



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα 6 Οκτωβρίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :30412

Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

ΠΡΟΣ:

1.
2.

ΘΕΜΑ: Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για συμβιβαστική επίλυση της με α.π. 21200/12-7-2016 αναφοράς του κ.
ΣΧΕΤ : Η από 29.09.2016 απαντητική επιστολή της εταιρείας (αρ.πρωτ.εισ. 29400/30-9-2016) προς την Αρχή μας, με την οποία αρνείται την ικανοποίηση του αιτήματος του καταγγέλλοντος.

Σε συνέχεια της διερεύνησης της εν θέματι αναφοράς του κ., 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 του καταναλωτή ότι υπαναχώρησε έγκαιρα από τη συναφθείσα εξ αποστάσεως σύμβαση και πάντως εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των 14 ημερολογιακών ημερών, σύμφωνα με το άρθρο 3ε παρ. 1 του ν.2251/1994,
- 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) το γεγονός ότι ο καταναλωτής επέστρεψε τα προϊόντα εμπρόθεσμα, σύμφωνα με το άρθρο 3ι παρ.1 του ν.2251/1994,

ε) την άρνηση της εταιρείας να προβεί στην επιστροφή των χρημάτων προς τον καταναλωτή, ισχυριζόμενη ότι προέβη, με τη συναίνεση του καταναλωτή, σε έκδοση δωροκουπονιού της αξίας των επιστραφέντων προϊόντων, ύψους 36 ευρώ, ισχυρισμός όμως που αμφισβητείται από τον καταναλωτή,

στ) ότι οι υποχρεώσεις του προμηθευτή σε περίπτωση υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως συμβάσεις (άρθρο 3θ ν.2251/1994) είναι σαφείς και επιβάλλουν την επιστροφή κάθε πληρωμής που έλαβε αυτός από τον καταναλωτή για τα προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση δυνάμει του άρθρου 3ζ του ανωτέρω νόμου και μάλιστα χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής με εκείνα που ο καταναλωτής χρησιμοποίησε για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν ο καταναλωτής έχει ρητώς συμφωνήσει διαφορετικά,

ζ) ότι η έκδοση δωροκουπονιού στην αξία των επιστραφέντων προϊόντων, στην οποία προέβη εν προκειμένω η προμηθεύτρια εταιρεία, εκτός του ότι δεν αποτελεί λύση αποδεκτή από τον καταναλωτή, όπως προκύπτει από το περιεχόμενο της αναφοράς του και από τα στοιχεία του φακέλου, δεν συνιστά και επιστροφή της ανωτέρω πληρωμής σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, αντιθέτως συνιστά δέσμευση των χρημάτων του καταναλωτή για μελλοντική αγορά και παραβίαση των υποχρεώσεων του άρθρου 3θ παρ. 1 του ν. 2251/1994, που ρυθμίζει τις υποχρεώσεις του μετά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης,

η) 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,

θ) 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 να αποδεχθεί την υπαναχώρηση από τη σύμβαση, επιστρέφοντας στον καταναλωτή το σύνολο της δαπάνης του για την αγορά των προϊόντων που επέστρεψε.

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 αποστέλλοντάς 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

