



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

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

Αθήνα, 14 Απριλίου 2011
Αριθ. πρωτ.:

- Προς:**
- (1) «X αναφέροντα»
 - (2) «Ψ1 αναφερόμενη»
 - (3) «Ψ2 αναφερόμενη»

Θέμα: Πόρισμα – Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

- Σχετ.:**
- (1) Η υπ' αριθ. πρωτ. αναφορά του «X αναφέροντα» στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
 - (2) Τα από 6-4-2011 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ.) και από 7-4-2011 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ.) έγγραφα των «Ψ1 και Ψ2 αναφερόμενων».

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που έχει ανακύψει μεταξύ του «X αναφέροντα» και των «Ψ1 και Ψ2 αναφερόμενων», σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι ύστερα από γνώση και ενδελεχή έλεγχο των σχετικών περιστατικών, όπως τα εμπλεκόμενα μέρη τα παρουσίασαν ενώπιόν μας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. Ιστορικό της υπόθεσης

Στις 12-3-2009, ο «X αναφέρων» αγόρασε το αυτοκίνητό του από την «Ψ1 αναφερόμενη», γνωρίζοντας μέσω διαφημίσεων στον Τύπο ότι συνοδεύεται από εγγύηση δύο (2) ετών.

Το επίμαχο όχημα αγοράστηκε από τον αναφέροντα ενώ είχε ήδη εκδοθεί γι' αυτό πρώτη άδεια κυκλοφορίας περίπου ενάμιση μήνα νωρίτερα (στις 27-1-2009) και ενώ είχε ήδη διανύσει ορισμένα χιλιόμετρα, καταβάλλοντας ως αντιστάθμισμα τούτων μειωμένο τίμημα σε σχέση με αυτό που αναγραφόταν για τα οχήματα ίδιου τύπου στον επίσημο τιμοκατάλογο της εισαγωγικής εταιρείας στην Ελλάδα.

Στις 8-3-2011, ο αναφέρων απευθύνθηκε στην εταιρεία απ' όπου είχε αγοράσει το αυτοκίνητο, ζητώντας την αποκατάσταση προβλήματος που παρουσίασε η μπαταρία του, σύμφωνα με τις προβλέψεις της εγγύησης.

Οι αναφερόμενες, ωστόσο, αντέτειναν ότι η αποκατάσταση του εν λόγω προβλήματος δεν μπορεί να γίνει εντός πλαισίου εγγύησης, για τον λόγο ότι η διετής ισχύς αυτής έχει ως χρονική αφετηρία την ημερομηνία έκδοσης της πρώτης άδειας του αυτοκινήτου (27-1-2009) και, άρα, έχει εκπνεύσει ήδη από τις 27-1-2011.

B. Νομικό πλαίσιο και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Με τον θεσμό της εγγύησης εισάγεται η έννοια της δεσμευτικής διαβεβαίωσης του πωλητή ή τρίτου και, συνακόλουθα, της ανάληψης ευθύνης ότι το πωλούμενο πράγμα δεν θα έχει συγκεκριμένα ελαττώματα ή ότι θα διαθέτει συγκεκριμένες ιδιότητες (συνομολογημένες ιδιότητες) και δη επί ορισμένο χρονικό διάστημα (εγγυητική προθεσμία). Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η εμπιστοσύνη του αγοραστή και, παράλληλα, αυξάνεται η αξιοπιστία του προϊόντος.

Όπως προβλέπεται από τη διάταξη του άρθρου 559 ΑΚ, *«αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει, έναντι εκείνου που εγγυήθηκε, τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από τον νόμο»*.

Ως «σχετική» νοείται η διαφήμιση που αναφέρεται σε στοιχεία που συνιστούν περιεχόμενο της εγγύησης, όπως σε όρους της εγγύησης ή σε ιδιότητες του πράγματος.

Το περιεχόμενο της εγγύησης, επομένως, δεν προσδιορίζεται μόνο από τη δήλωση εγγύησης, 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. Κάθε δήλωση στο πλαίσιο τέτοιας διαφήμισης είναι καταρχήν δεσμευτική, δηλαδή ο καταναλωτής δικαιούται να επικαλεστεί το περιεχόμενό της.

Η διαφημιζόμενη ύπαρξη διετούς εγγύησης για τα οχήματα της συγκεκριμένης εταιρείας φαίνεται ότι έπαιξε (ανάμεσα σε άλλα κριτήρια) σημαντικό ρόλο στην

επιλογή του αναφέροντα, σε σημείο μάλιστα τέτοιο που κάθε τυχόν χρονική απόκλιση από τη διατία να επηρέαζε πιθανόν αρνητικά την απόφασή του για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Οπότε, υπάρχει ανοικτό το ζήτημα εάν ο αναφέρων είχε ορθώς ενημερωθεί κατά το προσυμβατικό στάδιο σχετικά με τη διάρκεια που θα είχε η εγγύηση του αυτοκινήτου του.

Σύμφωνα με τον ισχυρισμό της «Ψ1 αναφερόμενης», ο αναφέρων ήταν ενήμερος σχετικά με το ότι η διαφημιζόμενη διατής εγγύηση του αυτοκινήτου του βρισκόταν ήδη σε ισχύ, αρχής γενομένης από την ημερομηνία έκδοσης της πρώτης άδειας.

Η αλήθεια, βεβαίως, ενός τέτοιου ισχυρισμού δεν μπορεί να διασταυρωθεί από την Αρχή μας, καθόσον ως προφορικός δεν είναι δυνατόν να αποτελέσει βάσιμη αποδεικτική ύλη στο πλαίσιο μιας εξωδικαστικής διαδικασίας επίλυσης διαφορών, όπως αυτή που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Παρομοίως, δεν είναι δυνατόν να διασταυρωθεί ούτε ο προφορικός ισχυρισμός του αναφέροντος περί του ότι η πωλήτρια-υπάλληλος της εταιρείας τον είχε διαβεβαιώσει περί τη διατήρηση εγγύηση του οχήματός του, υπονοώντας με αυτόν τον τρόπο ότι οδηγήθηκε στην πεποίθηση πως ως αφετηρία έναρξης ισχύος της εγγύησης θα λογίζόταν η στιγμή της αγοραπωλησίας.

Από την άλλη πλευρά, από τα στοιχεία της υπόθεσης που έχουν περιέλθει σε γνώση της Αρχής μας διαπιστώνουμε ότι ο αναφέρων προέβη στην αγορά ενός αυτοκινήτου ουσιαστικά ως ελαφρώς μεταχειρισμένου και όχι ως καινούργιου. Μια τέτοια διαπίστωση είναι αντικειμενική και συνάγεται από τα γεγονότα: (α) της μεταβίβασης του αυτοκινήτου από έναν ιδιοκτήτη (την «Ψ1 αναφερόμενη») σε έναν άλλο (στον αναφέροντα), (β) της θέσης του οχήματος σε κυκλοφορία και της χρήσης του, που είχε προηγηθεί της ως άνω μεταβίβασής του, και (γ) της πώλησής του στον αναφέροντα έναντι χαμηλότερου τιμήματος εν συγκρίσει με ένα αντίστοιχο καινούργιο.

Στο σημείο αυτό πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η εγγύηση από τη φύση της συνδέεται με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος και, συνεπώς, παρακολουθεί το προϊόν και όχι τον εκάστοτε ιδιοκτήτη του. Δηλαδή, η εγγύηση που παρέχεται για ένα προϊόν δεν ανανεώνεται για όλη τη διάρκειά της κάθε φορά που επέρχονται αλλαγές στην κυριότητα του προϊόντος.

Γ. Συμπέρασμα - Σύσταση

Υπό το πρίσμα των προεκτεθέντων, προκύπτει ότι ο αναφέρων προέβη στην αγορά ενός ελαφρώς μεταχειρισμένου αυτοκινήτου, η ισχύς της εγγύησης του οποίου ορθώς υποστηρίζεται από τις αναφερόμενες ότι έχει ξεκινήσει από τη στιγμή που τέθηκε σε κυκλοφορία για πρώτη φορά. Υπό αυτή την έννοια, το αίτημα που διατυπώνει στην καταγγελία του ο αναφέρων δεν μπορεί να κριθεί βάσιμο.

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, παραμένει αδιευκρίνιστο μέχρι στιγμής το ζήτημα της ορθής προσυμβατικής ενημέρωσης του αναφέροντος σχετικά με την πραγματική

χρονική διάρκεια της εγγύησης του αυτοκινήτου του, λαμβάνοντας υπόψη και τον ρόλο που έπαιξαν οι σχετικές διαφημίσεις περί διετούς ισχύος της εγγύησης στη διαμόρφωση απόφασης συναλλαγής.

Ισορροπώντας ανάμεσα στις ανωτέρω διαπιστώσεις μας, **συστήνουμε στις αναφερόμενες όπως προβούν σε αποκατάσταση του προβλήματος που εμφάνισε η μπαταρία του αυτοκινήτου του αναφέροντος χρεώνοντας το ήμισυ του συνολικού κόστους διόρθωσης**, πράττοντας δε τούτο καλόπιστα και, πάνω απ' όλα, με τη βεβαιότητα ότι επιθυμούν ειλικρινώς να καταβάλουν διαρκή προσπάθεια με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών τους και την ικανοποίηση των καταναλωτών που τούς δείχνουν προτίμηση.

Τέλος, καλούμε τα μέρη να γνωστοποιήσουν **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Συν. (προς τον αναφέροντα): τρεις (3) σελίδες (τα έγγραφα των εταιρειών)