



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Κωνσταντίνος Απέργης
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: k.apergis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 4 Οκτωβρίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :29825

Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

ΠΡΟΣ:

1.

2.

ΘΕΜΑ: Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για συμβιβαστική επίλυση της με α.π. 19204/27-6-2016 αναφοράς της κ.....

ΣΧΕΤ : Η από 26.08.2016 απαντητική επιστολή της εταιρείας (αρ.πρωτ.εισ. 25784/1-9-2016) προς την Αρχή μας.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της εν θέματι αναφοράς της, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και έχοντας υπόψη:

α) Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εντός προθεσμίας 14 ημερολογιακών ημερών, χωρίς να απαιτείται ο καταναλωτής να αναφέρει τους λόγους, σύμφωνα με το άρθρο 3ε του ν.2251/1994, όπως ισχύει,

β) το γεγονός ότι με το ανωτέρω σχετικό, η εταιρεία επιβεβαιώνει τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας ότι υπαναχώρησε έγκαιρα από τη συναφθείσα εξ αποστάσεως σύμβαση και πάντως σίγουρα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των 14 ημερολογιακών ημερών,

γ) ότι 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,

δ) την άρνηση της εταιρείας να αποδεχθεί την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από την πλευρά της καταναλώτριας ισχυριζόμενη ότι για τη διαδικασία της επιστροφής

χρημάτων απαιτείται το προς επιστροφή προϊόν να μην έχει αποσφραγισθεί, λειτουργήσει ή **να έχει παραβιασθεί η συσκευασία του**, όρο που μάλιστα έχει συμπεριλάβει στο πεδίο “ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ”, που αναφέρεται συγκεκριμένα στους όρους για την επιστροφή προϊόντων,

ε) ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν αναιρείται από την ενδεχόμενη χρήση/διαχείριση των αγαθών εκ μέρους του καταναλωτή, στο βαθμό που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών (άρθρο 3ι παρ.2 εδ.α΄ Ν.2251/1994). Εν προκειμένω, ανοίχθηκε η συσκευασία του υπό εξέταση προϊόντος προκειμένου να διαπιστωθεί το περιεχόμενό του, ενώ, κατά δήλωση της καταναλώτριας, που πάντως δεν αμφισβητείται από την εταιρεία, το κινητό παρέμεινε άθικτο,

στ) το γεγονός ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών παρέχεται ως αντιστάθμισμα της ιδιαίτερης φύσης των εξ αποστάσεως συμβάσεων σύμφωνα με την οποία η άμεση επαφή και γνώση των χαρακτηριστικών του αγαθού έπεται της κατάρτισης της σύμβασης,

ζ) ότι ακόμη και στην περίπτωση που ο καταναλωτής έχει χρησιμοποιήσει τα αγαθά σε βαθμό μεγαλύτερο από αυτόν που είναι αναγκαίος για να διαπιστωθεί η φύση, τα χαρακτηριστικά και η λειτουργία τους - **κάτι πάντως που δεν προκύπτει στην προκειμένη περίπτωση από τα στοιχεία που παρασχέθηκαν στην Αρχή μας** - το δικαίωμα της υπαναχώρησης δεν χάνεται, αλλά ο καταναλωτής καθίσταται υπεύθυνος για την τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών (βλ. σχετ. άρθρο 3ι παρ. 2 εδ. α΄ Ν.2251/1994, άρθρο 14 παρ.2 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως αυτή ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με την υπ' αριθ. Ζ1-891/30-8-2013 (ΦΕΚ 2144 Β΄/30-8-2013) Κ.Υ.Α.)

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

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία

α) να αποδεχθεί την υπαναχώρηση από τη σύμβαση, επιστρέφοντας στην καταναλώτρια το σύνολο της δαπάνης της για την αγορά του προϊόντος και

β) να τροποποιήσει άμεσα τον όρο που αφορά την αποσφράγιση και παραβίαση της συσκευασίας των προς επιστροφή προϊόντων στο κεφάλαιο “Επιστροφή προϊόντων” των όρων χρήσης, κατά τρόπο, που να μην περιορίζει υπέρμετρα το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, σύμφωνα με τα ανωτέρω εκτεθέντα και την ισχύουσα νομοθεσία.

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, θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν.3297/2004 και μάλιστα θα δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμα του και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

KOIN:

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

