



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 11 Οκτωβρίου 2010  
Αρ. Πρωτ: 2168

Αρμόδιος : κ. Δημήτριος Μάρκου  
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Συντάκτρια : Ευαγγελία Ν. Κοζυράκη  
Βοηθ. Ειδική Επιστήμονας – Νομικός  
Ηλεκτρον. Δ/ση: [lkoziraki@synigoroskatanaloti.gr](mailto:lkoziraki@synigoroskatanaloti.gr)

**ΠΡΟΣ**

«ΠΟΛΙΣ INCHCAPE ATHENS ΑΕ»

Λεωφ. Ηρακλείου 455  
141 22 Ηράκλειο Αττικής

**ΚΟΙΝ.**

κ. Χ

**Π Ο Ρ Ι Σ Μ Α - Σ Υ Σ Τ Α Σ Η**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι Ανεξάρτητη Αρχή αρμόδια για τη συναινετική (εξωδικαστική) επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (άρθρο 1 παρ. 1 του Ν. 3297/2004, ΦΕΚ Α' 259/23-12-04). Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο ΣτΚ προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάσει τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό, ενώ σε αντίθετη περίπτωση, ο ΣτΚ προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο ΣτΚ δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας κατάλληλα το πόρισμά του. (άρθρο 4 παρ. 5 του Ν. 3297/2004).

## **ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Στην Αρχή μας υποβλήθηκε η από 7-4-2010 ενυπόγραφη αναφορά της κυρίας Χ κατά της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «ΠΟΛΙΣ INCHCAPE ATHENS ΑΕ» και έλαβε αρ. πρωτ/λου : 1083Α/7-4-10. Σύμφωνα με το περιεχόμενο αυτής, η καταγγέλλουσα παρέλαβε από την καταγγελλόμενη στις 11-11-2009 ένα καινούριο ΙΧ όχημα μάρκας TOYOTA μοντέλο AURIS 1,33 5 D 6MT Unique, συνολικής αξίας 17.837 ευρώ. Στην τιμή αυτή συμπεριλαμβανόταν και ο συναγερμός αξίας 257 ευρώ. Το αυτοκίνητο παραδόθηκε με δύο κλειδιά, ένα με ενσωματωμένο τηλεχειρισμό των θυρών δηλαδή αυτόματο, κι ένα χωρίς τηλεχειρισμό, δηλαδή απλό. Ωστόσο κατά την άνω παράδοση διαπιστώθηκε ότι έλειπε ο εργοστασιακός συναγερμός, οπότε κανονίστηκε μεταξύ των άνω συμβαλλομένων ραντεβού για την τοποθέτησή του. Η καταγγέλλουσα όμως από την τοποθέτηση του συναγερμού και μετά διαπίστωσε ότι δεν μπορούσε να κάνει χρήση και των δύο άνω κλειδιών του οχήματός της, αλλά μόνο του «αυτόματου», ενώ το «απλό» κλειδί κατέστη μη λειτουργικό, άχρηστο. Συνεπώς, για να έχει στην κατοχή της δύο κλειδιά, θα έπρεπε να παραγγείλει ένα δεύτερο «αυτόματο» κλειδί από την αντιπροσωπεία με επιπλέον οικονομική επιβάρυνσή της 330 ευρώ. Το γεγονός αυτό δυσαρέστησε την καταγγέλλουσα, η οποία αισθάνθηκε «εξαπατημένη» κι απευθύνθηκε στην Υπηρεσία μας με την άνω αναφορά της, ζητώντας να μεσολαθήσουμε ώστε να της παραδοθεί από την καταγγελλόμενη δωρεάν ένα επιπλέον αυτόματο κλειδί.

## **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του ο ΣτΚ διαβίβασε την άνω καταγγελία με το υπ' αρ. πρωτ : Α/2952/13-4-10 διαβιβαστικό έγγραφο, ζητώντας από την καταγγελλόμενη εταιρεία να εκθέσει τις απόψεις της. Η καταγγελλόμενη απέστειλε την υπ' αρ. πρωτ. Α/4152/17-5-10 απάντησή της, με την οποία αρνήθηκε την δωρεάν παροχή επιπλέον κύριου (αυτόματου) κλειδιού.

Ακολούθως, η Υπηρεσία μας απέστειλε στα εμπλεκόμενα μέρη την υπ' αρ. πρωτ. Α/5550/30-6-10 Πρόσκληση για κατάρτιση πρακτικού συμβιβασμού, με την οποία τα κάλεσε να εμφανιστούν αυτοπροσώπως ή δια πληρεξουσίου στα γραφεία του ΣτΚ στις 3-9-2010 για απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Στην άνω ημερομηνία παρουσιάστηκαν για λογαριασμό της καταγγέλλουσας, ο σύζυγός της κύριος Ψ και για λογαριασμό της καταγγελλόμενης η κυρία Ω ως πληρεξούσια δικηγόρος, κι ο κύριος Ζ, υπάλληλος της καταγγελλόμενης. Κατόπιν συζητήσεως της ουσίας της διαφοράς, συντάχθηκε το υπ' αρ. πρωτ. Α/7097/3-9-10 Πρακτικό συνάντησης, κατά το οποίο η καταγγελλόμενη πρότεινε στην καταγγέλλουσα πρώτον, την παροχή κύριου (αυτόματου) κλειδιού με έκπτωση 50%, πρόταση που απέρριψε η καταγγέλλουσα, και δεύτερον, αντικατάσταση του υπάρχοντος συναγερμού και τοποθέτηση άλλου με δωρεάν παροχή δύο ξεχωριστών control, πρόταση που επίσης δεν έγινε δεκτή.

## **ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 197 – 198 ΑΚ, *κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη της σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*. Εξάλλου, *όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις*

για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει.... Η συμπεριφορά των μερών κατά το προσυμβατικό στάδιο επιβάλλεται από το νόμο να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, πρέπει δε να στηρίζεται στη σχέση συνεργασίας και εμπιστοσύνης και χρονικά οριοθετείται από την εκδήλωση ενδιαφέροντος για την κατάρτιση σύμβασης μέχρι τον τερματισμό των διαπραγματεύσεων, είτε με την κατάρτιση προσυμφώνου ή κύριας σύμβασης (έγκυρης ή άκυρης), είτε με τη διακοπή των διαπραγματεύσεων λόγω έλλειψης σύμπτωσης των δηλώσεων βούλησης των μερών. Παράλληλα δε, **υπάρχει υποχρέωση ενημέρωσης και παροχής διασαφηνιστικών πληροφοριών σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, που μπορούν ν' ασκήσουν επιρροή στη λήψη της απόφασης για σύναψη της σύμβασης.** (Βασ. Βαθρακοκοίλης, Αναλυτική Ερμηνεία – Νομολογία Αστικού Κώδικα, Τόμος Α' Γενικές Αρχές – Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, 2001, σελ. 287 επ.).

Η κρινόμενη καταναλωτική διαφορά εμπίπτει στις παραπάνω διατάξεις, διότι κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων για την κατάρτιση της επίμαχης πώλησης, η καταγγελλόμενη παρέλειψε υπαίτια να πληροφορήσει – διευκρινίσει στην καταγγέλλουσα ότι ο παραγγελθείς εργοστασιακός συναγερμός αξίας 257 ευρώ από τη στιγμή της τοποθέτησής του στο όχημα της καταγγέλλουσας θα καθιστούσε μη λειτουργικό – άχρηστο το «απλό κλειδί» με αποτέλεσμα η καταγγέλλουσα να παρέμενε τελικά με ένα μόνο κλειδί, «το αυτόματο», αντί για δύο που αρχικά της είχαν παραδοθεί. Επίσης, κατά το προσυμβατικό στάδιο, η καταγγελλόμενη παρέλειψε υπαίτια να ενημερώσει την καταγγέλλουσα, ότι θα έπρεπε αυτή να επιβαρυνθεί επιπλέον με το ποσό των 330 ευρώ για ν' αποκτήσει δεύτερο «αυτόματο» κλειδί. Αυτές οι πληροφορίες – διασαφηνίσεις που παρέλειψε υπαίτια να παράσχει η καταγγελλόμενη στην καταγγέλλουσα κατά το προσυμβατικό στάδιο, θα μπορούσαν ν' ασκήσουν επιρροή στη λήψη της απόφασης της καταγγέλλουσας για σύναψη ή μη της επίμαχης πώλησης.

Από την άλλη πλευρά, η καταγγελλόμενη κατά την συζήτηση της διαφοράς στα γραφεία της Υπηρεσίας μας στις 3-9-2010, προσπάθησε εκ των υστέρων να αποκαταστήσει εν μέρει τη ζημία που υπέστη η καταγγέλλουσα, προτείνοντας τις δύο ως άνω συμβιβαστικές λύσεις, που όμως δεν έγιναν δεκτές από την καταγγέλλουσα.

**Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει την ακόλουθη ΣΥΣΤΑΣΗ προς την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΠΟΛΙΣ INCHCAPE ATHENS ΑΕ», εδρεύουσα στο Ηράκλειο Αττικής και νομίμως εκπροσωπούμενη.**

1. Να παραδώσει άμεσα και δωρεάν ένα αυτόματο (κύριο) κλειδί στην καταγγέλλουσα.
2. Να αποστείλει τη γραπτή απάντησή της στον ΣτΚ εντός δεκαήμερης προθεσμίας από τη λήψη της παρούσας..
3. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης της καταγγελλόμενης προς τα εδώ διαλαμβανόμενα, η παρούσα σύσταση θα δημοσιοποιηθεί προκειμένου να διευθετηθεί οριστικά η υπό κρίση καταναλωτική διαφορά.

**Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Π. ΖΕΡΒΕΑΣ**