



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**Αρμόδια :**

Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

**Εισηγήτρια:**

Κωνσταντίνα Γκοβεδάρου  
Ειδική Επιστήμονας

Αθήνα 15 Οκτωβρίου 2015  
Αριθ. Πρωτ. :24796

**ΠΡΟΣ:**

**COCOMAT Α.Ε.Β.Ε**  
ΟΙΚΙΑΚΟΥ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ  
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ  
Τατοίου 165  
145 64 Κηφισιά  
Αττική

**ΚΟΙΝ:**

- 1. Υπουργείο Οικονομίας,  
Ανάπτυξης και Τουρισμού**  
Γενική Γραμματεία Εμπορίου &  
Προστασίας Καταναλωτή  
Γενική Δ/ση Καταναλωτή & Εποπτείας Αγοράς  
Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή -Τμήμα Α΄  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

- 2. κ. \*\*\*\*\***

**ΣΧΕΤ:** Υπ' αριθμ. πρωτ. 3822/12.02.2015, 5723/04.03.2015, 7682/23.03.2015, 10012/21.04.2015, 21353/07.09.2015 & 23215/30.09.2015 έγγραφά μας.

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ**

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Ο "Συνήγορος του Καταναλωτή" ως Ανεξάρτητη Αρχή, αρμόδια βάσει του ν.3297/2004 (ΦΕΚ 259/Α΄/23.12.2004) για τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε στις 05.02.2015 την αναφορά της κ. \*\*\*\*\*, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 3067/05.02.2015, με αίτημα την εφαρμογή του νόμου, λόγω μη τήρησης των όρων της εγγύησης, διάρκειας 15 ετών, που η εταιρεία είχε παράσχει κατά την αγορά ενός στρώματος.

Με το υπ' αριθμ. 3822/12.02.2015 έγγραφό του, ο "Συνήγορος του Καταναλωτή" διαβίβασε στην καταγγελλόμενη εταιρεία την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου η εταιρεία τοποθετήθηκε με τη με αριθμ. πρωτ. εισερχ. 5041/25.02.2015 επιστολή της, στην οποία και επαναλάμβανε την πρόταση, που είχε απευθύνει στην καταναλώτρια, μετά την όχληση της τελευταίας και τον διενεργηθέντα επιτόπιο έλεγχο του προϊόντος από τον αρμόδιο υπεύθυνο ελέγχου της εταιρείας, η οποία πρόταση συνίστατο στην αντικατάσταση του στρώματος με έκπτωση ποσοστού 25% και την τοποθέτηση τραβέρσας επί της υπάρχουσας βάσης.

Η Αρχή στη συνέχεια ενημέρωσε την καταναλώτρια, η οποία και ενέμεινε στο αίτημά της σχετικά με την εφαρμογή της εγγύησης. Προκειμένου να επιτευχθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη με το υπ' αριθμ. 7682/23.03.2015 έγγραφο του "Συνηγόρου του Καταναλωτή" την 21η Απριλίου 2015 στα γραφεία της Αρχής. Κατά τη διάρκεια της εν λόγω συνάντησης πραγματοποιήθηκε ανταλλαγή απόψεων και μεταξύ άλλων η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι δεν έγινε σωστή χρήση του προϊόντος από την καταναλώτρια, χωρίς όμως να δύναται να αποδείξει και να αιτιολογήσει τους ισχυρισμούς αυτούς. Επιπλέον, έκανε λόγο για κακή στήριξη του στρώματος από τον σκελετό του υπάρχοντος κρεβατιού, επιχείρημα που αντέκρουσε η καταναλώτρια, επικαλούμενη σχετική βεβαίωση του προμηθευτή του κρεβατιού, μετά από σχετικό έλεγχο περί αρτιότητας και έλλειψης ελαττωμάτων σε αυτό. Τέλος, ο προμηθευτής ισχυρίστηκε ότι αποβλέποντας στη μεγιστοποίηση της απόδοσης αλλά και την όσο το δυνατό μεγαλύτερη προστασία των συγκεκριμένων προϊόντων, προέβη στην έκδοση νέου εγχειριδίου οδηγιών και σωστής χρήσης αυτών, το οποίο, όπως προέκυψε από τη συζήτηση, δεν απεστάλη σε όλους τους καταναλωτές-πελάτες προς ενημέρωσή τους. Κατόπιν των ανωτέρω και ενεργώντας στο πλαίσιο, που η συμβιβαστική επίλυση μιας διαφοράς επιτάσσει, η καταναλώτρια, κάμπτοντας ελαφρώς τις απαιτήσεις της, υπέγραψε πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού, με το οποίο η εταιρεία δεσμευόταν να αποστείλει ηλεκτρονικό μήνυμα στην καταναλώτρια με νέα βελτιωμένη πρόταση για την αντικατάσταση του εσωτερικού του στρώματος με έκπτωση της τάξεως του 40% και η καταναλώτρια θα τοποθετούνταν άμεσα επί της σχετικής προτάσεως της εταιρείας. Ακολούθησε μια ανταλλαγή επιστολών μεταξύ των μερών, με τελική συμφωνία την κατασκευή νέου στρώματος χωρίς καλύμματα με τους ακόλουθους όρους σε βάρος της καταναλώτριας: α. οικονομική επιβάρυνση 200€ β. υποχρέωση διατήρησης των καλυμμάτων του παλαιού στρώματος και γ. υποχρέωση τοποθέτησης επί του κρεβατιού τραβέρσας, κατασκευής του προμηθευτή.

Σε εκτέλεση των ανωτέρω η καταγγελλόμενη κατασκεύασε το νέο στρώμα, επί του οποίου δεν μπορούσε όμως να εφαρμοστεί το παλαιό κάλυμμα λόγω διαφοράς διαστάσεων, η οποία σύμφωνα με την εταιρεία οφείλεται σε παρατυπία εκ μέρους της καταναλώτριας ως προς τη διαδικασία πλυσίματος, ισχυρισμός, που δεν αποδεικνύεται αλλά και που δεν μπορεί να αξιολογηθεί, λόγω του ότι κατά την κατασκευή προϊόντων αυτού του είδους, οι διαστάσεις των προϊόντων αυτών αλλά και των λοιπών παρακολουθηματικού χαρακτήρα πρέπει να ορίζονται βάσει μετρήσεων, οι οποίες στο πλαίσιο της προσήκουσας εκπλήρωσης της παροχής συνίσταται να πραγματοποιούνται από τον εξειδικευμένο προμηθευτή.

Σε συνέχεια των ανωτέρω η καταναλώτρια επιθυμεί πλέον να ασκήσει στο ακέραιο τα δικαιώματά, που πηγάζουν από την εγγύηση διάρκειας δεκαπέντε ετών, που της παρείχε ο προμηθευτής κατά την αγορά του στρώματος, αρνούμενη πλέον να προβεί σε οποιαδήποτε παραχώρηση.

Ενόψει των παραπάνω και κατόπιν επισταμένης μελέτης των στοιχείων του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας κατά άρθρο 4 παρ.5 του ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259 Α', διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

## **NOMΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Η οδηγία 1999/44/ΕΚ της 25ης Μαρτίου 1999, η οποία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο επιφέροντας τροποποιήσεις στον Αστικό Κώδικα αλλά και στον ν. 2251/1994 (ΦΕΚ191/Α'/16.11.94), αφορούσε μεταξύ άλλων και στον θεσμό της εμπορικής εγγύησης, η έννοια της οποίας προϋπέθετε την εκδήλωση της βούλησης ενός ατόμου, του εγγυητή, ο οποίος αυτοκαθίσταται υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή, σε περίπτωση που το καταναλωτικό αγαθό δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά, που

αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση.

Ειδικότερα στο **άρθρο 559 ΑΚ**, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις, που επήλθαν κατ' επιταγή του άρθρου 6 της παρ. 1 της ως άνω αναφερόμενης Οδηγίας, θεσπίζεται ρύθμιση για την περίπτωση παροχής εγγύησης από τον πωλητή ή τρίτον, η οποία έχει ως εξής: "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 παραβλάπτονται τα δικαιώματά του, που πηγάζουν από τον νόμο".

Η ρύθμιση αυτή έχει την έννοια ότι η απορρέουσα από την κύρια ενοχική σχέση δέσμευση του οφειλέτη-πωλητή είναι απλώς αυξημένη, ενισχυμένη κατά το ότι επεκτείνεται και σε όσα δηλώθηκαν στην εγγύηση ή τη σχετική διαφήμιση. Το περιεχόμενο της ενισχυμένης αυτής υποχρέωσης του πωλητή συνίσταται, κατά τον νόμο, στη δεσμευτική υπόσχεση πωλητή ή τρίτου και την ανάληψη ευθύνης για την ανυπαρξία πραγματικών ελαττωμάτων στο πράγμα ή την ύπαρξη των συνομολογημένων ιδιοτήτων και μάλιστα για ορισμένο ή αόριστο χρόνο.<sup>1</sup>

Επίσης, στο **άρθρο 5 του ν. 2251/1994** όπως αυτό ίσχυε κατά τον χρόνο κατάρτισης της εν λόγω σύμβασης "καταναλωτικής" πώλησης και δη πριν τις τροποποιήσεις, που ίσχυσαν από το 2002 και μετά, προβλέπονται τα κάτωθι:<sup>2</sup>

- **παρ. 1** " σε κάθε πώληση ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρησή του. Εξαιρούνται τα απλά κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρηση προϊόντα".
- **παρ. 3 εδ. α'** "σε περίπτωση προμήθειας καινούριων προϊόντων με μακρά διάρκεια (διαρκών καταναλωτικών αγαθών), ο προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή γραπτή εγγύηση στην ελληνική γλώσσα, η οποία να αναφέρει τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση της επαγγελματικής εγκατάστασης του προμηθευτή, τον δικαιούχο, το προϊόν, στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενο της, την ημερομηνία έναρξης και τη διάρκειά της" και
- **παρ. 4 εδ. α'** " αν κατά τη διάρκεια της εγγύησης εμφανισθεί στο προϊόν ελάττωμα και ο προμηθευτής αρνείται την επισκευή ή βραδύνει υπερβολικά, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την αντικατάσταση του προϊόντος με νέο ή την αναστροφή της πώλησης".

## ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

Όπως προκύπτει από τη με αριθμ. πρωτ. 3067/05.02.2015 αναφορά της καταναλώτριας κ. \*\*\*\*\* και το σε αυτήν αναφερόμενο ιστορικό, καθώς και από το συνημμένο έγγραφο της παρεχόμενης από την προμηθεύτρια και κατασκευάστρια εταιρεία εγγύησης ποιότητας του εν λόγω προϊόντος, η τελευταία, συμμορφούμενη με τις επιταγές του νόμου, παρείχε πράγματι στην καταναλώτρια γραπτή εγγύηση ποιότητας του διαρκούς καταναλωτικού αγαθού, που αγόρασε, η οποία και έφερε όλα τα στοιχεία, που ο νόμος όριζε (στοιχεία προμηθευτή, δικαιούχο, περιεχόμενό αυτής, διάρκεια). Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι επί του σώματος αυτής αναγράφεται ότι "*Η άριστη ποιότητα του προϊόντος, που αγοράσατε είναι δεδομένη ενώ η ουσιαστική διάρκεια ζωής του θα ξεπεράσει κατά πολύ την τυπική εγγύηση, που το συνοδεύει*" και ορίζεται ότι αυτή θα ισχύει έως 24.10.2015.

Ο προμηθευτής παρέχοντας μία χρονικά διευρυμένη εγγύηση, απορρέουσα από την πεποίθησή του ότι το προϊόν διαθέτει όλες τις προδιαγραφές να διατηρηθεί ανέπαφο σε βάθος χρόνου, ανέλαβε πέραν της κύριας ενοχικής υποχρέωσης και μία ενισχυμένη ανάληψη ευθύνης έναντι του καταναλωτή - αγοραστή για την ανυπαρξία πραγματικών ελαττωμάτων ή την ύπαρξη των συνομολογημένων ιδιοτήτων για χρονικό

<sup>1</sup> Βασιλή Αντ. Βαθρακοκόλη, ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ ΑΣΤ. ΚΩΔ., Τόμος Γ', Ημιτόμος Α', Ειδ.Ενοχ. σελ 431

<sup>2</sup> Οι ανωτέρω διατάξεις διατηρούνται ανέπαφες στο άρθρο 5 του ν.2251/1994, όπως αυτό ισχύει σήμερα μετά τις επελθούσες τροποποιήσεις.

διάστημα δεκαπέντε ετών. Η ευθύνη του, που έχει δημιουργηθεί είναι ανεξάρτητη και αυτοτελής σε σχέση με την ευθύνη από την πώληση, υπό την έννοια ότι εν προκειμένω ευθύνεται για τον λόγο, για τον οποίο εγγυήθηκε εντός των χρονικών ορίων ισχύος της εγγύησής του.

Δυνάμει της παρεχόμενης και αναλυόμενης υπό τα ανωτέρω εγγύησης η καταναλώτρια ορθώς και απαιτεί πλέον την πλήρη ικανοποίησή της χωρίς καμία επιβάρυνση, διότι η περιγραφόμενη στην αναφορά της υποχώρηση του στρώματος δεν συνάδει με το περιεχόμενο και την έκταση της εγγύησης, που έλαβε κατά την αγορά του εν λόγω προϊόντος, ενώ οι ισχυρισμοί περί ακατάλληλης βάσης και συνακόλουθης κακής στήριξης του στρώματος δεν δύναται να ληφθούν υπ' όψιν και να αξιολογηθούν, καθώς δεν παρασχέθηκαν από την εταιρεία, όπως ο νόμος επιτάσσει (άρθρο 5 παρ. 1 του ν.2251/1994), οδηγίες σαφείς και πλήρεις, σχετικά με το αν υφίστανται προϋποθέσεις στήριξης των εν λόγω στρωμάτων και ποιές είναι αυτές. Ταυτόχρονα, ο επιπλέον ισχυρισμός ότι εκδόθηκαν εκ των υστέρων συμπληρωματικοί όροι χρήσεως δεν εκτιμάται, καθώς αυτοί, όπως προέκυψε, δεν τέθηκαν προς ενημέρωση του συνόλου των πελατών της συγκεκριμένης εταιρείας, με αποτέλεσμα η εν λόγω καταναλώτρια να μην έχει ενημερωθεί σχετικά.

Αναμφισβήτητα η ανάληψη ενισχυμένης χρονικά και απεριόριστης κατά περιεχόμενο εγγυητικής ευθύνης από την πλευρά της εταιρείας COCOMAT A.E.B.E ενέχει σαφώς νομική δέσμευση, η δε προκύπτουσα από το ιστορικό αθέτησή της σπλίζει την καταναλώτρια με τα δικαιώματα, που απορρέουν από τους όρους της εγγύησης.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ- ΣΥΣΤΑΣΗ**

Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα ανωτέρω αλλά και την εν γένει στάση της καταναλώτριας, η οποία αποδέχθηκε, στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, να επιβαρυνθεί μεταξύ άλλων και με ένα μέρος του κόστους αντικατάστασης του στρώματός της, παραβλέποντας το γεγονός ότι ο νόμος της παρείχε το δικαίωμα να αξιώσει την πλήρη ικανοποίησή της χωρίς καμία επιβάρυνση, σε συνδυασμό και με την επιμονή του προμηθευτή να μην αναλάβει την ενισχυμένη ευθύνη, που τον βαρύνει για τον λόγο, για τον οποίο και εγγυήθηκε, παρά τη γενικότερη πελατοκεντρική πολιτική, που τον διέπει, γίνεται αντιληπτό ότι στην υπό κρίση σχέση διαταράσσεται σαφώς η συμβατική ισορροπία με τη δημιουργία δυσανάλογων βαρών και υποχρεώσεων σε βάρος της καταναλώτριας, παρά τις επιταγές του νόμου.

Για τους λόγους αυτούς, σε συνδυασμό και με τα έγγραφα του φακέλου της υπόθεσης αλλά και το σύνολο των δεδομένων, που προέκυψαν κατά τη συνάντηση των εμπλεκόμενων μερών στα Γραφεία της Αρχής στο πλαίσιο της προσπάθειας επίτευξης συμβιβασμού, ο "Συνήγορος του Καταναλωτή", ενεργώντας αρμοδίως και με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς

**[α] Απευθύνει σύσταση** προς την αναφερόμενη εταιρεία όπως αντικαταστήσει το στρώμα της καταναλώτριας κ. \*\*\*\*\*, χωρίς καμία επιβάρυνσή της, ενεργώντας σύμφωνα με τον νόμο, όπως ανωτέρω αναλύθηκε.

**[β] Καλεί** την αναφερόμενη εταιρεία όπως γνωστοποιήσει εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την παραλαβή του παρόντος, αν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**[γ] Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση, που η αναφερόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση, τότε ο "Συνήγορος του Καταναλωτή" θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 εδ. 4 του ν. 3297/2004 ( ΦΕΚ 259/Α/23.12.2004) και θα δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.

Η παρούσα κοινοποιείται δια του παρόντος στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού για τυχόν δικές της ενέργειες, στο πλαίσιο του νόμου και της αρμοδιότητάς της κατ' άρθρο 13α του ν.2251/1994 ( ΦΕΚ 191/Α/16.11.1994).

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**ΛΕΥΤΕΡΗΣ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ**