων φρόντισε να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με την αναφερόμενη για την προβολή των ενστάσεών του την ίδια ημέρα που παρέλαβε το όχημά του. Είναι αυτονόητο ότι δεν θα ήταν δυνατόν οι επίμαχες κακοτεχνίες να έχουν προκληθεί από την παρέμβαση, στο ελάχιστο αυτό χρονικό διάστημα που μεσολάβησε, κάποιου άλλου επισκευαστή.

Ο εν λόγω ισχυρισμός δεν ευσταθεί για τον πρόσθετο λόγο ότι η αναφερόμενη, έπειτα από την κατά τα ως άνω τηλεφωνική επικοινωνία του αναφέροντα μαζί της, δέχθηκε να επανεξετάσει το όχημα, με προφανή και εύλογα αναμενόμενο σκοπό την επιδιόρθωση τυχόν διαπιστωθεισών κακοτεχνιών επί του αμαξώματός του, αποδεχόμενη με αυτόν τον τρόπο βεβαίως ότι, εφόσον διαπιστωθούν τέτοιες κακοτεχνίες, θα πρόκειται για ζημιές που προκλήθηκαν κατά την παροχή των υπηρεσιών της.

Αναφορικά, τέλος, με τον ισχυρισμό της αναφερόμενης ότι η καταγγελία του καταναλωτή υποβλήθηκε κατά τρόπο καταχρηστικό και κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης για τον λόγο ότι ο αναφέρων δεν δέχτηκε να επισκεφτεί εκ νέου τις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης για επανεξέταση και τυχόν αναγκαία επιδιόρθωση προκληθεισών κακοτεχνιών επί του οχήματός του, η Αρχή μας θεωρεί ότι ο κλονισμός της εμπιστοσύνης του καταναλωτή ήταν εύλογος και μπορούσε να δικαιολογήσει αυτή του την άρνηση εκ του γεγονότος: **(α)** ότι δεν επήλθε το προσδοκώμενο αισθητικό αποτέλεσμα κατά την πρώτη επίσκεψή του στην αναφερόμενη, και **(β)** ότι δεν του παρασχέθηκε από την αναφερόμενη η ρητή διαβεβαίωση (συνοδεία και της αντίστοιχης διαφημιζόμενης πενταετούς εγγύησης) για την αρτιότητα του αποτελέσματος κοντά στα εργοστασιακά επίπεδα, εφόσον θα απαιτείτο επανεπίσκεψη των αισθητικών ατελειών του αμαξώματος.

Στην περίπτωση αυτή είναι συντρέχουσα η υποχρέωση της αναφερόμενης για την τήρηση της αλήθειας σε κάθε ανακοίνωση ή εμπορική της επικοινωνία προς το καταναλωτικό κοινό, όπως η υποχρέωση αυτή ορίζεται στα άρθρα 9δ και 9ε του τροποποιημένου ν. 2251/1994, καθώς και στις διατάξεις της Οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Μαΐου 2005 για την προστασία των πολιτών-καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Από αυτή την άποψη, η αναφερόμενη θα έπρεπε να έχει αρνηθεί την παραλαβή του οχήματος του αναφέροντα με σκοπό την επισκευή του αμαξώματος και την επιδιόρθωση της βαφής του, αν θα έκρινε ότι οι ζημιές ήταν τέτοιας φύσης και έκτασης, που δεν θα της επέτρεπαν να ανταποκριθεί με επιτυχία στη δέσμευσή της περί της πλήρους αποκατάστασής των.

Περαιτέρω, κατά το νομικό πλαίσιο που εκτέθηκε ανωτέρω, η αναφερόμενη έχει υποχρέωση τήρησης όλων των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας, όπως αυτές ορίζονται εν προκειμένω από τις απαιτούμενες ειδικές γνώσεις που ισχύουν για τον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας, οι οποίες

πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται στην πράξη από τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της δραστηριότητας.

Το άρθρο 7, παρ. 1 του ν. 1575/1985 (ΦΕΚ Α' 207) ορίζει, ειδικότερα, ότι οι εργασίες συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων και μοτοσικλετών πρέπει να εκτελούνται υπεύθυνα και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής. Οι προϋποθέσεις τήρησης της εν λόγω διάταξης είναι τόσο τυπικές όσο και ουσιαστικές.

Όσον αφορά την τυπική προϋπόθεση, το άρθρο 2, παρ. 1 και 2 του νόμου προβλέπει ότι για την επίβλεψη και εκτέλεση της συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος. Οι εν λόγω άδειες εκδίδονται για μια σειρά ειδικοτήτων, ανάμεσα στις οποίες είναι οι ειδικότητες του τεχνίτη αμαξωμάτων και του τεχνίτη βαφής, εφόσον πληρούνται τα κατά νόμο απαιτούμενα προσόντα του άρθρου 3, παρ. 2. (πτυχίο τεχνικού λυκείου ή πτυχίο τεχνικής και επαγγελματικής σχολής μηχανολογικού ή ηλεκτρολογικού τομέα, πτυχίο μέσης ή κατώτερης τεχνικής σχολής, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη κατά περίπτωση επαγγελματική εμπειρία).

Η ουσιαστική προϋπόθεση, που εξασφαλίζει την τήρηση της νομοθετικής πρόβλεψης για την εκτέλεση των εργασιών του ερευνώμενου κλάδου επαγγελματικής δραστηριότητας (σ.σ. επισκευή και βαφή αμαξωμάτων) υπεύθυνα και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής, συνδέεται με την κατάκτηση από τον σπουδαστή των επιδιωκόμενων διδακτικών στόχων των προγραμμάτων σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση των αντίστοιχων τυπικών προσόντων για την έκδοση, ακολούθως, επαγγελματικής αδείας.

Αναλυτική απαρίθμηση και περιγραφή αυτών των διδακτικών στόχων περιλαμβάνονται στην Απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων σχετικά με το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών των μαθημάτων της ειδικότητας «αμαξωμάτων» της Β' τάξης των Επαγγελματικών Σχολών (ΥΑ 750/2008 - ΦΕΚ Β' 1271).

Σε ό,τι αφορά, συγκεκριμένα, τα μαθήματα «Τεχνολογία Αμαξωμάτων» και «Βαφές Αμαξωμάτων», θεμελιώδεις γενικοί διδακτικοί στόχοι είναι η εύστοχη αναγνώριση των βλαβών του αμαξώματος και η επάρκεια βασικών γνώσεων σε ό,τι αφορά τα χρώματα (σ.σ. ανάμειξη χρωμάτων, χρήση χρωματολογίου, επίτευξη επιθυμητών αποχρώσεων, κ.λπ.), η καλή γνώση των μεταχειριζόμενων υλικών και των ιδιοτήτων τους, η χρήση των κατάλληλων σε κάθε περίπτωση υλικών και η εκτέλεση των εργασιών με επιλογή του ενδεδειγμένου και ορθού κάθε φορά τρόπου, η γνώση του κόστους και των συνεπειών των κακοτεχνιών, η γνώση και η σωστή εκτέλεση του τελικού (σ.σ. μετά την ολοκλήρωση των εργασιών) ποιοτικού ελέγχου πριν από την παράδοση του οχήματος στον ιδιοκτήτη του.

Η πλήρωση των ανωτέρω τυπικών και ουσιαστικών προϋποθέσεων για την εκτέλεση εργασιών που αφορούν την επισκευή και τη βαφή αμαξωμάτων συνθέτει το περιεχόμενο της συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύει ο μέσος συνετός φορέας της συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας, η εξάσκηση της οποίας πρέπει ακολούθως να ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της δραστηριότητας αυτής, σύμφωνα και με τις δημόσιες (σ.σ. μέσω διαφημιστικών

καταχωρίσεων, εμπορικών ανακοινώσεων, κ.λπ.) δεσμεύσεις του εκάστοτε προμηθευτή.

Ε. Συμπέρασμα – σύσταση

Λαμβάνοντας υπόψη το αποδεικτικό υλικό και ύστερα από προσεκτική ανάλυση και εκτίμηση των περιστατικών της υπό κρίση υπόθεσης, συμπεραίνεται η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της υπηρεσίας που παρείχε η αναφερόμενη και της ζημιάς που υπέστη ο αναφέρων, την υπαιτιότητα για την πρόκληση της οποίας φέρει, κατά την εκτίμηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ακέραια η αναφερόμενη.

Γι' αυτόν τον λόγο προσκαλούμε την αναφερόμενη **να προβεί σε επαναξιολόγηση των κακοτεχνιών που επικαλείται στην καταγγελία του ο αναφέρων και, κατόπιν, σε πλήρη αποκατάσταση αυτών στα διαφημιζόμενα εργοστασιακά επίπεδα.** Λαμβάνοντας υπόψη τον δικαιολογημένο κλονισμό της εμπιστοσύνης του αναφέροντα απέναντι στην αναφερόμενη και ως πρόσφορο μέσο προς τον σκοπό της αποκατάστασής της, καλεί τη δεύτερη εξ αυτών **να συνοδεύσει την ως άνω επιδιόρθωση των κακοτεχνιών με τη διαφημιζόμενη πενταετή εγγύηση,** την οποία οφείλει να δώσει γραπτώς στον καταναλωτή.

Σε περίπτωση που η αναφερόμενη κρίνει ότι η κατά τα ανωτέρω, συνοδευόμενη από γραπτή εγγύηση, επισκευή των κακοτεχνιών με ενέργειές της είναι ανέφικτη, την καλεί να προβεί διαζευκτικά: **είτε σε ολική βαφή κάθε τμήματος στο οποίο έγινε η αρχική επέμβαση που προκάλεσε τις κακοτεχνίες, χωρίς ουδεμία επιβάρυνση του αναφέροντα, είτε να επιστρέψει το σύνολο του ποσού που εισέπραξε για τις παραγγελθείσες υπηρεσίες.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη να γνωστοποιήσουν εγγράφως στην Αρχή, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας,** εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή⁵.

Τέλος, σε περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν αποδεκτά από κάποιο ή και από τα δύο εμπλεκόμενα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται, ενόψει της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), να τη δημοσιοποιήσει με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

⁵ Παρακαλούμε πολύ η απάντηση καθενός εκ των εμπλεκόμενων μερών να αποσταλεί **και** στην ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) του χειριστή της υπόθεσης.