



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας

Τηλ.: 210-6460814

Fax: 210-6460414

E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 5 Νοεμβρίου 2010

Αριθ. πρωτ.: 2394

Προς:

(1) «Χ καταγγελλόμενη»

(2) «Ψ καταγγέλλοντα»

Θέμα: Πόρισμα-Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σχετ.:

- (1) Η υπ' αριθ. πρωτ. 2967^Α/22-9-2010 αναφορά και το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/7767/28-9-2010 συμπληρωματικό αυτής έγγραφο που υπέβαλε ο «Ψ καταγγέλλων» στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
- (2) Το από 27-10-2010 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/8732/2-11-2010) απαντητικό έγγραφο της «Χ καταγγελλόμενης».

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατ' άρθρο 4, παρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την ανωτέρω, υπ' αριθ. (1) σχετική αναφορά του «Ψ καταγγέλλοντα» και το συμπληρωματικό αυτής έγγραφο, τα οποία διαβίβασε με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/7879/1-10-2010 έγγραφό του στη «Χ καταγγελλόμενη», θέτοντας συμπληρωματικά υπόψη της μια σειρά ζητημάτων για σχολιασμό.

Η Υπηρεσία μας έλαβε στις 2-11-2010 το ανωτέρω, υπ' αριθ. (2) σχετικό έγγραφο της «Χ καταγγελλόμενης», που αφορά τοποθέτησή της επί των τεθέντων ζητημάτων.

Κατόπιν προσεκτικής μελέτης των περιστατικών της υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις που είχαν την ευκαιρία να διατυπώσουν εγγράφως τα εμπλεκόμενα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ότι έχει στη διάθεσή του επαρκή στοιχεία, ώστε να προβεί στη σύνταξη και κατόπιν κοινοποίηση του παρόντος με στόχο την αποκατάσταση όσων προβληματικών -κατά την τεκμηριωμένη κρίση του- ζητημάτων

εντόπισε στο πλαίσιο της έρευνάς του. Ως εκ τούτων, καταλήγουμε και θέτουμε υπόψη σας τις κάτωθι επισημάνσεις μας:

► Αποτελεί θεμελιώδη κανόνα του Δικαίου Καταναλωτή ότι κάθε μορφής επικοινωνία (προφορική και, σε κάθε περίπτωση, γραπτή), η οποία διαλαμβάνεται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών στο πλαίσιο μιας καταναλωτικής συναλλαγής τους, οφείλει να διέπεται από την αρχή της διαφάνειας.

Εφαρμογή της εν λόγω αρχής σημαίνει ότι ο προμηθευτής υπέχει απαρέγκλιτη υποχρέωση έναντι του καταναλωτή να του υποδεικνύει, τόσο κατά το προσυμβατικό όσο και κατά το ενδοσυμβατικό στάδιο της συναλλαγής, την ύπαρξη κάθε όρου που σχετίζεται με την κατάρτιση της σύμβασης, κατά τρόπο που να μην καταλείπει αμφιβολίες ως προς τη δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Είναι αυτονόητο ότι με την αρχή της διαφάνειας εξασφαλίζεται πάνω απ' όλα η ευχέρεια των καταναλωτών να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις συναλλαγής, εξισορροπώντας τη θέση τους απέναντι στην ανώτερη διαπραγματευτική δύναμη που κατά τεκμήριο διαθέτουν οι προμηθευτές.

Εκ των σπουδαιότερων στοιχείων μιας συναλλαγής που πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει έγκαιρα ο καταναλωτής υπ' ευθύνη του προμηθευτή είναι η απορρέουσα συνολική επιβάρυνσή του ή τουλάχιστον τα κριτήρια που επιτρέπουν τον ακριβή υπολογισμό της, αλλιώς σε διαφορετική περίπτωση μπορεί να κριθεί ότι το τίμημα της συναλλαγής μένει αόριστο και ότι, επομένως, καταστρατηγείται μια σημαντική όψη της θεμελιώδους αρχής της διαφάνειας.

► Αφορμή και αντικείμενο της ερευνώμενης διαφοράς αποτέλεσε η άρνηση της «Χ καταγγελλόμενης» να θέσει στη διάθεση του «Ψ καταγγέλλοντα» τα φορτωτικά έγγραφα της αποστολής του από το εξωτερικό (Η.Π.Α.), προκειμένου εκείνος κατόπιν να εκτελέσει μόνος του τον εκτελωνισμό, όπως έχει δικαίωμα και επιθυμούσε, αν προηγουμένως δεν της κατέβαλε αμοιβή έναντι αποκαλούμενων «πρακτορειακών δικαιωμάτων».

Σύμφωνα με ισχυρισμούς της «Χ καταγγελλόμενης», των οποίων έχει λάβει γνώση η Αρχή μας, η είσπραξη πρακτορειακών δικαιωμάτων αποτελεί πρόσθετη επιβάρυνση για τον καταναλωτή -πέραν της συνήθους αμοιβής για εκτελωνιστικές υπηρεσίες- και συνιστά πάγια διαδικασία για μεταφορείς διεθνώς. Αφορά, δε, σε υποχρεωτικές διαδικασίες του μεταφορέα για λογαριασμό του παραλήπτη, όπως εκφόρτωση, ταυτοποίηση του εμπορεύματος έναντι του μανιφέστου εισαγωγής, εναπόθεση στην αποθήκη του Τελωνείου, ενημέρωση του παραλήπτη για την άφιξη του εμπορεύματος, κ.λπ.

Εκτιμώντας τους ισχυρισμούς των μερών και μελετώντας με προσοχή τα στοιχεία της υπόθεσης που τα αφορά, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ότι η «Χ καταγγελλόμενη» έχει υποπέσει στο σφάλμα του ασαφούς προσδιορισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών της, προκαλώντας υπαίτια τον λανθασμένο υπολογισμό του επιμέρους τιμήματός τους από τον «Ψ καταγγέλλοντα».**

Ειδικότερα, με βάση τον διαχωρισμό του τιμήματος σε ανελαστικά (δηλαδή, υποχρεωτικά) και ελαστικά (δηλαδή, προαιρετικά) κόστη, οι υπηρεσίες που προκύπτει ότι παράσχει η «X καταγγελλόμενη» στην παρούσα περίπτωση είναι δύο ειδών:

(α) Υποχρεωτικές υπηρεσίες μεταφοράς για λογαριασμό του παραλήπτη. Εδώ εμπίπτουν εν γένει χρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει της τελωνειακής νομοθεσίας της χώρας, καθώς και της εφαρμοζόμενης πολιτικής του εκάστοτε αεροδρομίου που αποτελεί την πύλη εισαγωγής των εμπορευμάτων (π.χ. δασμοί και ΦΠΑ Τελωνείου, Δ.Ε.Τ.Ε., έξοδα αποθήκευσης και αεροδρομίου, κ.λπ.). Εδώ εμπίπτουν, επίσης, οι πάσης φύσης πρόσθετες χρεώσεις στο πλαίσιο **υποχρεωτικών διαδικασιών** του μεταφορέα για λογαριασμό του παραλήπτη, **τα αποκαλούμενα «πρακτορειακά δικαιώματα»**.

Σημειωτέον στο σημείο αυτό ότι για την επιβάρυνσή του με το κόστος πρακτορειακών δικαιωμάτων, ο «Ψ καταγγέλλων» **μπορούσε και έπρεπε να είναι εγκαίρως ενήμερος** μέσω του περιεχομένου της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος στις Η.Π.Α. από το οποίο πραγματοποίησε την αγορά του, που τον πληροφορούσε σχετικά με τη διαχείριση της αποστολής εμπορευμάτων σε χώρες εκτός Η.Π.Α. και Καναδά.

Συγκεκριμένα, έπειτα από επίσκεψη που πραγματοποίησε η Αρχή μας, διαπιστώθηκε ότι στην εν λόγω ιστοσελίδα γίνεται μνεία για κανονικές, αλλά και **πρόσθετες** χρεώσεις ως ακολούθως:

«ADDITIONAL S&H INFORMATION

*IMPORTANT: The recipient of the order will be responsible for any import duties or taxes charged by the recipient's country **and any carrier-related fees. These additional charges will be collected from the recipient by our shipping carrier at the time of delivery**».*

(β) Προαιρετικές υπηρεσίες του μεταφορέα για λογαριασμό του παραλήπτη. Εδώ εμπίπτει η αμοιβή του μεταφορέα για περαιτέρω παροχή υπηρεσιών εκτελωνισμού, **σε περίπτωση όμως μόνο που τις ζητήσει ο καταναλωτής**, δεδομένου ότι έχει τη δυνατότητα, εφόσον επιθυμεί, να πραγματοποιήσει ο ίδιος τον εκτελωνισμό των εμπορευμάτων του.

► Με τον τρόπο που η «X καταγγελλόμενη» διατύπωσε την προσφορά της προς τον «Ψ καταγγέλλοντα» **τού προκάλεσε σύγχυση**, καθόσον:

(α) Δεν έκανε τον διαχωρισμό των υπηρεσιών της, έτσι ώστε αυτός να γίνει αδιαμφισβήτητα κατανοητός από τον αναφέροντα.

(β) Έτι περισσότερο, στο έντυπο της υπ' αριθ. προσφοράς που του απέστειλε στις 20-9-2010 ουδεμία ρητή αναφορά σε αμοιβή της για υπηρεσίες πρακτόρευσης γίνεται. Τουναντίον, από την ανάγνωση της προσφοράς αφήνεται να εννοηθεί ότι σε περίπτωση μη αποδοχής της, ο αναφέρων δεν υπέχει την υποχρέωση να της καταβάλει οιαδήποτε αμοιβή, παρά μόνο να επωμιστεί το κόστος χρεώσεων

που επιβάλλει η τελωνειακή νομοθεσία και η οικονομική πολιτική του αεροδρομίου, το οποίο αποτέλεσε την πύλη εισόδου του εμπορεύματός του.

(γ) Παρ' όλα αυτά, προέκυψε ότι το ανελαστικό κόστος των πρακτορειακών δικαιωμάτων είχε συμπεριληφθεί κρυφά στο ποσόν της αμοιβής της «X καταγγελλόμενης» για παροχή προαιρετικών εκτελωνιστικών υπηρεσιών, κάτι που ωστόσο δεν αποτελεί ορθή επιχειρηματική πρακτική λόγω του διαφορετικού χαρακτήρα των χρεώσεων.

► Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτιμά, κατά πρώτον, ως θετική τη δέσμευση, την οποία έχει ήδη αναλάβει εγγράφως ενώπιόν του η «X καταγγελλόμενη», σχετικά με το ενδεχόμενο να προβεί σε αναδιατύπωση αμφισβητούμενων σημείων των προσφορών που απευθύνει σε καταναλωτές, αφετέρου δε **της συστήνει να πράξει κάτι τέτοιο άμεσα με βάση τις αναλυτικές επισημάνσεις που κάνει στο παρόν η Αρχή μας.**

Επίσης, παρακαλούμε αμφοτέρω τα μέρη να γνωστοποιήσετε **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από τη λήψη της παρούσας**, εάν κάνετε αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

Σε κάθε περίπτωση, σας ενημερώνουμε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, **ήτοι σε περίπτωση μη αποδοχής της παρούσας Σύστασης να προβεί σε δημοσιοποίησή της** με στόχο 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

Συν. (προς τον «Ψ καταγγέλλοντα»): μία (1) σελίδα (το από 27-10-2010 έγγραφο της «X καταγγελλόμενης»)