



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα, 23 Ιανουαρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :1992

ΠΡΟΣ:

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

ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

(άρθρα 3 παρ. 1, 2 & 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.. Με το υπ' αριθ. πρωτ. ... έγγραφο καλέσαμε τα μέρη να παραστούν στα γραφεία μας, στις ..., για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004. Οι εκπρόσωποι της εταιρείας δεν προσήλθαν στη συνάντηση. Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των στοιχείων του υπό εξέταση φακέλου, παραθέτουμε τις απόψεις μας ως ακολούθως:

Η εγγυοδοτική ευθύνη του πωλητή λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή (νόμιμη εγγύηση) ρυθμίζεται 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. Στο άρθρο 535 ΑΚ η ως άνω υποχρέωση ταυτίζεται με την υποχρέωση παράδοσης στον αγοραστή πράγματος που ανταποκρίνεται στη σύμβαση (στο άρθρο εισάγεται μία ενδεικτική περιπτώσιολογία κριτηρίων, τα οποία συνιστούν μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης). 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 αυτό δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης).

Η παράβαση της υποχρέωσης εκπλήρωσης του άρθρου 534 ΑΚ αποτελεί *conditio sine qua non* για την άσκηση των ειδικότερων αξιώσεων του άρθρου 540 ΑΚ. Τα σχετικά δικαιώματα (διόρθωση, αντικατάσταση, μείωση του τιμήματος, υπαναχώρηση) ασκούνται εντός διετίας

από την παράδοση του κινητού πράγματος (554 & 555 ΑΚ), χωρίς τήρηση ιεράρχησης. Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις του ΑΚ πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας είναι άκυρη (άρθρο 5 παρ. 6 του ν. 2251/1994).

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 στον αγοραστή 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 τα καινούργια καταναλωτικά προϊόντα **μακράς διάρκειας (διαρκή καταναλωτικά αγαθά)** καθίσταται **αναγκαστική σύμβαση**, με τη σύναψη της οποίας διευρύνεται το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή (βλ. και 559 ΑΚ). Στην περίπτωση που ο προμηθευτής παραλείπει να δώσει εγγύηση, ισχύει αυτοδικαίως εγγύηση εκ του νόμου (άρθρο 5 παρ. 4 εδ. β' σε συνδυασμό με παρ. 3 εδ. ε' του ν. 2251/1994).

Επισημαίνουμε ότι: *Διαρκή καταναλωτικά αγαθά είναι εκείνα που από την κατασκευή τους είναι προορισμένα να χρησιμοποιούνται επανειλημμένως και για μακρύ χρονικό διάστημα, σε αντίθεση με τα υπό στενή έννοια καταναλωτικά αγαθά που προορίζονται για μία εφάπαξ ή το πολύ σύντομη και για λίγες φορές χρήση.*¹

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'). 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, δε, για τα προϊόντα τεχνολογίας 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 τεχνολογικά σύγχρονο), προκύπτει ότι ο χρόνος της εγγύησης δεν είναι υποχρεωτικά τουλάχιστον ίσος με το χρόνο παραγραφής της ευθύνης του πωλητή κατ' άρθρο 554 ΑΚ.²

Στις παρ. 3 εδ. στ' και 7 του άρθρου 5 προβλέπεται, “στην περίπτωση που το προϊόν δεν βρίσκεται μεν εντός των ορίων της εγγύησης, βρίσκεται όμως εντός της πιθανής διάρκειας

¹ Ι. Καράκωστας / Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή / 2008/ άρθρο 5 / 362 / σελ. 193 υποσημείωση 1, Α. Μπεχλιβάνης στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια: Ελ. Αλεξανδρίδου)/ 2008 / άρθρο 5 / 23 / σελ.340, Δελούκα – Ιγγλέση / 1998 / σελ. 94 υποσ. 151

² Α. Μπεχλιβάνης ό.π./ άρθρο 5 / 37 / σελ. 346

ζωής του”, η υποχρέωση εξασφάλισης της παροχής υπηρεσιών για τη συντήρηση και την επισκευή του και εξασφάλισης της ευχέρειας προμήθειας ανταλλακτικών για τη χρήση 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. *Εξάλλου, στο μέτρο που υπόχρεος είναι ο πωλητής και ματαιώνεται τελικά η δυνατότητα χρήσης του προϊόντος από τον αγοραστή, η παράβαση λαμβάνει την έννοια της ουσιγενούς πλημμελούς εκπλήρωσης της σύμβασης πώλησης.*³

Στην υπό κρίση περίπτωση η βλάβη εμφανίστηκε πενήντα μία ημέρες μετά από την πώληση της συσκευής (υγραντήρας κρύου αέρα). Ο καταναλωτής αναφέρει: “...κόντευε να αδειάσει η αποθήκη του νερού του και θέλησα να την γεμίσω με νερό σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης (όπως τον γέμιζα εδώ και πενήντα περίπου ημέρες). Αφού τελείωσα την διαδικασία πήγα να τον ξεκινήσω. Διαπίστωσα ότι απλά δεν λειτουργεί. Την επόμενη ημέρα...τον πήγα στο κατάστημα από όπου τον προμηθεύτηκα συσκευασμένο και με την απόδειξη και χωρίς να ανοίξουν τη συσκευασία με ενημέρωσαν ευγενικά ότι η εγγύηση καλής λειτουργίας είναι 30 ημέρες.” Με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ... έγγραφο, η εταιρεία απαντά επί των αιτιάσεων του καταναλωτή ως ακολούθως: “...Όπως αναφέρει ο εν λόγω καταναλωτής, όταν στις ... αγόρασε το προϊόν αυτό λειτουργούσε κανονικά. Εν συνεχεία ισχυρίζεται ότι μετά από 50 μέρες χρήσης το προϊόν έπαθε κάποια βλάβη, χωρίς να μνημονεύει το είδος αυτής, ώστε να μπορεί να αξιολογηθεί η αιτία αυτής και οι τυχόν υποχρεώσεις της εταιρείας μας, η οποία σημειωτέον δεν είναι κατασκευαστική, αλλά εμπορική και σε πολλές περιπτώσεις, εμπορευόμενα από αυτή προϊόντα, καλύπτονται με εγγύηση του κατασκευαστή. **Η εγγύηση δεν μπορεί να καλύπτει περιπτώσεις όπου τα προϊόντα έχουν χρησιμοποιηθεί και η όποια βλάβη μπορεί να οφείλεται σε αμελή χρήση.** Μετά από έλεγχο από το κατάστημά μας δεν διαπιστώθηκε κάποιο κατασκευαστικό ελάττωμα αλλά η **όποια** βλάβη οφειλόταν σε αμελή ή και κακή χρήση.”

Ο καταναλωτής ισχυρίζεται ότι οι υπάλληλοι του καταστήματος αρνήθηκαν την αντικατάσταση του προϊόντος, άνευ διενέργειας τεχνικού ελέγχου, με την αιτιολογία ότι είχε παρέλθει ο χρόνος εγγύησής του, ενημερώνοντας το πρώτον τον καταναλωτή ότι ο χρόνος αυτός ήταν 30 ημέρες. Αντιθέτως, στην απάντησή της η καταγγελλόμενη δεν επικαλείται την παροχή εγγύησης που είχε λήξει. Δεν αναφέρεται πούθενά στο έγγραφο ότι είχε δοθεί εγγύηση, ενώ προβάλλεται αορίστως ο ισχυρισμός ότι “η **όποια** βλάβη οφειλόταν σε αμελή ή και κακή χρήση”, χωρίς να αναφέρεται από ποιον ελέγχθηκε η συσκευή και κυρίως χωρίς να προσδιορίζεται το είδος της **όποιας** βλάβης και χωρίς να διευκρινίζεται πώς αυτή μπορεί να αποδοθεί τεχνικά σε αμελή ή κακή χρήση. Η εταιρεία φέρει το βάρος επίκλησης και απόδειξης των γεγονότων που στηρίζουν τους νομικούς ισχυρισμούς της. Από τα στοιχεία του φακέλου προκύπτει ότι προτείνονται αλλά δεν αποδεικνύονται εν προκειμένω τα ουσιώδη πραγματικά γεγονότα που επικαλείται προς στήριξη των ισχυρισμών της, συνεπώς αυτοί πρέπει να απορριφθούν ως ουσιαστικά αβάσιμοι (ΚΠολΔ 338 παρ. 1).

³ Α. Μπεχλιβάνης ό.π./ 57 / σελ. 353-354, βλ. και Ι. Καράκωστα / Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή / 2008 / άρθρο 5 / σελ. 203-204

ΚΑΤΟΠΙΝ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

(στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του / άρθρα 3 παρ. 1, 2 & 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία κι εκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου:

ΔΙΑΤΥΠΩΝΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ

Καλεί την εταιρεία να προβεί σε έλεγχο του προϊόντος, ο οποίος πρέπει να διενεργηθεί από αρμόδιο τεχνικό. Εάν από τον έλεγχο διαπιστωθεί ότι η βλάβη προκλήθηκε στο προϊόν από μη προσήκουσα χρήση, η εταιρεία οφείλει να υποβάλει στην Αρχή σχετική έκθεση, επαρκώς αιτιολογημένη. 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. Σε κάθε άλλη περίπτωση κακής λειτουργίας του προϊόντος λόγω ελαττώματος καλεί την εταιρεία να προβεί σε αντικατάσταση αυτού.

Συστήνει στην εταιρεία να τηρεί απαρέγκλιτα τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και του Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή. Ειδικά συστήνει στην εταιρεία να τηρεί τις διατάξεις που αφορούν στην παροχή εγγύησης και στην υποχρέωση εξυπηρέτησης μετά την πώληση για τα καινούργια καταναλωτικά αγαθά που διαθέτει στην ελληνική αγορά, *εφόσον αυτά είναι προορισμένα να χρησιμοποιούνται επανειλημμένως και για μακρύ χρονικό διάστημα*. Άλλως, εάν πρόκειται για προϊόντα που προορίζονται “για μία εφάπαξ ή έστω σύντομη και για λίγες φορές χρήση”, την καλεί να ενημερώνει σαφώς το καταναλωτικό κοινό.

Καλεί την JUMBO A.E.E. να του γνωστοποιήσει εγγράφως εάν αποδέχεται τη σύσταση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήψη αυτής. Σε περίπτωση παρέλευσης άπρακτης της ως άνω προθεσμίας ή / και στην περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στο παρόν έγγραφο δεν γίνουν αποδεκτά, 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