



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτριος Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή
Εισηγήτρια: Φωτεινή Μιστριώτη
Ειδική Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 08 Απριλίου 2011
Αριθ. Πρωτ.:3908

ΠΡΟΣ:

1. ...

2. ...

ΚΟΙΝ.:

Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή / Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

ΣΥΣΤΑΣΗ

(άρθρα 3 παρ. 1 & 2 / 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 όπως ισχύει)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την από ... αναφορά του κ. ... κατά της εταιρείας με την επωνυμία ... Στην ως άνω αναφορά δόθηκε αριθμός πρωτοκόλλου ...

Με το υπ' αριθ. πρωτ. ... έγγραφο διαβιβάσαμε την αναφορά στην καταγγελλόμενη εταιρεία και καλέσαμε τους εκπροσώπους της να μας εκθέσουν τις απόψεις τους και να μας αποστείλουν κάθε έγγραφο χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης, εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών.

Με τα υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... και ... έγγραφα εκτέθηκαν στην Αρχή μας οι απόψεις της εταιρείας επί του θέματος.

Με το υπ' αριθ. πρωτ. ... έγγραφο καλέσαμε τα μέρη να παραστούν (την ...) στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 ν. 3297/2004 (όπως ισχύει). Κατά την ανωτέρω ημέρα και ώρα προσήλθε στα γραφεία μας ο καταγγέλλων αλλά *δεν προσήλθαν οι εκπρόσωποι της εταιρείας.*

Κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου των στοιχείων της υπόθεσης, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Α) Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικά από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. του Αστικού Κώδικα (όπως τροποποιήθηκαν με το ν. 3043/2002 στο πλαίσιο προσαρμογής της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο).

Στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ στο άρθρο 537 ΑΚ παρ.2 ορίζεται ότι: *«Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός εάν τούτο δεν συμβιβάζεται με την φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με την φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης».*

Το άρθρο 540 ΑΚ ρυθμίζει τα δικαιώματα που πηγάζουν από την εγγυοδοτική ευθύνη του πωλητή, λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή (νόμιμη εγγύηση): *«Στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του: 1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες 2. να μειώσει το τίμημα 3. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα».*

Τα εκ του άρθρου 540 ΑΚ δικαιώματα μπορούν να ασκηθούν εντός διετίας από την παράδοση του κινητού πράγματος (άρθρα 554 και 555 ΑΚ) λαμβανομένου υπόψη του (μαχητού) τεκμηρίου του άρθρου 537 παρ. 2 ή κατόπιν σχετικών αποδείξεων (στην περίπτωση εμφάνισης του ελαττώματος σε μεταγενέστερο χρόνο). Παράιτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας, είναι άκυρη (βλ. άρθρο 5 παρ. 6 ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Β) Στο άρθρο 5 παρ. 4 και 5 ν. 2251/1994 (όπως ισχύει μετά το ν. 3587/2007) ρυθμίζεται η *εμπορική εγγύηση*, η οποία αφορά στην ευθύνη του προμηθευτή λόγω κακής λειτουργίας του πράγματος μετά από τη μετάβαση του κινδύνου και για ορισμένο χρονικό διάστημα, *χωρίς να εξετάζεται αν το ελάττωμα που προκάλεσε την κακή λειτουργία υπήρχε κατά τη μετάβαση του κινδύνου.*

Με τη διάταξη της παραγράφου 4 εδ. β', η παροχή εγγύησης για καινούργια καταναλωτικά προϊόντα μακράς διάρκειας καθίσταται αναγκαστική σύμβαση, τη σύναψη της οποίας δεν δικαιούται να παραλείψει ο προμηθευτής: *«Σε περίπτωση προμήθειας καινούργιων προϊόντων με μακρά διάρκεια ζωής (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), η παροχή γραπτής εγγύησης είναι υποχρεωτική.»*. Η υποχρέωση αυτή κατ' ουσία συμπληρώνει τη νόμιμη ευθύνη του προμηθευτή και διευρύνει το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή (βλ. και 559 ΑΚ). Στην περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να δώσει συμβατικά εγγύηση, ισχύει αυτοδικαίως εγγύηση εκ του νόμου (άρθρο 5 παρ. 4 εδ. β' σε συνδυασμό με παρ. 3 εδ. ε' ν. 2251/1994).

Η εγγύηση πρέπει να είναι διατυπωμένη απλά και κατανοητά στην ελληνική γλώσσα, να είναι ευανάγνωστη, να περιλαμβάνει τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της και την έκταση της εδαφικής ισχύος της, να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Επίσης, στην εγγύηση πρέπει να δηλώνονται με σαφήνεια και πληρότητα τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο (άρθρο 5 παρ. 4 εδ. γ' δ' και ε'). Σε κάθε περίπτωση, η παράβαση των διατάξεων της παρ. 4 δεν θίγει το κύρος της εγγύησης (παρ. 5 εδ. α').

Σύμφωνα με τα εδάφια στ' και ζ' της παραγράφου 4: «...η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Ειδικά, για τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής, η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο τα προϊόντα αυτά αναμένεται ότι θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, αν ο χρόνος αυτός είναι συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους...». Από το γεγονός ότι η διάρκεια της εγγύησης προσδιορίζεται αυτοτελώς, με κριτήριο την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος ή το χρόνο κατά τον οποίο αυτό αναμένεται ότι θα παραμένει σύγχρονο από τεχνολογική άποψη, συνάγεται ότι ο χρόνος της εγγύησης δεν είναι υποχρεωτικά τουλάχιστον ίσος με το χρόνο παραγραφής της νόμιμης ευθύνης του πωλητή κατ' άρθρο 554 ΑΚ.¹

Γ) Στην υπό κρίση περίπτωση η βλάβη εμφανίστηκε δέκα τέσσερις μήνες μετά από την πώληση του προϊόντος. Ως εκ τούτου, δεν τεκμαίρεται κατά τα ως άνω αναφερόμενα (αλλά και δεν αποδεικνύεται) ότι το ελάττωμα υπήρχε κατά την παράδοση. Συνεπώς, δεν διαπιστώνεται ευθύνη του πωλητή για πλημμελή εκπλήρωση της παροχής του (ΑΚ 534 επ.).

Περαιτέρω, από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι κατά την πώληση της συσκευής (η οποία ήταν καινούργιο καταναλωτικό αγαθό, προορισμένο να χρησιμοποιείται επανειλημμένως και για μακρύ χρονικό διάστημα) δεν δόθηκε στον καταναλωτή εγγύηση, κατά ευθεία παράβαση της διάταξης του άρθρου 5 παρ. 4 εδ. β' ν. 2251/1994. Επίσης, από το περιεχόμενο της υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... απάντησης της ..., συνάγεται ότι οι εκπρόσωποι της καταγγελλόμενης αναφέρονται στη νόμιμη ευθύνη του πωλητή, λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης κατά το χρόνο παράδοσης, ενώ δεν διευκρινίζεται εάν η εταιρεία παρέχει εμπορική εγγύηση για τα καινούργια διαρκή καταναλωτικά αγαθά που διαθέτει στην ελληνική αγορά, όπως οφείλει σύμφωνα με το δίκαιο προστασίας καταναλωτή.

Κατόπιν των ανωτέρω και δεδομένης της άρνησης των εκπροσώπων της καταγγελλόμενης εταιρείας να προσέλθουν ενώπιόν μας και να δώσουν ακριβείς εξηγήσεις (σχετικά με την εγγύηση του επίμαχου καταναλωτικού προϊόντος και, εν γένει, των καταναλωτικών αγαθών που διαθέτουν), σας γνωρίζουμε ότι:

1. Όσον αφορά στην κρινόμενη διαφορά, γίνεται δεκτό ότι στη θέση της ελλείπουσας εγγύησης υφίσταται εγγύηση εκ του νόμου. Ωστόσο, καθώς δεν έχουν προσκομισθεί στην Αρχή στοιχεία που να επιτρέπουν τον υπολογισμό εύλογης εν προκειμένω διάρκειας της εγγύησης, σύμφωνα με τα άρθρα 5 παρ. 4 εδ. στ' και ζ' ν. 2251/1994 και 288 ΑΚ (π.χ. στοιχεία σχετικά με το χρόνο εγγύησης όμοιων προϊόντων στην

¹ Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή/Επιμέλεια: Ελ. Αλεξανδρίδου/Νομική Βιβλιοθήκη 2008/ Σχόλια: Α. Μπεχλιβάνης/ σελ.346

αγορά) και συνεκτιμωμένου του χρόνου εμφάνισης της βλάβης, δεν μπορεί να κριθεί με ασφάλεια, στο πλαίσιο της εξωδικαστικής διαδικασίας που ακολουθείται, εάν η εγγύηση θα έπρεπε αντικειμενικά να καλύπτει το χρονικό σημείο εμφάνισης της ζημίας.

2. Παρά ταύτα προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη έχει ευθέως παραβεί διάταξη του ν. 2251/94 στην υπό εξέταση περίπτωση, ενώ, από το περιεχόμενο της υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... απάντησης, πιθανολογείται ότι η υποχρέωση παροχής εγγύησης δεν τηρείται και σε άλλες περιπτώσεις. Επισημαίνουμε ότι με τη ρύθμιση του άρθρου 13^α η διαρκής τήρηση των υποχρεώσεων που υπέχουν οι προμηθευτές βάσει των διατάξεων του ν. 2251/94 προσλαμβάνει χαρακτήρα δημοσίου συμφέροντος. Ακολουθως, η υπόθεση διαβιβάζεται (άρθρο 4 παρ. 9 ν. 3297/2004) στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές της ενέργειες αρμοδίως.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του (άρθρα 3 παρ. 1 & 2 / 4 παρ. 5 ν. 3297/2004), λαμβάνοντας υπόψη i) την από τα υπάρχοντα στοιχεία συναγόμενη μη συμμόρφωση της εταιρείας ... με το δίκαιο προστασίας καταναλωτή και ii) το γεγονός ότι από την επιχειρηματική συμπεριφορά της εταιρείας επηρεάζεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών: Συστήνει στην καταγγελλόμενη την άμεση και πλήρη συμμόρφωσή της με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και ειδικότερα με τις διατάξεις που αφορούν στην παροχή εγγύησης για τα διαρκή καταναλωτικά αγαθά που διαθέτει στην ελληνική αγορά και την καλεί να του γνωστοποιήσει εγγράφως εάν αποδέχεται την παρούσα Σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής. Σε περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στη Σύσταση δεν γίνουν αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ν. 3297/2004 (όπως ισχύει).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Π. Ζερβέας