



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου  
Ειδικός Επιστήμονας  
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 28 Ιανουαρίου 2013  
Αριθ. Πρωτ. :2294

**ΠΡΟΣ:**

ACN Α.Ε.  
Σωρού 12  
144 52 Μεταμόρφωση Αττικής

**ΚΟΙΝ:**

1. κ. Χ
2. κ. Ψ

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ**

(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 20.07.2012 αναφοράς του κ. Χ, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

**Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την 20<sup>η</sup> Ιουλίου 2012 την αναφορά του κ. Χ, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 4052Α. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο κ. Χ καταγγέλλει ότι στο πλαίσιο εργασιών θερμοϋδραυλικής εγκατάστασης που πραγματοποίησε ο μηχανολόγος, κ. Ψ σε οικοδομή του, προέβη στην αγορά έξι αντλιών θερμότητας, εργοστασίου κατασκευής MIDEA στις 13.03.2010, οι οποίες άρχισαν να λειτουργούν το 2011, ότε παραδόθηκε και το έργο. Το πρόβλημα ανέκυψε, όταν στις 02.07.2012 η μία αντλία θερμότητας άρχισε να κάνει έναν ασυνήθιστο θόρυβο, οπότε ο κ. Χ κάλεσε τον κ. Ψ, ο οποίος του συνέστησε να απευθυνθεί σε τεχνικό ψυκτικό. Μετά από τη διάγνωση του ψυκτικού ότι το πρόβλημα παρουσιάστηκε στον εναλλάκτη και στον συμπιεστή, ο κ. Χ ζήτησε από την καταγγελλόμενη εταιρία την πραγματοποίηση επισκευής ή αντικατάστασης των αντίστοιχων ανταλλακτικών, στο πλαίσιο της εργοστασιακής

εγγύησης, αίτημα το οποίο απορρίφθηκε από την εταιρία, με την αιτιολογία ότι η βλάβη οφείλεται σε πρόβλημα στην πίεση του νερού στο κύκλωμα.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/3716/25.07.2012 διαβιβαστικό έγγραφο, καθώς και με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/4554/18.09.2012 υπομνηστικό έγγραφο εστάλη στους αναφερόμενους η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 08.10.2012 έγγραφό του, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/4953, ο κ. Ψ αναφέρει αφενός ότι έκανε ό,τι ήταν δυνατόν για την αποκατάσταση του προβλήματος και αφετέρου ότι αντιπρόσωπος των προϊόντων MIDEA στην Ελλάδα είναι η εταιρία "ACN A.E.", η οποία, αν και παρέχει την εγγύηση καλής λειτουργίας του προϊόντος, αρνήθηκε να καλύψει την εν θέματι ζημία, παρά τις πιέσεις, που της ασκήθηκαν και από τον ίδιο.

Με το από 20.09.2012 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. Β/4595, η εταιρία "ACN A.E." επικαλέστηκε ότι η εγγύηση της αντλίας θερμότητας είναι διετής και ότι έχει εκπνεύσει, δεδομένου ότι η ίδια το έχει πουλήσει στον κ. Ψ, μηχανολόγο στις 24.12.2009, ενώ ο κ. Ψ το μεταπώλησε στον κ. Χ στις 13.03.2010, οπότε βάσει αυτών των ημερομηνιών το προϊόν βρίσκεται εκτός εγγύησης.

Εν συνεχεία και με σκοπό την παροχή περαιτέρω διευκρινίσεων σχετικά με την χρονική διάρκεια της εγγύησης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έστειλε εκ νέου στην εταιρία "ACN A.E." το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/4700/26.09.2012 έγγραφό του επισημαίνοντας ότι η παρεχόμενη εγγύηση, όπως προκύπτει από το έγγραφο της εγγύησης, που εμπεριέχεται στη συσκευασία του προϊόντος είναι πενταετούς διάρκειας για μεν τον συμπιεστή της αντλίας, ενός έτους δε για τα λοιπά μέρη αυτής.

Επί του ανωτέρω εγγράφου μας η εταιρία "ACN A.E." απάντησε με το υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομ.Β/4861/03.10.2012 έγγραφό της, στο οποίο εξέθετε ότι οι ανωτέρω χρονικές διάρκειες εγγύησης είναι για τα μηχανήματα τύπου SPLIT UNITS και όχι για κεντρικό κλιματισμό, αλλά ότι σε κάθε περίπτωση το πρόβλημα στην αντλία οφείλεται στον εναλλάκτη, ο οποίος έχει ένα χρόνο εγγύηση. Ειδικότερα, αποδίδει το πρόβλημα σε κακή λειτουργία, λόγω του ότι δεν έφθανε επαρκής ποσότητα νερού προς το μηχάνημα από το δίκτυο, με αποτέλεσμα να σπάσει ο εναλλάκτης από πάγωμα νερού και να ανακατευτεί νερό και φρέον, το οποίο είχε σαν συνέπεια να καταστραφεί και ο συμπιεστής. Καταλήγει δε ότι η ζημία του συμπιεστή προήλθε από τη μη έγκαιρη διαπίστωση του προβλήματος και ότι ως εκ τούτου η εταιρία δεν μπορεί να προβεί σε αντικατάσταση των ανταλλακτικών χωρίς χρέωση, δεδομένου ότι θεωρεί ότι η εγγύηση έχει λήξει.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/5135/16.10.2012 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 2 Νοεμβρίου 2012, ημέρα Παρασκευή και ώρα 11.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Κατά την ανωτέρω ορισθείσα συνάντηση, στην οποία παρευρέθη ο υιός του καταγγέλλοντος, κ. Χ και ο κ. Ψ, ενώ η αναφερόμενη εταιρία "ACN A.E." δεν εκπροσωπήθηκε, ούτε ενημέρωσε σχετικά για τυχόν κώλυμα, αν και προηγήθηκαν σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις μας προς τους εκπροσώπους της, υπεγράφη το υπ. αριθμ. πρωτ. Β/5485/02.11.2012 πρακτικό συνάντησης, χωρίς να καταστεί δυνατή η εξεύρεση

συμβιβαστικής λύσης της εν θέματι διαφοράς, λόγω της μη εκπροσώπησης της ανωτέρω εταιρίας.

Πριν την έναρξη της συνάντησης, καλέσαμε στην εταιρία ζητώντας να μιλήσουμε με τον εκπρόσωπο αυτής, κ. (...), προκειμένου να εκθέσει το λόγο της μη εκπροσώπησης της εταιρίας, χωρίς, όμως, αυτό να καταστεί δυνατό, καθώς λάβαμε την απάντηση ότι είναι απασχολημένος και θα καλέσει ο ίδιος. Εν συνεχεία και αφού είχε λήξει η ανωτέρω συνάντηση, λάβαμε ένα fax από την εταιρία, όπου ανέφερε ότι δήθεν έχουν καλέσει επανειλημμένως στα τηλέφωνα της Αρχής και δεν μπορούν να πιάσουν γραμμή, χωρίς να αναφέρουν τον λόγο, για τον οποίο δεν εκπροσωπήθηκε η εταιρία.

Κατόπιν τούτου, προβήκαμε σε τηλεφωνική επικοινωνία με την αναφερόμενη εταιρία, προκειμένου να της εκθέσουμε τα διαλαμβανόμενα στη συνάντηση και να της συστήσουμε να προβεί σε διευθέτηση του ζητήματος. Ο υπεύθυνος της εταιρίας του service, κ. (...) υποστήριξε εκ νέου ότι το πρόβλημα προκλήθηκε λόγω του ότι δεν έφτανε στο μηχάνημα επαρκής ποσότητα νερού από το δίκτυο. Σε ερώτηση για το πώς έχει γίνει από την πλευρά τους εκτίμηση του προβλήματος, αφού δεν έχουν ελέγξει το μηχάνημα, απάντησε ότι έτσι τους έχει πει ο κ. Ψ, ενώ όψιμα πρότεινε να σταλεί το μηχάνημα στην Αθήνα με έξοδα του κ. Χ, προκειμένου να ελεγχθεί από το service της εταιρίας.

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Σύμφωνα με το άρθρο 559 ΑΚ *“Αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει, έναντι εκείνου που εγγυήθηκε, τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβιάζονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από τον νόμο”*.

Το περιεχόμενο της υποχρέωσης αυτής έγκειται στη δεσμευτική διαβεβαίωση και τη συνακόλουθη ανάληψη ευθύνης ότι το πράγμα δεν θα έχει συγκεκριμένα ελαττώματα ή ότι θα διαθέτει συγκεκριμένες ιδιότητες επί ορισμένο χρονικό διάστημα, δεν ενδιαφέρει δηλαδή, εάν το ελάττωμα που προκάλεσε την κακή λειτουργία υπήρχε κατά τον χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή<sup>1</sup>.

Με τη διάταξη του άρθρου 5 παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, εισάγεται ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης για τα καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια ζωής. Η εγγύηση αυτή δεσμεύει αυτόν που την παρέχει, σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται στο έγγραφο της εγγύησης. Στο έντυπο της εγγύησης που παραδίδεται στον αγοραστή – καταναλωτή ορίζεται το περιεχόμενο της εγγύησης, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί για την ισχύ της, ο ενδεχόμενος τύπος που ορίζεται ότι πρέπει να τηρηθεί κ.λπ. Εν προκειμένω, η “Α.С.Ν.” στην αρχική απάντησή της προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, στην προσπάθειά της να πείσει ότι η διάρκεια της εγγύησης για το εν θέματι προϊόν είναι διαφορετική από την επικαλούμενη από τον κ. Χ, ισχυρίστηκε ότι το έντυπο της εγγύησης, που είχε ο κ. Χ στη διάθεσή του, είναι για τα μηχανήματα τύπου SPLIT UNITS και όχι για κεντρικό κλιματισμό. Ως εκ τούτου, ο εν λόγω ισχυρισμός κρίνεται αβάσιμος, αφού το έντυπο της εγγύησης, στο οποίο αναφέρεται ο κ. Χ, συνόδευε το εν λόγω προϊόν, καθώς βρισκόταν μέσα στη συσκευασία.

Εξάλλου, η εγγύηση πρέπει να αναφέρει το προϊόν, στο οποίο αφορά, για να αποφεύγονται

<sup>1</sup> Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 197 επ.

αμφισβητήσεις κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή<sup>2</sup>.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 5 του ίδιου ως άνω νόμου, “Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαθέτει, στο πλαίσιο της επαγγελματικής, εμπορικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, απευθείας στον καταναλωτή καταναλωτικά προϊόντα, υποχρεούται, με επιμέλειά του και **χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή**, στην επισκευή του προϊόντος, εντός των ορίων της εγγύησης που παρέχεται γι' αυτό, συμβατικά ή από το νόμο (...)”. Επομένως, στην παρούσα περίπτωση, η ρήτρα που περιλαμβάνεται στους όρους και προϋποθέσεις ισχύος της εγγύησης, κατά την οποία “Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να μεταφέρει τη συσκευή στα εργαστήρια της εταιρίας, εάν όχι επιβαρύνεται με έξοδα μετακίνησης του συνεργείου και ότι οι εργασίες επισκευής της συσκευής δίνονται δωρεάν μόνο τον πρώτο χρόνο από την αγορά της”, αντιβαίνει στην ανωτέρω διάταξη του νόμου και συνεπάγεται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να αποκλείσει κάποιο από τα δικαιώματα του καταναλωτή, ούτε να εξαρτήσει τη γέννησή του από προϋποθέσεις, που δεν προβλέπονται στο νόμο.

Τέλος, δυνάμει της διάταξης της παρ. 5 εδ. γ' και δ' του άρθρου 5, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει πρώτα την επισκευή του προϊόντος και εφόσον ο προμηθευτής αρνείται ή καθυστερεί την επισκευή πέραν του αναγκαίου χρόνου, δικαιούται να ζητήσει την αντικατάσταση του προϊόντος με νέο ίσης αξίας και ποιότητας ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Σε περίπτωση δε αντικατάστασης όλου του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση ανανεώνεται αυτομάτως για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο ανταλλακτικό ή προϊόν.

Εν προκειμένω, μάλιστα, ο κ. Χ ενήργησε σύμφωνα με τον υπ' αριθμ. 5 όρο της εγγύησης, σύμφωνα με τον οποίο, για να ισχύει η εγγύηση, θα πρέπει να γίνεται ετήσια συντήρηση του μηχανήματος από εξουσιοδοτημένο συνεργείο, δεδομένου ότι στις 28.12.2011 προέβη στην συντήρηση όλων των αντλιών θερμότητας ο ψυκτικός κ. (...), όπως προκύπτει από την υπ' αριθμ. 503/28.12.2011 απόδειξη παροχής υπηρεσιών, που έχει εκδώσει.

Επομένως, από όλα τα ανωτέρω εκτιθέμενα, την εκτίμηση του συνόλου των εγγράφων που τέθηκαν υπόψη μας, αλλά και από την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής μας, διαπιστώσαμε ότι η αναφερόμενη εταιρία ACN A.E. με την άρνησή της να προβεί σε αντικατάσταση του συμπιεστή της αντλίας θερμότητας, για τον οποίο υπάρχει ακόμη εγγύηση σε ισχύ, προβαίνει σε παράβαση των όρων της εγγύησης, όταν μάλιστα ο καταναλωτής έχει τηρήσει τις προϋποθέσεις ισχύος αυτής, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω. Επιπρόσθετα, ο κ. Χ, προς επίρρωση των ισχυρισμών του, προσκομίζει την από 13.11.2012 τεχνική έκθεση του ψυκτικού κ. (...), ο οποίος προέβη σε έλεγχο του προϊόντος, μόλις παρουσίασε το πρόβλημα, στην οποία αναφέρει ότι η πίεση του νερού ήταν στα κανονικά επίπεδα (2BAR).

Εξάλλου, η απόδειξη παράβασης των όρων της εγγύησης πρέπει να βαρύνει τον προμηθευτή, ο οποίος επικαλείται τη μη ισχύ της εγγύησης έναντι του καταναλωτή. Η εν λόγω προμηθευτρια εταιρία όχι μόνο δεν αποδεικνύει τα όσα επικαλείται περί μη ισχύος της εγγύησης, αλλά παρανομεί αρνούμενη να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, με δικές της δαπάνες, προκειμένου να ελέγξει τη βλάβη, που έχει παρουσιαστεί στο προϊόν και υποστηρίζοντας και μάλιστα όψιμα ότι, προκειμένου να ελεγχθεί αυτό, θα πρέπει να σταλεί

<sup>2</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 344.

με δαπάνες του κ. Χ στο service της εταιρίας στην Αθήνα.

### **Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ**

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την αναφερόμενη εταιρία «ACN A.E.», να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να προβεί σε αντικατάσταση του συμπιεστή της αντλίας θερμότητας, χωρίς καμία επιβάρυνση του κ. Χ, στο πλαίσιο της ισχύουσας εργοστασιακής εγγύησης.

**II) Καλεί** την ανωτέρω εταιρία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας σύστασης, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα σε αυτήν.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που δεν γίνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» δύναται να δημοσιοποιήσει την παρούσα, ενεργώντας σύμφωνα με τη διάταξη της παρ.5 του άρθρου 4 του ιδρυτικού του νόμου 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.04) και να τη διαβιβάσει στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για τις δικές της τυχόν ενέργειες, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**