



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτριος Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή
Εισηγήτρια: Φωτεινή Μιστριώτη
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 30 Νοεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. :10655

ΠΡΟΣ:

1. JUMBO Α.Ε.Ε.
Κύπρου 9 & Ύδρας
183 46 Μοσχάτο
2. ...

ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

(άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 όπως ισχύει)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... αναφορά του κ. ... κατά της εταιρείας με την επωνυμία JUMBO Α.Ε.Ε.. Κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου των στοιχείων της υπόθεσης, επισημαίνουμε τα ακόλουθα:

Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικά από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. του Αστικού Κώδικα. 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 (πραγματικό ελάττωμα / έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας) κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή (νόμιμη εγγύηση).

Πραγματικό ελάττωμα υπάρχει, όταν το πράγμα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει ατέλειες στην φυσική του ιδιοσυστασία ή κατάσταση, οι οποίες συνιστούν απόκλιση προς το χειρότερο σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι και οι οποίες επιδρούν στην αξία ή στην χρησιμότητα του πράγματος. Οι ιδιότητες θεωρούνται συνομολογημένες όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητά ή σιωπηρά, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες. Η έλλειψη μιας ιδιότητας μπορεί να συνιστά ταυτόχρονα και πραγματικό ελάττωμα, οπότε, αν δεν αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας, ο πωλητής θα

ευθύνεται για ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος. Ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της μη εκπλήρωσης ή της πλημμελούς εκπλήρωσης ανεξάρτητα από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υπόστασης του άρθρου 330 ΑΚ. Η ευθύνη του είναι πρωτογενής (ιδρύεται άμεσα από το άρθρο 534 ΑΚ) και αντικειμενική (ανεξάρτητη από οποιαδήποτε υπαιτιότητά του /ΑΚ 537).¹ Η παραβίαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης του άρθρου 534 ΑΚ αποτελεί *conditio sine qua non* για την άσκηση των ειδικότερων αξιώσεων του άρθρου 540 ΑΚ.

Τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ (διόρθωση / αντικατάσταση / μείωση του τιμήματος / υπαναχώρηση) 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 των έξι μηνών χρόνο). Ασκούνται επιλεκτικά, χωρίς τήρηση ιεράρχησης: Δίνεται, δηλαδή, στον αγοραστή η δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του ένδικου βοηθήματος που θα ασκήσει και η επιλογή ενός από τα σχετικά ένδικα βοηθήματα τότε μόνο αναλώνεται όταν οδηγεί στην πλήρη ικανοποίησή του, δηλαδή στην πλήρη αποκατάσταση της διαταραγμένης ισορροπίας της παροχής. Συνεπώς, αν δεν επιτευχθεί πλήρης αποκατάσταση, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει άλλο βοήθημα κ.ο.κ. έως την πλήρη ικανοποίησή του.² Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνυπολογισμένης ιδιότητας, είναι άκυρη (άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 2251/1994 όπως ισχύει).

Στο άρθρο 5 του 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 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' του 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. 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*

¹ Γεωργιάδης/Ενοχικό Δίκαιο/Ειδικό Μέρος/Τόμος Ι/σελ. 75 επ.

² Βαθρακοκόιλης/ΕΡΝΟΜΑΚ/Τόμος Γ'/ Ημίτομος Α'/σελ. 354 επ.

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 τεχνολογικά, συνάγεται ότι ο χρόνος της εγγύησης δεν είναι υποχρεωτικά τουλάχιστον ίσος με το χρόνο παραγραφής της νόμιμης ευθύνης του πωλητή κατ' άρθρο 554 ΑΚ.³

Περαιτέρω, στις παρ. 3 εδ. στ' και 7 προβλέπεται η διττού περιεχομένου υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής υπηρεσιών για τη συντήρηση και την επισκευή του προϊόντος και εξασφάλισης της ευχέρειας προμήθειας ανταλλακτικών για τη χρήση του, **για όλη την πιθανή διάρκεια ζωής του**, έστω και αν αυτό δεν εξακολουθεί να παράγεται. Η σχετική υποχρέωση συνίσταται στην εξασφάλιση στον καταναλωτή (με καταβολή οικονομικού ανταλλάγματος) της πρόσβασης στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση και όχι στην ίδια την παροχή τους. Η παράβαση της υποχρέωσης αυτής οδηγεί σε αξίωση αποζημίωσης για την κάλυψη του κόστους των σχετικών υπηρεσιών εφόσον αυτές αναζητηθούν αλλού και παρασχεθούν με επαχθέστερους όρους. Εάν, δε, ματαιώνεται τελικά η δυνατότητα χρήσης του πράγματος από τον αγοραστή, μιλάμε πλέον για οψιγενή παραβίαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης της σύμβασης.⁴

Στην υπό εξέταση υπόθεση διαπιστώνουμε ότι: 1. Η βλάβη εμφανίστηκε πέντε μήνες μετά από την πώληση. 2. Κατά την πώληση του προϊόντος (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.**

Δεδομένων των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004), λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία και τα στοιχεία του φακέλου, απευθύνει σύσταση στην καταγγελλόμενη ως ακολούθως:

1. Καλεί την εταιρεία να προβεί σε έλεγχο του προϊόντος, ο οποίος πρέπει να διενεργηθεί **από αρμόδιο τεχνικό**. 2. Εάν από τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι η βλάβη προκλήθηκε στο προϊόν από μη προσήκουσα χρήση, η εταιρεία οφείλει να υποβάλει στην Αρχή σχετική έγγραφη, αιτιολογημένη και ενυπόγραφη από τεχνικό έκθεση. Στην περίπτωση αυτή ο ΣτΚ καλεί την εταιρεία να μεριμνήσει για την εξασφάλιση επισκευής του προϊόντος ή/και προμήθειας ανταλλακτικών για τη χρήση του, με καταβολή από τον καταναλωτή του αντίστοιχου οικονομικού ανταλλάγματος. 3. Σε κάθε άλλη περίπτωση κακής λειτουργίας του προϊόντος λόγω ελαττώματος καλεί την εταιρεία να προβεί σε αντικατάσταση του προϊόντος. Επισημαίνουμε ότι, λόγω του χρόνου εμφάνισης της ζημίας, δεν ενδιαφέρει αν το ελάττωμα υπήρχε κατά τη μετάβαση του κινδύνου ή παρουσιάστηκε μετά, καθώς: Στην πρώτη περίπτωση ο καταναλωτής ασκεί αξιώσεις από πλημμελή εκπλήρωση της σύμβασης και στη δεύτερη από την εμπορική εγγύηση που οφείλε να του παρέχει η εταιρεία. [Κατά τα ως άνω, γίνεται δεκτό ότι στη θέση της ελλείπουσας εγγύησης υφίσταται εγγύηση εκ του

³ Α. Μπεχλιβάνης στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια: Ελ. Αλεξανδρίδου)/2008 /άρθρο 5/ σελ.346

⁴ Α. Μπεχλιβάνης ό.π./ σελ. 353-354, βλ. και Ι. Καράκωστα/ Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή/2008/άρθρο 5/σελ. 203-204

νόμου. Κρίνεται, δε, εν προκειμένω, συνεκτιμωμένων του χρόνου εμφάνισης της βλάβης, του είδους του προϊόντος και της τιμής του, ότι η εγγύηση θα έπρεπε να καλύπτει το επίμαχο χρονικό σημείο.] 4. Συστήνει στην εταιρεία την 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. 5. Καλεί την εταιρεία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εάν αποδέχεται τη σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής.

Στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο γίνουν αποδεκτά, θεωρείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η υπό κρίση διαφορά επιλύεται οριστικά. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή “δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του” (άρθρο 4 παρ. 5 εδ. δ' του ν. 3297/2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Π. Ζερβέας