



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Γ. Διέλλας
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Φ. Μιστριώτη
Ειδική Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: fmistrioti@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 30 Μαρτίου 2007
Αριθ. Πρωτ. : 894

ΠΡΟΣ:

1. CompactLain A.E. – ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
16^ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών – Λαμίας
Τ.Κ. 145 64 Ν. Κηφισιά
2.

ΚΟΙΝ.:

1. Mercedes Benz Hellas
Οδός Θηβαΐδος, αρ. 20
Τ.Κ. 145 64 Ν. Κηφισιά
2. Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε.Ε. Αθηνών
Θησέως 55-57
Τ.Κ. 176 71 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 12.09.06 αναφοράς του κ. (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1274/13.09.06), μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της εταιρείας CompactLain A.E. – ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την 09.01.2006, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 13η Σεπτεμβρίου 2006, την αναφορά του κ., στην οποία δόθηκε αριθ. πρωτ. 1274.

Με το από 14 Σεπτεμβρίου 2006 (αριθ. πρωτ. 1276) έγγραφο διαβιβάστηκε στις εταιρείες “Compact Lain S.A.” και “Mercedes Benz Hellas” η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 5.10.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1366/06.10.2006, η πρώτη εκ των δύο εταιρειών εξέθεσε τις απόψεις της.

Ο καταγγέλλων προσκόμισε στην Αρχή έγγραφο με συμπληρωματικά στοιχεία, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1398/17.10.2006.

Με το από 8.11.2006 έγγραφό μας (αριθ. πρωτ. 1579), διαβιβάστηκε το ως άνω έγγραφο στην πρώτη εκ των δύο εταιρειών.

Με το από 13.11.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1611/14.11.2006, η δεύτερη εκ των δύο εταιρειών εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 24.11.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1733/28.11.2006, η πρώτη εκ των δύο εταιρειών απάντησε στο υπ’ αριθ. πρωτ. 1579/8.11.2006 έγγραφό μας.

Με το από 12.12.2006 (αριθ. πρωτ. 1882) έγγραφο, κλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 20 Δεκεμβρίου 2006, ημέρα Τετάρτη και ώρα 10.30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Λόγω κωλύματος ενός εκπροσώπου των εμπλεκόμενων μερών, η ημερομηνία πρόσκλησης για την επίτευξη συμβιβασμού μεταφέρθηκε στις 9 Ιανουαρίου 2007, ημέρα Τρίτη και ώρα 10.30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής και τα εμπλεκόμενα μέρη ενημερώθηκαν για την ανωτέρω αλλαγή με το υπ’ αριθ. πρωτ. 1953/18.12.2006 έγγραφό μας.

Στην ως άνω έγγραφη καταγγελία του, ο κ., οφθαλμίατρος και καθηγητής στο ΤΕΙ Αθήνας, ισχυρίζεται ότι την 26.08.06 παρήγγειλε από την εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων CompactLain A.E. (και συγκεκριμένα από το επί της Εθνικής Οδού Αθηνών – Λαμίας και στο ύψος της Ν. Κηφισιάς ευρισκόμενο κεντρικό κατάστημα αυτής) αυτοκίνητο SMART F2 “PULSE” με TRIDION (κλωβό ασφαλείας) μαύρου χρώματος και BODYPANELS (φτερά) ομοίως μαύρα, με την «διαβεβαίωση» από τον πωλητή κ. «ότι το αυτοκίνητο ήταν καινούργιο παραγωγής του Ιουλίου 2006 και ότι αφίχθη στην Ελλάδα στις αρχές Αυγούστου 2006».

Περαιτέρω, ως προκύπτει από το από 04.09.06 φύλλο παράδοσης καινούργιου αυτοκινήτου, ο καταγγέλλων παρέλαβε από την ως άνω εταιρεία αυτοκίνητο SMART τύπου F2 PULSE, με αριθ. πλαισίου και αριθ. Κυκλοφορίας

Στο εν λόγω φύλλο παράδοσης είναι σημειωμένες χειρόγραφα με «X» όλες οι σε αυτό προβλεπόμενες πράξεις που ενδείκνυται να λάβουν χώρα προ της παράδοσης, γεγονός που σημαίνει ότι όλα βαίνουν καλώς. Επιπροσθέτως όμως αυτών, έχουν σημειωθεί, ομοίως χειρόγραφα, οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

- ❖ Πίσω δεξιό φτερό έχει γρατζουνιές
- ❖ Εμπρός φτερό δεξιά δεν έχει κουμπώσει σωστά
- ❖ Έλεγχος δεξιάς πλευράς (γενικώς) από κάτω δεξιά.

Ακολουθούν οι εκατέρωθεν υπογραφές.

Ο κ. ισχυρίζεται στην καταγγελία του ότι παρά το «έχειν καλώς» του προδιατυπωμένου, κατ' εκείνον, φύλλου παράδοσης, διεπίστωσαν (ο ίδιος και ο γιός του) κατά την παραλαβή το αντίθετο και για τον λόγο αυτό «υποχρέωσαν» τον πωλητή να σημειώσει επιπλέον τις ανωτέρω αναφερόμενες παρατηρήσεις.

Ισχυρίζεται επίσης, ότι ο πωλητής τους διαβεβαίωσε ότι «επρόκειτο για ασήμαντες λεπτομέρειες και ότι την επομένη θα ετακτοποιούντο στο συνεργείο», καθώς και ότι «Στην ερώτησή μας αν το αυτοκίνητο ήταν καινούργιο (παραγωγής 07/2006), ατρακάριστο κ.λπ. μας διαβεβαίωσε και πάλι να μην ανησυχούμε και ότι όλα είναι ακριβώς όπως είχαμε συμφωνήσει. Του ζητήσαμε και δήλωση της εταιρείας για όλα αυτά και μας διαβεβαίωσε ότι την επομένη που θα πηγαίναμε το αυτοκίνητο στο συνεργείο τους θα μας εδίδετο και η δήλωση. **Δυστυχώς δώσαμε εμπιστοσύνη στις διαβεβαιώσεις του και παραλάβαμε το αυτοκίνητο με τις παρατηρήσεις που σημειώσαμε στο φύλλο παράδοσης».**

Από τον φάκελο προκύπτει (συν. 3 του καταγγέλλοντος) ότι την 05.09.06, δηλαδή την επομένη της παράδοσης, το αυτοκίνητο μεταφέρθηκε σε εξουσιοδοτημένο συνεργείο της CompactLain A.E., απ' όπου εκδόθηκε μηδενικό παραστατικό (Α.Π.Υ. – Δ. ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ) με την ένδειξη «ΔΕΝ ΕΓΙΝΕ ΚΑΜΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ». Ο καταγγέλλων ισχυρίζεται ότι, εν συνεχεία, τον διαβεβαίωσαν ότι την δήλωση, την οποία είχε ζητήσει την προηγούμενη, θα του την έδιναν αργότερα, όταν θα είχε υπογραφεί και από την κα Εκ των υστέρων διεπίστωσε ότι στο εν λόγω παραστατικό «αναφέρεται η 08/11/2005 ως ημερομηνία πρώτης κυκλοφορίας του αυτοκινήτου που μας παρέδωσαν στις 04/09/2006 ως καινούργες!».

Κατόπιν των ως άνω, ο κ. απευθύνθηκε «σε άλλη εταιρεία εμπορίας του ιδίου αυτοκινήτου», μετά από σχετικό έλεγχο της οποίας προέκυψαν «από τον υπολογιστή του δικτύου της εταιρείας Mercedes Benz Hellas» τα ακόλουθα στοιχεία:

- I. Το υπ' όψιν αυτοκίνητο κατασκευάστηκε στις **08.11.05**.
- II. Ως έτος μοντέλου αναφέρεται το **2005**.
- III. Καταρχήν οι κωδικοί του γερμανικού αρχείου δείχνουν ότι προοριζόταν για την **γερμανική** αγορά, ενώ στην συνέχεια από το αρχείο της ελληνικής αντιπροσωπείας προκύπτει ως προορισμός η ελληνική αγορά και
- IV. ότι από το εργοστάσιο είχαν τοποθετηθεί στο αυτοκίνητο bodypanels **ασημί** χρώματος, ενώ το αυτοκίνητο επωλήθη στον καταγγέλλοντα με bodypanels μαύρα.

Τα στοιχεία αυτά, πλην των κωδικών προορισμού, ήτοι η ημερομηνία κατασκευής και το χρώμα της επιφάνειας (bodypanels) επιβεβαιώθηκαν στην συνέχεια και από

την Mercedes – Benz Hellas A.E., νόμιμο εισαγωγέα της Mercedes Benz στην χώρα μας, η οποία και εισήγαγε το συγκεκριμένο αυτοκίνητο στην Ελλάδα, ως προκύπτει από την από 08.09.06 επιστολή της προς τον κ., που εκδόθηκε κατόπιν αιτήματός του.

Παρ' όλα αυτά, στο υπ' αρ. καταχ. 150805/19.06.2006 Πιστοποιητικό Ταξινόμησης Οχημάτων του Τελωνείου Αθηνών, ως έτος κατασκευής του εν λόγω αυτοκινήτου αναφέρεται το 2006, ενώ ως χώρα προηγούμενης ταξινόμησής του εμφανίζεται η Γαλλία.

Σημειώνουμε δε ότι, ενώ κατά την συνάντηση συμβιβασμού που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας, δόθηκε από τον καταγγέλλοντα στους εκπροσώπους της εταιρείας CompactLain αντίγραφο της από 05.09.06 εκτύπωσης από τον υπολογιστή του δικτύου της Mercedes Benz Hellas, από όπου προκύπτουν τα ανωτέρω (I, II, III) στοιχεία, προς περαιτέρω σχολιασμό τους εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, η εταιρεία ουδέποτε απάντησε, έκτοτε, προς επιβεβαίωση ή διάψευση αυτών, ως αφενός μεν όφειλε, αφετέρου δε διαβεβαίωσε ότι θα πράξει.

B. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Δυστυχώς, στην υπό εξέταση περίπτωση, παρατηρείται πλημμελής και ανακόλουθη συναλλακτική συμπεριφορά και από τα δύο μέρη.

1. Όσον αφορά τον κ.:

Οι απ' αυτόν ισχυριζόμενες συνομολογημένες ιδιότητες του πράγματος, ήτοι α) εργοστασιακά τοποθετημένα bodypanels μαύρου χρώματος, καθώς και β) η απαίτηση αυτού να έχει κατασκευαστεί το αυτοκίνητο εντός του έτους 2006 δεν αναγράφονται ρητώς στο σχετικό δελτίο παραγγελίας, το οποίο εν προκειμένω επέχει την θέση της συμβάσεως δυνάμει της οποίας καταρτίστηκε η πώληση, ενώ υπάρχει σ' αυτό ειδικός κενός χώρος με την ένδειξη ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ, όπου, εφόσον είχαν λάβει χώρα προηγουμένως προφορικά οι ανωτέρω συμφωνίες, οι οποίες πράγματι αφορούν ουσιώδη χαρακτηριστικά της συναλλαγής, θα έπρεπε αυτές να έχουν σημειωθεί (δηλαδή στην ουσία να έχουν περιβληθεί τον έγγραφο τύπο της σύμβασης), λαμβανομένου μάλιστα υπόψη του γεγονότος ότι στον χώρο αυτό έχει προβλεφθεί ακόμα και το εποσιώδες, δηλαδή η προτίμηση του αγοραστή σε πινακίδες ζυγού αριθμού. Επίσης, οι εν λόγω συμφωνημένες ιδιότητες δεν προκύπτουν και από κανένα άλλο έγγραφο του φακέλου.

Αν δε περαιτέρω θεωρήσουμε, εκ των χειρόγραφων παρατηρήσεων στο φύλλο παράδοσης, ότι ο καταγγέλων παρέλαβε το αυτοκίνητο και με εμφανή πραγματικά ελαττώματα, όπως αυτός μάλλον επιχειρεί να ισχυριστεί, τότε κακώς το παρέλαβε χωρίς ρητή επιφύλαξη (ΑΚ 545 περί ανεπιφύλακτης παραλαβής).

Γενικώς, όσον αφορά την πώληση, ως ενοχική αμφοτεροβαρή σύμβαση, κρίσιμη για την κατάφαση της ευθύνης του πωλητή είναι η μη ανταπόκριση του πράγματος σ' αυτήν. Και αυτό συμβαίνει όταν το πράγμα έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται συνομολογημένων ιδιοτήτων. 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. Περαιτέρω, οι ιδιότητες θεωρούνται συνομολογημένες όταν τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητώς ή σιωπηρώς, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες και παράλληλα ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της έλλειψής τους και δη ανεξαρτήτως πταίσματος αυτού (ανεξάρτητα δηλαδή από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υποστάσεως του άρθρου 330 ΑΚ περί ευθύνης λόγω πταίσματος σχετικώς με την αθέτηση ενοχικής υποχρέωσης). Όμως, όλες οι ανωτέρω συμφωνίες πρέπει να καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης πώλησης και, ακόμη και αν αυτές συνομολογηθούν αργότερα, πρέπει να περιβληθούν τον τύπο που τυχόν απαιτείται για την κυρία σύμβαση, εκτός εάν η έλλειψη μιας ιδιότητας συνιστά ταυτόχρονα και πραγματικό ελάττωμα, οπότε, αν αυτή δεν αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας, ο πωλητής θα ευθύνεται για ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος.

Συγκεκριμένα, η ενοχική δικαιοπραξία της σύμβασης πώλησης καινούργιου επιβατηγού αυτοκινήτου δεν υπόκειται κατά το νόμο σε κάποιον τύπο και επομένως μπορεί να συναφθεί ακόμη και προφορικά. Συνήθως, όπως εν προκειμένω, γίνεται βάσει έντυπης σύμβασης, η οποία δεν έχει μεν συστατική, έχει όμως **αποδεικτική ισχύ**. Συνεπώς, δυνάμει αυτής αποδεικνύονται τα εγγράφως συμφωνηθέντα και μόνον.

Στην προκειμένη περίπτωση, όσον αφορά τον κ., η ισχυριζόμενη αληθής βούληση αυτού δεν προκύπτει σαφώς από την σύμβαση, όπως και από κανένα άλλο έγγραφο του φακέλου. Επίσης, πρέπει, κατά την γνώμη μας, να συνεκτιμηθούν και το, εκ των επαγγελματικών του ιδιοτήτων, υψηλό μορφωτικό του επίπεδο, καθώς και η άνω του μέσου όρου ικανότητά του αντίληψης των πραγμάτων.

Εξάλλου:

A) Αφενός μεν ως προς το χρώμα των bodypanels, πράγματι, όπως προκύπτει και από το σχετικό διαφημιστικό – ενημερωτικό φυλλάδιο της εταιρείας, αυτό αλλάζει εύκολα και ανά πάσα στιγμή, καθώς στο έντυπο αναφέρεται ότι: «*Εάν έχετε διάθεση για αλλαγή, απλά φέρτε το αυτοκίνητό σας στο πλησιέστερο Smart Center. Σε ελάχιστο χρόνο θα σας αλλάξουμε τα bodypanels με άλλα διαφορετικού χρώματος*» και περαιτέρω ότι «*Μία πλήρης ανανέωση των bodypanels δεν κοστίζει περισσότερο από το βάψιμο ενός φτερού σε πολλά αυτοκίνητα. Τα bodypanels του Smart αντιπροσωπεύουν τα πρώτα μέρη αμαξώματος του είδους τους που παράγονται μαζί . Κάτι, που τα καθιστά παγκοσμίως μοναδικά*». Από την ως άνω περιγραφή συνάγεται ότι τα συγκεκριμένα μέρη του αμαξώματος (φτερά) είναι «κινητά» μέρη, τα οποία αλλάζουν με χαρακτηριστική, καθώς φαίνεται, ευκολία και μάλιστα για τον λόγο ότι κάποιος μπορεί απλώς να επιθυμεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα να αλλάζει το χρώμα τους, γεγονός που μάλλον καταργεί την όποια νομιζόμενη σημασία της καταρχήν εργοστασιακής τους τοποθέτησης. Γι' αυτό άλλωστε και το χρώμα του αυτοκινήτου (όπως αυτό αναφέρεται στην άδεια) καθορίζεται από τον κλωβό και όχι από τα bodypanels.

B) Αφετέρου, ως προς το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου, σημειώνουμε ότι φυσικά και έχει ο αγοραστής αναφαίρετο και απεριόριστο δικαίωμα επιλογής, όχι μόνον του έτους, αλλά και του μήνα κατασκευής του αυτοκινήτου του, όμως αν η βούλησή του αυτή δεν προκύπτει σαφώς από κανένα στοιχείο, είναι πάντοτε ενδεχόμενο να έχει γίνει ασαφής συνεννόηση (και συνήθως αυτές οι ασαφείς συνεννοήσεις αφήνουν πολλά περιθώρια αξιώσεων και ισχυρισμών για αμφότερα τα μέρη στην συνέχεια),

όπου ως έτος κατασκευής μπορεί να έχει νοηθεί και το λεγόμενο “model year” του αυτοκινήτου, το οποίο στην προκειμένη περίπτωση είναι, κατά δήλωση της εταιρείας, το 2006. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται η υφιστάμενη αντίφαση μεταξύ των ανωτέρω ισχυρισμών και των διαλαμβανομένων στο εκτυπωμένο κείμενο που προέρχεται από την Mercedes Benz Hellas και προσκόμισε στην Αρχή ο κ. (σελ. 3 της παρούσας).

Βεβαίως, φαίνεται μάλλον υπερβολικό το γεγονός, ότι τον Αύγουστο του 2006 ο καταγγέλλων διαβεβαιώθηκε, ότι θα αγόραζε εντός λίγων ημερών αυτοκίνητο που κατασκευάστηκε έναν μόλις μήνα πριν την παραγγελία του (σύμφωνα πάντα με την καταγγελία) και που είχε ήδη αφιχθεί στο Ελληνικό Τελωνείο και ήταν διαθέσιμο προς πώληση. Η υπερβολή συνάγεται και από την γενικότερη διατύπωση της καταγγελίας, όταν ο κ. αναφέρει μεταξύ άλλων: «στην ερώτησή μας αν το αυτοκίνητο ήταν καινούργιο (παραγωγής 07/2006)...». Σύμφωνα με την κοινή λογική και λαμβανομένων υπ’ όψιν των συναλλακτικών ηθών, δεν είναι δυνατόν ένα διαρκές καταναλωτικό αγαθό, όπως είναι το αυτοκίνητο, να απαιτείται να κατασκευάστηκε τον προηγούμενο μήνα για να θεωρείται καινούργιο!

Συνεπώς, τυπικά ο καταγγέλλων κ. δεν επέδειξε εν προκειμένω την προσήκουσα επιμέλεια στην συναλλαγή του με την εταιρεία CompactLain A.E., καθόσον δεν προβλέφθηκε ρητώς, στην μεταξύ τους συναφθείσα σύμβαση πώλησης αυτοκινήτου, η ύπαρξη των επιπρόσθετων συνομολογημένων ιδιοτήτων που ισχυρίζεται ότι αξίωσε ο καταναλωτής κατά το προφορικό στάδιο διαπραγματεύσεων με τον πωλητή της εταιρείας κ. και αμέσως πριν την υπογραφή της παραγγελίας.

2. Όσον αφορά την εταιρεία CompactLain A.E.:

Όμως, από την άλλη πλευρά και πέραν της ως άνω ενδεχόμενης αμέλειας του αγοραστή, υπάρχει και μια σειρά γεγονότων, εκ των οποίων συνάγεται η εντύπωση ανακόλουθης και πλημμελούς εκ μέρους της εταιρείας CompactLain A.E συναλλακτικής συμπεριφοράς, αντιβαίνουσας στην αρχή της καλής πίστης, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών. Πιο συγκεκριμένα, προέκυψαν τα εξής:

A) Καταρχήν, υπήρχαν εκδορές και κακοτεχνίες στο εν λόγω καινούργιο αυτοκίνητο, την ύπαρξη των οποίων απεδέχθη σαφέστατα η εταιρεία, αφού όχι μόνον ο υπεύθυνος παράδοσης υπέγραψε το φύλλο παράδοσης με τις σχετικές χειρόγραφες παρατηρήσεις, αλλά, επιπλέον, το αυτοκίνητο μεταφέρθηκε την επομένη στο συνεργείο της εταιρείας για έλεγχο και επισκευή.

B) Η εν λόγω εταιρεία, στο από 05.10.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06) υπόμνημά της προς την Αρχή, παραδέχεται ότι, κατόπιν του ως άνω διενεργηθέντος τεχνικού ελέγχου, έγινε πράγματι στο συνεργείο της αντικατάσταση του δεξιού φτερού (bodypanel) του αυτοκινήτου. Ο περαιτέρω ισχυρισμός ότι στην πραγματικότητα δεν διαπιστώθηκε κανένα πρόβλημα και ότι απλώς «...αντικαταστήσαμε το δεξιό φτερό (BODYPANEL) αν και δεν ήταν γρατζουνισμένο όπως ισχυριζόταν ο πελάτης, για να ικανοποιήσουμε τον πελάτη και μόνον» μάλλον δεν είναι πειστικός. Για να προβούν οι έμπειροι υπάλληλοι της CompactLain σε αντικατάσταση φαίνεται ότι υπήρχε (ουσιώδης ή επουσιώδης, πάντως υπήρχε) πρόβλημα, το οποίο και επεχείρησαν να λύσουν με μερική αντικατάσταση, ήτοι

αντικατάσταση του ελαττωματικού μέρους. Άλλωστε, κατά την διατύπωση της διάταξης του άρθρου 534 του Αστικού Κώδικα σε συνδυασμό και με την διάταξη του άρθρου 535 (ΑΚ), για την ίδρυση της ευθύνης του πωλητή αρκεί η διαπίστωση της ύπαρξης οποιουδήποτε ελαττώματος, χωρίς να είναι απαραίτητο το εν λόγω ελάττωμα να είναι ουσιώδες, δηλαδή να αναιρεί ή να μειώνει ουσιωδώς την αξία ή την χρησιμότητα του πράγματος. Αλλά και πέραν των ως άνω, αφού έγινε η αντικατάσταση του φτερού, γιατί δεν εκδόθηκε στην συνέχεια παραστατικό αλλαγής αυτού με μηδενικό τίμημα; Το γεγονός αυτό χρήζει περαιτέρω διερεύνησης αρμοδίως και, ως εκ τούτου, η υπόθεση ως προς το σκέλος αυτό κοινοποιείται και στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε.Ε. Αθηνών, σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 9 και 11 του άρθρου 4 ν. 3297/2004.

Γ) Επιπλέον, προκαλεί εντύπωση το γεγονός ότι η εταιρεία CompactLain ισχυρίζεται στο ως άνω από 05.10.2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06) υπόμνημά της, πως ο πωλητής της δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει τον χρόνο άφιξης του αυτοκινήτου στην Ελλάδα, ούτε και την ακριβή ημερομηνία παραγωγής του, την στιγμή που κατωτέρω στο ίδιο υπόμνημα η ίδια η εταιρεία επικαλείται το τιμολόγιο πώλησης του αυτοκινήτου από την Mercedes Benz Hellas προς αυτήν, έγγραφο από το οποίο και προκύπτει σαφώς ότι η ημερομηνία πώλησης του εν λόγω αυτοκινήτου, από την αντιπροσωπεία (Mercedes Benz) προς την εταιρεία (CompactLain), ήταν ήδη η 19.07.2006. Είναι δυνατόν να είχε αγοράσει η CompactLain το αυτοκίνητο ήδη 40 ημέρες πριν την επίσκεψη – παραγγελία του υποψήφιου αγοραστή και να μην υπήρχε για την ίδια την πωλήτρια εταιρεία η δυνατότητα πρόσβασης στα συνοδευτικά έγγραφα του αυτοκινήτου;

Δ) Από το υπ' αριθ. πρωτ. 367/01.02.07 έγγραφο του Τελωνείου Αθηνών προς την Υπηρεσία μας, με θέμα «Διευκρινίσεις σχετικά με την έκδοση πιστοποιητικών ταξινόμησης οχημάτων», το οποίο μας εστάλη κατόπιν της υπ' αριθ. πρωτ. 115/16.01.07 αίτησής μας προς παροχή στοιχείων, προκύπτουν τα ακόλουθα:

- ✓ Δεδομένης της ασάφειας που καταρχήν υπήρχε ως προς την πραγματική ημερομηνία κατασκευής του συγκεκριμένου αυτοκινήτου (καθόσον στο υπ' αριθ. καταχ. 150805/19.06.2006 Πιστοποιητικό Ταξινόμησης Οχημάτων του Τελωνείου Αθηνών ως έτος κατασκευής αναφέρεται το 2006, ενώ από την από 08.09.06 επιστολή της Mercedes Benz Hellas προς τον κ. αλλά και απευθείας από το δίκτυο της Mercedes Benz Hellas προκύπτει σαφώς ως ημερομηνία κατασκευής η 08.11.05), διευκρινίζεται πλέον ότι: *«Εκ παραδρομής ανεγράφη στο παραστατικό, από την εταιρεία, ως έτος κατασκευής το 2006 και αυτόματα, μέσω της μηχανογράφησης, εκτυπώθηκε στο με αριθμό καταχώρησης 150805/19-6-2006 πιστοποιητικό ταξινόμησης οχήματος στο πεδίο «ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ» ως έτος το 2006»*. Στο ίδιο έγγραφο αναφέρεται επίσης ότι: *«Στα καινούργια οχήματα το έτος κατασκευής το γνωρίζει η εταιρεία εισαγωγής και το δηλώνει στο τελωνειακό παραστατικό που καταθέτει, μέσω του νομίμου αντιπροσώπου της και το αποδέχεται στο πεδίο 54 του τελωνειακού παραστατικού (ΔΕΦΚ και ΕΔΕ). Βέβαια η εταιρεία πρέπει να προσέχει ποιο είναι το πραγματικό έτος κατασκευής και να μη το συγχέει με το έτος μοντέλου ή το έτος έκδοσης του τιμολογίου ή το έτος άφιξης του οχήματος στην Ελλάδα»*.

- ✓ Συνεπώς, καταρρέει και αυτό το επιχείρημα της εταιρείας CompactLain, δυνάμει του οποίου επικαλείται το εν λόγω πιστοποιητικό για να «αποδείξει» ότι το αυτοκίνητο είναι κατασκευής 2006. Και μάλιστα εδώ δεν πρόκειται περί απλής αποδυνάμωσης επιχειρήματος λόγω εμφάνισης νέων στοιχείων, αλλά πρόκειται προφανώς περί καταρχήν ψευδούς ισχυρισμού, ο οποίος προβάλλεται τόσο στο εν λόγω υπόμνημα, το οποίο συντάχθηκε την 05.10.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06), όσο και στο επόμενο από 28.11.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1733/28.11.06) υπόμνημα ενώπιον της Αρχής μας, ενώ στο μεταξύ το αυτοκίνητο είχε ήδη αγοραστεί από την CompactLain την 19.07.06 και στην συνέχεια είχε ήδη πωληθεί και παραδοθεί στον αγοραστή την 04.09.06. Δηλαδή, η πωλήτρια εταιρεία προσπαθεί να πείσει ότι, όταν αναπτύσσονται οι ισχυρισμοί της την 05.10.06 και την 28.11.06, ήτοι έναν και δύο αντιστοίχως μήνες μετά την περάτωση δύο διαδικασιών αγοραπωλησίας, δεν γνώριζε ακόμη την αληθή ημερομηνία κατασκευής του αυτοκινήτου που εμπορεύτηκε; Ή, καθώς φαίνεται, απλώς επιχειρείται εκ προθέσεως στα ανωτέρω υπομνήματα αορίστως, αβασίμως και ψευδώς η ανατροπή των εντυπώσεων περί της αληθούς έκβασης των γεγονότων;
- ✓ Τέλος, προέκυψε ότι α) το αυτοκίνητο πράγματι εκτελωνίστηκε ως καινούργιο, βεβαιώνεται παρόλα αυτά ότι αφίχθη στην Ελλάδα την 10.04.06 και όχι την 19.06.06 όπως αναληθώς ισχυρίζεται η εταιρεία, β) ότι η Γαλλία δηλώνεται ως χώρα προηγούμενης ταξινόμησης διότι αυτή ήταν η χώρα συναρμολόγησής του.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Εκ των ανωτέρω, αλλά και από τα λοιπά στοιχεία του φακέλου, συνάγεται ότι αφενός μεν πράγματι διαπιστώθηκε και από τις δύο πλευρές η ύπαρξη πραγματικών ελαττωμάτων κατά την παράδοση του φερομένου ως καινούργιου αυτοκινήτου, αφετέρου δε ότι ακόμη και αν στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν φαίνεται καταρχήν να ιδρύεται πρωτογενής συμβατική ευθύνη της CompactLain Α.Ε λόγω παράδοσης του αυτοκινήτου χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες (η αξίωση των οποίων δεν προβλέπεται εγγράφως στην σύμβαση), παρόλα αυτά δεν μπορούμε να αγνοήσουμε το γεγονός ότι στην υπό εξέταση υπόθεση δημιουργούνται δυστυχώς υπόνοιες υπέρβασης των ορίων της καλής πίστης από την εν λόγω εταιρεία.

Πρέπει δε να λάβουμε υπ' όψιν, σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης και τα συναλλακτικά ήθη, ότι ένας πελάτης που παραγγέλλει **καινούργιο** αυτοκίνητο στο τέλος του 8^{ου} μήνα του χρόνου και το παραλαμβάνει τον 9^ο **ευλόγως προσδοκά** και **πιστεύει** ότι το αυτοκίνητο αυτό είναι παραγωγής, όχι βέβαια του προηγούμενου μήνα όπως καθ' υπερβολήν αξιώνει ο καταγγέλλων, αλλά πάντως του τρέχοντος έτους. Σε κάθε δε περίπτωση, θα έπρεπε ο καταναλωτής να έχει ενημερωθεί με σαφήνεια και ακρίβεια για τον χρόνο κατασκευής του αυτοκινήτου.

Συνεπώς, η παρούσα σύμβαση πρέπει να ερμηνευθεί και σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις του ΑΚ 173 (περί αναζητήσεως της αληθινής βουλήσεως χωρίς προσήλωσις στις λέξεις) και ΑΚ 200 (περί ερμηνείας όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη). Και φυσικά εάν διαπιστωθεί υπέρβαση των ορίων της καλής πίστης, ενδέχεται να μπορεί να στοιχειοθετηθεί ευθύνη του πωλητή με

βάση τις διατάξεις των άρθρων ΑΚ 197 και 198 (περί ευθύνης από τις διαπραγματεύσεις).

Ενόψει, λοιπόν, των κατά τα ανωτέρω διαπιστωθέντων και λαμβάνοντας υπ' όψιν, αφενός μεν την έλλειψη της δέουσας επιμέλειας του καταγγέλλοντος καταναλωτή, αφετέρου δε όμως την παραβίαση εκ μέρους της CompactLain Α.Ε των ορίων καλής πίστης, αλλά και των συναλλακτικών ηθών στην συγκεκριμένη καταναλωτική διαφορά (η οποία μπορεί να στοιχειοθετήσει αδικοπρακτική ευθύνη της εταιρείας ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων) και φυσικά εκτιμώντας την σοβαρότητα του ονόματος της εταιρείας στον επιχειρηματικό χώρο, αλλά και την εμπιστοσύνη που αυτή απολαμβάνει από το καταναλωτικό κοινό, με την παρούσα προσκαλούμε, για μια ακόμη φορά, την εταιρεία CompactLain Α.Ε όπως συμβιβαστεί με τον παραπονούμενο καταναλωτή.

Κατά την διάρκεια της από 09.01.07 συνάντησης στα γραφεία της Αρχής μας, ο καταγγέλλων δήλωσε ότι, για να θεωρήσει επιλυθείσα την διαφορά, επιθυμεί να επιστρέψει το αυτοκίνητο στην πωλήτρια και να λάβει το πλήρες τίμημα που κατέβαλε για την αγορά του εντόκως από την ημερομηνία αυτής (26.08.06). Επίσης, επεσήμανε ότι επιφυλάσσεται παντός νομίμου δικαιώματός του για την ηθική ζημία που υπέστη λόγω της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνοντας ότι ο αγοραστής όφειλε αλλά και αντικειμενικά είχε την δυνατότητα να προβλέψει εγγράφως τις ειδικότερες αξιώσεις του στο δελτίο παραγγελίας του αυτοκινήτου (σύμβαση πώλησης) και πάντως, σε κάθε περίπτωση, να ελέγξει έστω και εκ των υστέρων την ύπαρξη αυτών κατά την ημέρα της παραλαβής (να έχουν δηλαδή συμπεριληφθεί αυτές γραπτώς στο φύλλο παραδόσεως ακόμη και χειρόγραφα, σε περίπτωση δε άρνησης της εταιρείας δεν θα έπρεπε αυτός να παραλάβει και μάλιστα ανεπιφύλακτα το αυτοκίνητο), δεν υιοθετεί την πρόταση του καταγγέλλοντος.

Ως συμβιβαστική λύση, **προτείνουμε** την επιστροφή στον κ. μέρους του ποσού αγοράς του αυτοκινήτου και συγκεκριμένα ποσού 2.000 ευρώ, συνυπολογιζομένης και της πραγματικής μεταπωλητικής αξίας του αμεταχείριστου κατά τους ισχυρισμούς του αγοραστή αυτοκινήτου αυτήν την στιγμή. Υπολογίζοντας δηλαδή, εάν η ίδια η εταιρεία αγόραζε τώρα το αυτοκίνητο αυτό από τον καταναλωτή, την διαφορά της προσφοράς της εάν π.χ. το αυτοκίνητο ήταν κατασκευασμένο τον 5^ο μήνα του 2006 και χωρίς καμία εργασία επιδιόρθωσης – τοποθέτησης ανταλλακτικού.

Σας τονίζουμε τέλος, ότι σε μια σύγχρονη και ευνομούμενη κοινωνία η επίτευξη φιλικών διακανονισμών, στο πλαίσιο πάντα της ισορροπίας μεταξύ ελεύθερου (όχι αθέμιτου) ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, εδραιώνει την επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στην αγορά, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη του κοινού και τονίζοντας το αίσθημα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και του ηθικώς επιχειρείν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 στη διατύπωση της παρούσας έγγραφης σύστασης και ως προς τα δύο εμπλεκόμενα μέρη και καλεί αυτά να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών εάν αποδέχονται ή όχι τα διαλαμβανόμενα σε αυτήν και ειδικότερα την προτεινόμενη συμβιβαστική λύση.

Σε περίπτωση συμφωνίας και των δύο μερών, θα καταρτισθεί πρακτικό συμβιβασμού σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου μετά από σχετική πρόσκληση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ν. 3297/2004.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Γ. Διέλλα