



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ειρήνη Μακρή
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: e.makri@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 10 Απριλίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :12898

Προς:
Ideal Electronics S.A.
Κρέοντος 25
10442 Σεπόλια

Κοιν:
1.

2. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή
Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή & Εποπτείας της Αγοράς
Πλ. Κάνιγγος
10181 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του Ν. 3297/2014, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 28485/26-11-2015 αναφορά του κ. κατά της εταιρείας Ideal Electronics S.A., επίσημο αντιπρόσωπο της Toshiba στην Ελλάδα¹ (Συν. 1).

Σύμφωνα με την ανωτέρω αναφορά, ο καταγγέλλων αγόρασε, στις 28-11-2014, από κατάστημα της εταιρείας έναν φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή μάρκας Toshiba μοντέλο Satellite, ο οποίος συνοδευόταν με ενός (1) έτους εγγύηση "Ό,τι κι αν συμβεί" ("No matter what guarantee"). Σύμφωνα με τη σχετική προωθητική ενέργεια της κατασκευάστριας εταιρείας Toshiba, η εγγύηση "Ό,τι κι αν συμβεί" αναβάθμιζε τη βασική εγγύηση και παρείχε, μεταξύ άλλων, υπηρεσία κάλυψης οποιασδήποτε βλάβης ή καταστροφής του προϊόντος Toshiba λόγω ατυχήματος, υπό την προϋπόθεση της προηγούμενης ηλεκτρονικής ενεργοποίησής της από τον αγοραστή. Ο τελευταίος ισχυρίζεται, με την αναφορά του, ότι ενεργοποίησε εμπρόθεσμα την εκτεταμένη εγγύηση στην ηλεκτρονική σελίδα της Toshiba και έλαβε, την 1-12-2014, σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης εγγραφής (Συν. 2). Κατόπιν πρόκλησης βλάβης (σπάσιμο) σε θύρα USB του επίμαχου υπολογιστή, ο καταγγέλλων απέστειλε αυτόν, στις 10-11-2015, στην εταιρεία Ideal Electronics S.A. για την επισκευή του στο πλαίσιο της εκτεταμένης εγγύησης "Ό,τι κι αν συμβεί". Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταγγέλλοντα, η ανωτέρω εταιρεία αρνήθηκε τη δωρεάν επισκευή του επίμαχου υπολογιστή με την αιτιολογία ότι ο

1 Σύμφωνα με τα στοιχεία του προφίλ της εταιρείας στην επίσημη ιστοσελίδα της.

καταγγέλλων δεν είχε ενεργοποιήσει την ως άνω εκτεταμένη εγγύηση.

Στο πλαίσιο της έγγραφης επικοινωνίας της Αρχής μας με την εταιρεία Ideal Electronics S.A., η τελευταία υποστήριξε, με τα με αριθμ. πρωτ. εισερχομένων 1897/22-1-2016 (Συν. 3) και 11132/14-4-2016 (Συν. 4) έγγραφά της, ότι η επισκευή του επίμαχου υπολογιστή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί δωρεάν στο πλαίσιο της εκτεταμένης εγγύησης διότι:

- ο καταναλωτής είχε ενεργοποιήσει μόνον τη βασική εγγύηση και όχι την εκτεταμένη εγγύηση “Ό,τι κι αν συμβεί”,
- η επίμαχη συσκευή προοριζόταν για πώληση στην Πολωνία και όχι στην Ελλάδα, ενώ η εισαγωγή της στην Ελλάδα δεν πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία Ideal Electronics S.A. αλλά από την εταιρεία, η οποία και τη διέθεσε στην ελληνική αγορά παρανόμως,
- η εγγύηση “Ό,τι κι αν συμβεί” καλύπτει στην Ελλάδα μόνο συσκευές, οι οποίες προορίζονται για πώληση στην ελληνική αγορά, ενώ η Πολωνία δεν συμπεριλαμβάνεται στη λίστα με τις συμμετέχουσες στην εν λόγω εγγύηση χώρες, σύμφωνα με τους προσκομισθέντες από την εταιρεία όρους της εγγύησης.

Το κόστος δε της επισκευής καθορίστηκε τελικά στο ποσό των 983,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Η Αρχή μας απέστειλε στην εταιρεία Ideal Electronics S.A. τα με αριθμ. πρωτ. 4521/16-2-2016 (Συν. 5) και 13808/11-5-2016 (Συν. 6) έγγραφα, με τα οποία παρέθεσε τις απόψεις της και απηύθυνε στην εταιρεία πρόταση όπως επανεξετάσει την υπό κρίση υπόθεση στο πλαίσιο της εκτεταμένης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”.

Μετά από πολύμηνη καθυστέρηση στην ανταπόκριση της εταιρείας λόγω αλλαγής των υπευθύνων της, όπως μας εξήγησε η νομική σύμβουλος της εταιρείας, πραγματοποιήθηκε, στις 31-10-2016, στα γραφεία της Αρχής μας συνάντηση μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών για την απόπειρα επίτευξης συμβιβασμού και συνετάχθη το με αριθμ. πρωτ. 33225/31-10-2016 Πρακτικό Συνάντησης (Συν. 7), σύμφωνα με το οποίο η εταιρεία δεσμεύτηκε να εξετάσει τη δυνατότητα επισκευής της επίμαχης συσκευής χωρίς οικονομική επιβάρυνση του καταγγέλλοντα και να ενημερώσει σχετικά τον καταγγέλλοντα και την Αρχή μας εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υπογραφή του Πρακτικού.

Εν συνεχεία, η εταιρεία, αφού απαίτησε τη διενέργεια νέου τεχνικού ελέγχου της επίμαχης συσκευής, απέστειλε, κατόπιν επανειλημμένων οχλήσεών μας, τη με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 3466/31-1-2017 ηλεκτρονική επιστολή (Συν. 8), με την οποία επανέλαβε τη θέση της ότι δεν υπέχει ευθύνη για την πώληση του επίμαχου υπολογιστή από μη εξουσιοδοτημένο πωλητή και εφόσον δεν της επιτρέπεται από την κατασκευάστρια εταιρεία η δωρεάν επισκευή του υπολογιστή στο πλαίσιο της πρόσθετης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”, προσφέρει στον καταγγέλλοντα έκπτωση 20% στη συνολική αξία της επισκευής.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και κατόπιν ενδεδειγμένης μελέτης του φακέλου της υπό κρίση υπόθεσης, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. Αναφορικά με το ζήτημα της ενεργοποίησης της εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”

Στο πλαίσιο παλαιότερης αναφοράς που είχε υποβληθεί στην Αρχή μας κατά της εταιρείας Ideal Electronics S.A., ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στην ανωτέρω εταιρεία τη με αριθμ. πρωτ. 10793/5-12-2012 έγγραφη σύσταση, η οποία επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής (Συν. 9). Η ανωτέρω σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία, με το με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 1239/16-1-2013 έγγραφό της (Συν. 10).

Στην υπόθεση που κρίθηκε με την ανωτέρω σύσταση, όπως και στην υπό εξέταση υπόθεση, η εταιρεία αρνήθηκε να παράσχει την προβλεπόμενη στην εκτεταμένη εγγύηση “Ό,τι κι αν συμβεί” κάλυψη της κλοπής του προϊόντος Toshiba με την αιτιολογία ότι ο καταναλωτής είχε μεν προβεί στην ηλεκτρονική ενεργοποίηση της βασικής εγγύησης, όχι όμως και της εκτεταμένης.

Δεδομένης της ομοιότητας της ιστορικής βάσης των δύο υποθέσεων και χάριν οικονομίας, παραπέμπουμε στην ανωτέρω σύσταση, καθώς και στο με αριθμ. πρωτ. 4521/16-2-2016 προηγούμενο έγγραφό μας, επισημαίνοντας ιδιαίτερα τα ακόλουθα:

- Οι όροι και οι προϋποθέσεις της Εγγύησης Toshiba “Ό,τι κι αν συμβεί”, όπως παρατίθενται στην web τοποθεσία της κατασκευάστριας εταιρείας http://www.toshiba-greece.com/CMS/GR/TermsConditionsPDF/No_Matter_What_Guarantee_2014_06.pdf (Συν. 11), προβλέπουν, στην παράγραφο “**Εγγραφή και Ενεργοποίηση Υπηρεσίας**”: “... Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία σας, θα πρέπει να πραγματοποιήσετε εγγραφή του προϊόντος μέσω της παρακάτω τοποθεσίας web: toshiba.eu/registration/gr. Μετά την επιτυχή εγγραφή σας, θα λάβετε ένα μήνυμα επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα έχετε το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας...”
- Από τα προσκομισθέντα στην Αρχή μας στοιχεία προκύπτει ότι ο καταγγέλλων ενέγραψε τη συσκευή του ακολουθώντας τις ανωτέρω οδηγίες και ακολούθως έλαβε, όπως προβλέπεται στους ανωτέρω όρους της εγγύησης, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης εγγραφής, στο οποίο αναφέρονται ειδικότερα τα εξής: “Σας ευχαριστούμε για την εγγραφή σας. Η διαδικασία εγγραφής έχει ολοκληρωθεί. Αν χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε την εγγύηση ή την υπηρεσία επισκευής της Toshiba, θα πρέπει να υποβάλετε τις πληροφορίες που αναφέρονται σε αυτό το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Κρατήστε ένα αντίγραφο αυτού του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο αρχείο σας ...”.
- Αναφορικά με την ανωτέρω διαδικασία εγγραφής και επιβεβαίωσης της εκτεταμένης εγγύησης, διαπιστώνονται τα εξής: (α) οι ανωτέρω όροι της εκτεταμένης εγγύησης δεν προβλέπουν διαφορετική διαδικασία εγγραφής από αυτήν, την οποία ακολούθησε ο καταγγέλλων, (β) η ηλεκτρονική τοποθεσία, μέσω της οποίας διενεργήθηκε η εγγραφή της συσκευής τού καταγγέλλοντα, παρατηρήθηκε ότι εμφανίζει μια και μοναδική εντολή εγγραφής (“**Εγγραφή τώρα**”) εντός έντονου κόκκινου πλαισίου και με μεγάλη γραμματοσειρά δημιουργώντας εύλογα την εντύπωση ότι επιλέγοντας την εντολή αυτή πραγματοποιείται η εγγραφή στην εκτεταμένη εγγύηση (γ) εάν εσκοπείτο η εγγραφή τόσο στη βασική όσο και στην εκτεταμένη εγγύηση μέσω της ίδιας ηλεκτρονικής τοποθεσίας, τότε, σύμφωνα και με τις διατάξεις των άρθρων 9γ επ. του ν. 2251/1994 περί απαγόρευσης αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, η συνολική παρουσίαση της σελίδας παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή δεδομένου ότι σε αυτήν δεν γίνεται σαφής και ευκρινής διάκριση των δύο εγγυήσεων και του διαφορετικού τρόπου εξασφάλισης εκάστης, (δ) ευλόγως προκλήθηκε σύγχυση στον καταναλωτή, καθόσον η βασική εγγύηση ισχύει εκ του νόμου και δεν απαιτείται η προηγούμενη ενεργοποίησή της, (ε) στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης εγγραφής ουδεμία μνεία/υπόμνηση γίνεται στη δυνατότητα ενεργοποίησης της διαφημιζόμενης εκτεταμένης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί” με συμπληρωματική ηλεκτρονική εγγραφή, ενώ (στ) ο καταγγέλλων ουδέποτε ενημερώθηκε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο σχετικά από την εταιρεία. Αντιθέτως, ο καταγγέλλων ισχυρίζεται, με την αναφορά του, ότι προκειμένου να επιβεβαιώσει την ορθή ενεργοποίηση της εκτεταμένης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”, επικοινωνήσει με την εταιρεία, η οποία τον ενημέρωσε ότι εφόσον έλαβε το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης της εγγραφής, δεν απαιτείται εκ μέρους του οποιαδήποτε περαιτέρω ενέργεια.

Κατόπιν των ανωτέρω, ευλόγως δημιουργήθηκε στον καταγγέλλοντα η πεποίθηση ότι είχε ενεργοποιήσει και εξασφαλίσει την εκτεταμένη εγγύηση “Ό,τι κι αν συμβεί” για τη συσκευή του.

Κατά τα λοιπά, ισχύουν κατ' αναλογίαν τα όσα διαλαμβάνονται στο νομικό πλαίσιο και στα συμπεράσματα της με αριθμ. πρωτ. 10793/5-12-2012 έγγραφης σύστασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την εταιρεία Ideal Electronics S.A..

Β. Αναφορικά με το ζήτημα της έκτασης της εδαφικής ισχύος της εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”

1. Στους όρους και τις προϋποθέσεις της Εγγύησης Toshiba “Ό,τι κι αν συμβεί” (αναφερόμενη κατωτέρω ως υπηρεσία), όπως παρατίθενται στην web τοποθεσία http://www.toshiba-greece.com/CMS/GR/TermsConditionsPDF/No_Matter_What_Guarantee_2014_06.pdf, προβλέπονται τα ακόλουθα:

- Παράγραφος “**Περιγραφή Υπηρεσίας**”: “... Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για τα προϊόντα της Toshiba που αγοράζονται στην Ευρώπη...”
- Παράγραφος “**Εγγραφή και Ενεργοποίηση Υπηρεσίας**”: “... Η παρούσα υπηρεσία ισχύει μόνο για το προϊόν Toshiba, του οποίου τα στοιχεία καταχωρίστηκαν κατά την εγγραφή ...”.
- Παράγραφος “**Κάλυψη Χωρών**”: “... Η αγορά αυτής της υπηρεσίας είναι δυνατή στις εξής χώρες: Ελλάδα Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα όπου πραγματοποιήθηκε η αγορά.”.

Από τα ανωτέρω προκύπτει σαφώς ότι η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στην Ελλάδα, εφόσον:

(α) το προϊόν Toshiba, του οποίου τα στοιχεία καταχωρίζονται κατά την εγγραφή, έχει αγορασθεί στην Ευρώπη και

(β) η υπηρεσία “Ό,τι κι αν συμβεί” έχει αγορασθεί στην Ελλάδα.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και τα διαθέσιμα στην Αρχή μας στοιχεία διαπιστώθηκε ότι οι ανωτέρω υπό στοιχ. (α) και (β) προϋποθέσεις πληρούνται στην υπό κρίση υπόθεση. Ειδικότερα:

- Η επίμαχη συσκευή έχει αγορασθεί στην Ευρώπη και συγκεκριμένα από κατάστημα της εταιρείας, η οποία έχει την πραγματική εγκατάστασή της (έδρα) και ασκεί οικονομική δραστηριότητα στην Ελλάδα. Σε κάθε περίπτωση και δεδομένου ότι η εκτεταμένη εγγύηση καλύπτει το σύνολο της εδαφικής έκτασης της Ευρώπης χωρίς να προβλέπονται περαιτέρω εδαφικοί περιορισμοί, ο τόπος πώλησης ή προορισμού πώλησης της συσκευής ουδόλως επηρεάζει την εφαρμογή της, στο βαθμό που ο τόπος αυτός βρίσκεται εντός της Ευρώπης.
- Η υπηρεσία “Ό,τι κι αν συμβεί” εν τοις πράγμασι αγοράσθηκε στην Ελλάδα, τόπο κατοικίας του καταγγέλλοντος, μέσω της ελληνικής ιστοσελίδας της κατασκευάστριας εταιρείας Toshiba.

2. Τα ανωτέρω διατυπώθηκαν από την Αρχή μας στο με αριθμ. πρωτ. 4521/16-2-2016 έγγραφό μας, σε απάντηση του οποίου η εταιρεία Ideal Electronics S.A. υποστήριξε, με το με αριθμ. πρωτ. εισερχομένου 11132/14-4-2016 έγγραφό της, ότι σύμφωνα με τους συνημμένους στην απάντησή της όρους της εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”, η τελευταία καλύπτει στην Ελλάδα μόνο συσκευές, οι οποίες προορίζονται για πώληση στην ελληνική αγορά, ενώ η Πολωνία, για την αγορά της οποίας προοριζόταν, κατά τους ισχυρισμούς της, ο επίμαχος υπολογιστής, δεν συμπεριλαμβάνεται στη λίστα με τις συμμετέχουσες στην εν λόγω εγγύηση χώρες.

Επί του ανωτέρω ισχυρισμού, παρατηρούμε τα ακόλουθα:

- Οι προσκομισθέντες από την εταιρεία όροι της εγγύησης αφορούν σε μεταγενέστερο της αγοράς του επίμαχου υπολογιστή χρονικό διάστημα, ήτοι στη χρονική περίοδο από 1-10-2015 έως 31-3-2016, γεγονός που επισημάνθηκε από την Αρχή μας στην εταιρεία, πλην όμως η τελευταία δεν αντέκρουσε τον ισχυρισμό μας ούτε απέστειλε έτερο στοιχείο.
- Σε κάθε περίπτωση, παρατηρούμε ότι ο όρος 2 (“**Καλυπτόμενη συσκευή**”) της προσκομισθείσας από την εταιρεία εγγύησης προβλέπει ότι η εκτεταμένη εγγύηση καλύπτει “... **οποιονδήποτε φορητό υπολογιστή TOSHIBA Satellite, έχει αγοραστεί στις συμμετέχουσες χώρες ...**”, στις οποίες περιλαμβάνεται η Ελλάδα αλλά όχι η Πολωνία. Εν προκειμένω κι όπως προαναφέρθηκε, η αγορά του επίμαχου υπολογιστή έλαβε χώρα στην Ελλάδα από κατάστημα ελληνικής εταιρείας. Το ότι, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς

της εταιρείας Ideal Electronics S.A., η επίμαχη συσκευή προοριζόταν για πώληση στην Πολωνία – κάτι που δεν μπορούσε ούτε όφειλε να γνωρίζει ο καταγγέλλων – δεν μεταβάλλει τον πραγματικό τόπο κατάρτισης της επίμαχης σύμβασης πώλησης (Ελλάδα) και σε κάθε περίπτωση δεν αναιρεί, κατά τα ανωτέρω, την εφαρμογή της εγγύησης, η οποία σε κανένα σημείο της δεν αναφέρει ότι το προϊόν πρέπει επιπρόσθετα να προορίζεται για πώληση στην αντίστοιχη αγορά.

3. Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, “... η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκεια της και την έκταση της εδαφικής ισχύος της... Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων...”

Επίσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ 559, “... 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.....”.

Επιπλέον, οι όροι της εγγύησης, ως γενικοί όροι συναλλαγών, ελέγχονται βάσει των διατάξεων των παρ. 1, 2, 4 & 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, σύμφωνα με τις οποίες:

- **παρ. 1** “Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους...”
- **παρ. 2** “Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών, που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους...”
- **παρ. 4** “Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών, που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή”.
- **παρ. 6** “Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπ’ όψιν η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών, που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται”.

Σημειώνεται ειδικότερα ότι η αρχή της διαφάνειας των όρων, που καθιερώνεται με τις παρ. 1 και 2 του άρθρου 2 ως άνω, αναλύεται σε τρεις επιμέρους κατευθύνσεις: Στην αρχή της σαφούς και κατανοητής διατύπωσης, στην αρχή του ορισμένου περιεχομένου και στην προβλεψιμότητα των όρων (σχετική και πάγια νομολογία²), η οποία θεωρείται ταυτόσημη με την απαγόρευση της θέσης απροσδόκητων, αιφνιδιαστικών ή παραπλανητικών ρητρών³. Υπό το πρίσμα αυτό, οι γενικοί όροι συναλλαγών πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο και σαφή, ώστε ο καταναλωτής να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων τα κρίσιμα στοιχεία της σύμβασης. Δυσμενείς συνέπειες και επιβαρύνσεις πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες που αποκρύπτουν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής να απόσχει από την άσκηση των δικαιωμάτων του είτε να υποκύψει σε αξιώσεις του προμηθευτή⁴.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι οι όροι των εγγυήσεων πρέπει να είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο

2 ΑΠ 430/2005, ΕφΑθ 5253/2003, ΠΠρΑθ 1119/2002 κ.α.

3 βλ. Ελίζα Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2η έκδοση, σελ. 118 επ..

4 βλ. Ιωάννη Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 3η έκδοση, σελ. 129 επ.

απλό, κατανοητό, σαφή και συγκεκριμένο.

Στην υπό εξέταση υπόθεση και σύμφωνα με τη γραμματική διατύπωση των όρων της εγγύησης “Ο,τι κι αν συμβεί”, κρίσιμο στοιχείο για την εφαρμογή της εγγύησης είναι ο τόπος αγοράς του προϊόντος Toshiba κι όχι ο τόπος προορισμού του, όπως ισχυρίζεται η εταιρεία. Εάν η πραγματική βούληση της κατασκευάστριας εταιρείας Toshiba ήταν να περιορίσει την ισχύ της εκτεταμένης εγγύησης στις συσκευές που προορίζονται για πώληση αποκλειστικά στην Ελλάδα, θα έπρεπε αυτό, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, να προσδιορίζεται σαφώς και ρητά στους σχετικούς όρους της εγγύησης, με την επιφύλαξη, βεβαίως, του ελέγχου ενός τέτοιου όρου για καταχρηστικότητα. Ελλείψει τέτοιου σαφούς προσδιορισμού, ο επίμαχοι όροι της εγγύησης “Ο,τι κι αν συμβεί”, ως είναι διατυπωμένοι, δεν καταλείπουν αμφιβολία ότι η εκτεταμένη εγγύηση καλύπτει τις συσκευές που έχουν αγοραστεί στην Ευρώπη (σύμφωνα με το υπό στοιχ. 11 συνημμένο κείμενο) ή στην Ελλάδα (σύμφωνα με το υπό στοιχ. 4 συνημμένο κείμενο), όπως η συσκευή του καταγγέλλοντος, ανεξάρτητα από τη χώρα, στην οποία προορίζονταν να πωληθούν. Ακόμη δε και σε περίπτωση αμφιβολίας ως προς το πραγματικό νόημα των επίμαχων όρων της εγγύησης “Ο,τι κι αν συμβεί”, οι τελευταίοι πρέπει, σύμφωνα με τις προαναφερθείσες διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, να ερμηνευτούν στενά και υπέρ του καταναλωτή λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη την εικόνα που δικαιολογημένα δημιουργήθηκε στους καταναλωτές με τη διαφήμιση της σχετικής προωθητικής ενέργειας.

Το γεγονός δε ότι δεν υπάρχει ένα ενιαίο κείμενο των όρων της εκτεταμένης εγγύησης “Ο,τι κι αν συμβεί” σε συγκεκριμένο ιστότοπο, στον οποίο δύναται να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής και κάθε ενδιαφερόμενος, προκαλεί εύλογη σύγχυση στο καταναλωτικό κοινό και γεννά έντονους προβληματισμούς ως προς τη διαφάνεια και κατ' επέκταση τη δεσμευτικότητα των όρων της εγγύησης, αλλά και το θεμιτό ή μη της γενικότερης εμπορικής πρακτικής που υιοθέτησε η εταιρεία αναφορικά με την εν λόγω προωθητική ενέργεια, σύμφωνα με τα όσα διαλαμβάνονται στα άρθρα 9γ επ. του ν. 2251/1994 περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

4. Παρενθετικά κι όσον αφορά στους ισχυρισμούς της εταιρείας Ideal Electronics S.A. περί παρανόμως εισαχθέντος από την εταιρεία προϊόντος, επισημαίνεται ότι είναι ομόφωνη η θέση ότι οι παράλληλες εισαγωγές αποτελούν κατ' αρχήν, στο πλαίσιο του ελεύθερου ανταγωνισμού και της ελεύθερης κυκλοφορίας των αγαθών, θεμιτές πρακτικές. Αυτό έχει επικυρωθεί και από τη νομολογία, η οποία έχει αποφανθεί ότι οι παράλληλες εισαγωγές δεν αποτελούν πράξη αθέμιτου ανταγωνισμού, ακόμη κι αν υπάρχει αποκλειστικός διανομέας, ο δε εισαγωγέας τελεί εν γνώσει αυτού⁵.

Δεν αποκλείεται οι παράλληλες εισαγωγές να αποτελούν αθέμιτη πρακτική, εφόσον όμως συντρέχουν ορισμένες πρόσθετες περιστάσεις, οι οποίες αξιολογούνται κατά περίπτωση, όπως, για παράδειγμα, η εξώθηση σε αθέτηση σύμβασης μέλους του δικτύου διανομής προϊόντων, η ψευδής διάδοση ότι ο εισαγωγέας είναι μέλος του δικτύου, η εκμετάλλευση ξένης επαγγελματικής παροχής κ.α.

Ειδικότερα για το ζήτημα που ανακύπτει με τις εγγυήσεις του παραγωγού, έχει παρατηρηθεί ότι οι εγγυήσεις έχουν αποτελέσει τρόπο στεγανοποίησης των δικτύων διανομής προϊόντων, αφού επιδιώκεται η παροχή τους μόνο σε πωλήσεις των αντιπροσώπων ή διανομέων-μελών του δικτύου. Τόσο η Επιτροπή όσο και το ΔΕΕ⁶, σε υποθέσεις που έκρινε στο πλαίσιο συμβάσεων αποκλειστικής διανομής, έχουν αντιδράσει στη μεθόδευση αυτή, θεωρώντας ότι η εγγύηση πρέπει να καλύπτει όλα τα προϊόντα που διανέμονται στην Κοινότητα, ανεξάρτητα από τον τόπο, όπου πουλήθηκαν, και τον πωλητή, εντός ή εκτός δικτύου. Μόνο στην περίπτωση της επιλεκτικής διανομής, το ΔΕΕ⁷ έκρινε ότι λόγω της φύσης των προϊόντων, ο παραγωγός δεν είναι υποχρεωμένος να παρέχει εγγύηση για τα προϊόντα που διατέθηκαν στο κοινό από μη εγκεκριμένους εκτός δικτύου πωλητές.

5 βλ. Ευάγγελο Περάκη, Παράλληλες εισαγωγές, www.dsnet.gr

6 Υπόθεση 86/82 Hasselblad και υπόθεση 31/85 SA ETE Fabriques d'Ebauches.

7 Υπόθεση C-376/92 Metro/Cartier.

Γ. Σύσταση

Κατόπιν όλων των ανωτέρω και λαμβάνοντας ιδιαίτερα υπόψη:

- την εύλογη πεποίθηση του καταγγέλλοντος ότι η αναβαθμισμένη εγγύηση “Ό,τι κι αν συμβεί” είχε ενεργοποιηθεί,
- τη σύγκυση του καταναλωτικού κοινού ως προς το ακριβές περιεχόμενο, τις παροχές, την εδαφική ισχύ και τον τρόπο ενεργοποίησης της εγγύησης,
- τη στενή και υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία των όρων της εν λόγω εκτεταμένης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”,
- το ιδιαίτερα υψηλό κόστος της επισκευής του επίμαχου φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή,
- τη σημαντική τάλαιπωρία που έχει υποστεί ο καταγγέλλων και
- την κείμενη νομοθεσία,

ο Συνήγορος του Καταναλωτή

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την εταιρεία Ideal Electronics S.A. όπως προβεί στη δωρεάν επισκευή του φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή του καταγγέλλοντα στο πλαίσιο της εκτεταμένης εγγύησης “Ό,τι κι αν συμβεί”.

II) **Καλεί** την ανωτέρω 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 δη θα δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμα του ή και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων αρχές και υπηρεσίες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συν.: Σαράντα τρεις (43) σελίδες