



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ειρήνη Μακρή
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: e.makri@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 4 Οκτωβρίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :29962

Προς:

.....

Κοιν:

1.

2. Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή
Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή & Εποπτείας της Αγοράς
Πλ. Κάνιγγος
10181 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 25753/31-8-2016 αναφορά της κ. κατά της εταιρείας, με την οποία η καταναλώτρια αιτείται τη διαμεσολάβηση της Αρχής μας για την επιστροφή του συνολικού τιμήματος (158,56€) που κατέβαλε για την αγορά έξι (6) τεμαχίων καρεκλών, στο πλαίσιο της άσκησης του δικαιώματός της για υπαναχώρηση από την εξ αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση πώλησης.

Σε συνέχεια της διαβίβασης της ως άνω αναφοράς στην καταγγελλόμενη επιχείρηση, με το με αριθμ. πρωτ. 26338/7-9-2016 έγγραφό μας, η τελευταία μας απέστειλε την με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 28121/21-9-2016 απαντητική της επιστολή, με την οποία αρνείται την ικανοποίηση του αιτήματος της καταγγέλλουσας.

Κατόπιν διερεύνησης της υπό κρίση υπόθεσης, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

α) σύμφωνα με το άρθρο 3ε του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με την ΥΑ Ζ1-891/2013 (Προσαρμογή προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ), ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση πώλησης, χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από αυτές που αναφέρονται στο άρθρο 3θ παρ. 2 και στο άρθρο 3ι του ίδιου ως άνω νόμου,

β) από τα προσκομισθέντα στοιχεία (σχετικό το από 4-8-2016 ηλεκτρονικό μήνυμα της καταγγέλλουσας προς την καταγγελλόμενη επιχείρηση) προκύπτει ότι η καταγγέλλουσα εγκαίρως – την επομένη της παράδοσης ημέρα – και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της προβλεπόμενης προθεσμίας των 14 ημερολογιακών ημερών δήλωσε με σαφήνεια την

απόφασή της να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση πώλησης, γεγονός που ουδόλως αμφισβητείται από την καταγγελλόμενη επιχείρηση,

γ) η καταγγέλλουσα παρέδωσε άμεσα και σε κάθε περίπτωση εμπρόθεσμα, ως όφειλε, σύμφωνα με το άρθρο 3ι του ν.2251/1994 τα επίμαχα προϊόντα στη μεταφορική εταιρεία της αρχικής αποστολής,

δ) η υπό κρίση εξ αποστάσεως σύμβαση πώλησης δεν εμπίπτει σε κάποια από τις προβλεπόμενες από τις διατάξεις του άρθρου 3ιβ του ν. 2251/1994 εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης (όπως η προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται κατά παραγγελία του καταναλωτή κ.α.),

ε) το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών παρέχεται ως αντιστάθμισμα του μειονεκτήματος των εξ αποστάσεως συμβάσεων ότι η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών του αγαθού έπεται της κατάρτισης της σύμβασης,

στ) συνεπεία των ανωτέρω, το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν αναιρείται από την ενδεχόμενη εξέταση/διαχείριση των αγαθών εκ μέρους του καταναλωτή, στο βαθμό που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών, όπως θα του επιτρεπόταν να πράξει σε κάποιο φυσικό κατάστημα – κατά συνέπεια, ο καταναλωτής θα πρέπει, κατ' αρχήν, να είναι σε θέση **να ανοίξει τη συσκευασία** για να αποκτήσει πρόσβαση στα αγαθά, εφόσον συνήθως στα καταστήματα εμφανίζονται παρόμοια αγαθά ασυσκευάστα¹,

ζ) από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης ως βασικού μέσου προστασίας του καταναλωτή δεν χωρεί παραίτηση του καταναλωτή, ούτε περιορισμός της άσκησης του επί ποινή ακυρότητας της συμφωνίας,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την εταιρεία όπως προβεί άμεσα στην επιστροφή κάθε ποσού που έλαβε από την καταγγέλλουσα συμπεριλαμβανομένων των δαπανών παράδοσης (συνολικού ύψους 158,56€), κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 3θ του ν. 2251/1994.

II) **Καλεί** την εταιρεία να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από την λήψη της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 και δη θα δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμα του ή και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

1 Βλ. Έγγραφο Καθοδήγησης της Γενικής Δ/σης Δικαιοσύνης όσον αφορά την Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.