

20 Νοεμβρίου, 2017

Οδηγός Νομοθεσίας για Επιχειρήσεις – Εγγυήσεις Προϊόντων

Σας επισυνάπτουμε ενημερωτικό έντυπο/οδηγό ο οποίος ετοιμάστηκε από την Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή και αποσκοπεί να βοηθήσει τις κυπριακές επιχειρήσεις να κατανοήσουν/συμμορφωθούν με τις πρόνοιες της νομοθεσίας για θέματα εγγυήσεων προϊόντων.

Για τυχόν διευκρινήσεις παρακαλούμε όπως επικοινωνείτε με την Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή, τηλέφωνο επικοινωνίας 22 200905, αρ. φαξ 22 200975.

Με εκτίμηση,
Στάλω Δημοσθένους Κούλεντρου
Ανώτερη Λειτουργός
Τμήμα Εκπαίδευσης & Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
Enterprise Europe Network
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο





ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού

ΟΔΗΓΟΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΟΔΗΓΟΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι Οδηγοί Νομοθεσίας για Επιχειρήσεις αποσκοπούν στην υποβοήθηση των κυπριακών επιχειρήσεων για συμμόρφωσή τους με τις πρόνοιες της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στους Οδηγούς Νομοθεσίας για Επιχειρήσεις έχουν πληροφοριακό χαρακτήρα και παρέχονται προς τις επιχειρήσεις για σκοπούς διευκόλυνσης. Οι πληροφορίες αυτές δεν υποκαθιστούν επίσημα κείμενα, νομικά ή άλλα. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αντίφασης μεταξύ των πληροφοριών που βρίσκονται στους Οδηγούς Νομοθεσίας για Επιχειρήσεις και των επισήμων νομοθετικών εγγράφων, τότε έγκυρο θεωρείται το περιεχόμενο του επισήμου εγγράφου. Οι Οδηγοί Νομοθεσίας για Επιχειρήσεις πιθανόν να μην αναφέρονται σε ειδικές πρόνοιες και εξαιρέσεις που προβλέπονται στη νομοθεσία.

ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Ο περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος

Εθνική Νομοθεσία: - Νόμος 7(Ι)/2000 - Βασικός
- Νόμος 90(Ι)/2007 - Τροποποιητικός

Σχετικό Δίκαιο ΕΕ: - Οδηγία 99/44/ΕΚ
- Οδηγία 2011/83/ΕΕ - Τροποποιητική

→ ΣΚΟΠΟΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Να προστατεύσει τους καταναλωτές σε περίπτωση που αγοράσουν ένα ελαττωματικό προϊόν από έναν πωλητή. Οι πωλητές υποχρεούνται να αποκαθιστούν **ελαττώματα που υφίστανται κατά την παράδοση των προϊόντων και τα οποία εκδηλώθηκαν εντός 2 ετών.**

→ ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Ο Νόμος εφαρμόζεται στις συμβάσεις πώλησης μεταξύ «καταναλωτών» και «πωλητών».

«ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ» είναι το φυσικό πρόσωπο το οποίο το οποίο αγοράζει προϊόντα για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.

Άρα, σύμφωνα με τον ορισμό του «καταναλωτή», ο καταναλωτής σε καμία περίπτωση **δεν μπορεί να είναι νομικό πρόσωπο**, ακόμη και εάν αυτό είναι μη κερδοσκοπικό και έχει κοινωφελή χαρακτήρα.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο Σύλλογος Προστασίας Παιδιού αγοράζει έναν υπολογιστή για τα γραφεία του - Δεν εφαρμόζεται ο Νόμος.

Επίσης, το φυσικό πρόσωπο για να θεωρείται «καταναλωτής», θα πρέπει να αγοράζει τα προϊόντα για σκοπό που δεν σχετίζεται με την επαγγελματική του δραστηριότητα.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ένας υδραυλικός αγοράζει ένα εργαλείο (κάβουρα) το οποίο θα χρησιμοποιεί στην εργασία του - Δεν εφαρμόζεται ο Νόμος.

«ΠΩΛΗΤΗΣ» είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, δυνάμει συμβάσεως, πωλεί καταναλωτικά προϊόντα στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Άρα, δεν είναι απαραίτητο ο «πωλητής» να είναι νομικό πρόσωπο (εταιρεία ΛΤΔ), ούτε απαιτείται ο πωλητής να είναι επίσημα έμπορος ή επιχειρηματίας. Μπορεί να ασκεί παράπληρη επαγγελματική δραστηριότητα από την οποία να συμπληρώνει το κύριο εισόδημά του.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η Μαρία είναι γραμματέας σε δικηγορική εταιρεία, αλλά φτιάχνει και μαρμελάδες, τις οποίες πωλεί μέσω διαδικτύου. Εάν η Μαρία ασκεί συστηματικά αυτή τη δραστηριότητα και εάν η δραστηριότητα αυτή προσπορίζει στη Μαρία σημαντικό μέρος του εισοδήματός της, τότε η Μαρία θεωρείται «πωλητής» και εφαρμόζεται ο Νόμος.

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κρίνει ότι «πωλητής» θεωρείται και ο έμπορος που **πραγματοποιεί πώληση προς καταναλωτή για λογαριασμό τρίτου ιδιώτη**, αλλά δεν αποκαλύπτει στον καταναλωτή ότι ενεργεί για λογαριασμό του τρίτου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Μεταπωλητής αυτοκινήτων (μάντρα) προσπαθεί να πωλήσει το μεταχειρισμένο αυτοκίνητο τρίτου προσώπου σε καταναλωτή. Εάν ο μεταπωλητής δεν αποκαλύψει στον καταναλωτή ότι ενεργεί εκ μέρους του τρίτου προσώπου και ότι η πώληση θα γίνει ουσιαστικά από το τρίτο πρόσωπο προς τον καταναλωτή, τότε ο μεταπωλητής αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις που προβλέπει η νομοθεσία ως να ήταν ο ίδιος πωλητής.

Κατά συνέπεια ...

... ο Νόμος εφαρμόζεται μόνο για συμβάσεις μεταξύ «καταναλωτών» και «πωλητών». Εάν οποιοδήποτε από τα δύο μέρη δεν ανταποκρίνεται στον ορισμό του «καταναλωτή» και του «πωλητή», όπως αυτοί ορίζονται στον Νόμο, τότε δεν εφαρμόζεται ο Νόμος.

→ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ

Ο Νόμος εφαρμόζεται σε **συμβάσεις πώλησης καταναλωτικών αγαθών**. Η «**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΩΛΗΣΗΣ**» είναι η σύμβαση με την οποία κάποιος παραδίδει ή υπόσχεται να παραδώσει την κυριότητα ενός προϊόντος σε άλλον έναντι αντιπαροχής, ενώ ως «**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΑΓΑΘΟ**» ορίζεται κάθε ενσώματο, κινητό πράγμα (με ορισμένες εξαιρέσεις που προβλέπονται στον Νόμο).

Βάσει των πιο πάνω, ο **Νόμος ΔΕΝ εφαρμόζεται**:

- Στις περιπτώσεις όπου **δεν υπάρχει πώληση** (δηλ. αλλαγή κυριότητας του προϊόντος) αλλά υπάρχει άλλου είδους σύμβαση που αφορά μόνο στην παραχώρηση χρήσης.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Εάν πρόκειται για ενοικίαση, όπου δεν υπάρχει αλλαγή κυριότητας του προϊόντος, δεν εφαρμόζεται ο Νόμος.

- Όταν **δεν υπάρχει υλικό αντάλλαγμα** (πχ. δωρεά).

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Σε προϊόντα που δίνετε δωρεάν στους πελάτες σας (χωρίς οποιοδήποτε αντάλλαγμα) δεν εφαρμόζεται ο Νόμος.

- Σε **ακίνητα**, καθώς και κινητά αντικείμενα που είναι σταθερά προσαρμοσμένα σε ακίνητα.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο Νόμος δεν εφαρμόζεται για αγορά οικίας ή σε δέντρα τοποθετημένα στο έδαφος ή σε πηλακία που είναι τοποθετημένα σε τοίχο. Εάν όμως το κινητό αντικείμενο αποσπαστεί (πχ. δέντρο σε γλάστρα, πηλακία σε κιβώτιο) τότε εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου.

→ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ («ΝΟΜΙΜΗ ΕΓΓΥΗΣΗ»)

Ο πωλητής πρέπει να παραδίδει στον καταναλωτή προϊόντα που είναι **σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης πώλησης**.

Κατά συνέπεια ...

*... αυτός που υπέχει ευθύνη για τα νόμιμα δικαιώματα του καταναλωτή («Νόμιμη Εγγύηση») είναι πάντα ο τελικός πωλητής και όχι οποιοσδήποτε άλλος (πχ. κατασκευαστής, προμηθευτής). Συνεπώς, κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, **δεν μπορείτε να παραπέμπετε τους καταναλωτές/πελάτες σας σε οποιονδήποτε άλλον για ελάττωμα που έχει παρουσιαστεί σε προϊόν που του έχετε πωλήσει εσείς.***

Σε σχέση με το πιο πάνω, εάν το ελάττωμα απορρέει από πράξη ή παράλειψη του παραγωγού, ενός προηγούμενου πωλητή ή οποιουδήποτε άλλου ενδιάμεσου, ο Νόμος διευκρινίζει ότι ο τελικός πωλητής δεν χάνει το δικαίωμά του να στραφεί κατά του υπευθύνου ή των υπευθύνων στην αλυσίδα αυτή των συμβάσεων, με βάση τις γενικές διατάξεις περί συμβατικής ή εξωσυμβατικής ευθύνης. Σε κάθε περίπτωση όμως **αυτός που υπέχει ευθύνη έναντι του καταναλωτή είναι ο τελικός πωλητής.**

→ ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΟΤΙ ΤΑ ΑΓΑΘΑ ΕΙΝΑΙ «ΣΥΜΦΩΝΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ»

Το άρθρο 4(2) του Νόμου περιέχει γενικές διατάξεις σχετικά με το πότε θεωρείται ότι τα πωληθέντα προϊόντα συμμορφώνονται με τους όρους της σύμβασης.

Άρθρο 4

(2) Τα καταναλωτικά αγαθά τεκμαίρονται ότι είναι σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης, εάν-

- (α) **Ανταποκρίνονται στην περιγραφή** που έχει γίνει από τον πωλητή και έχουν τις **ιδιότητες** του αγαθού εκείνου που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον καταναλωτή ως **δείγμα ή υπόδειγμα**,
- (β) είναι **κατάλληλα για κάθε ειδική χρήση** την οποία **επιζητεί ο καταναλωτής** και την οποία γνωστοποίησε στον πωλητή κατά τη στιγμή της σύμβασης, ο δε πωλητής την αποδέχθηκε,
- (γ) είναι **κατάλληλα για τις χρήσεις** για τις οποίες **προορίζονται** συνήθως τα αγαθά του ίδιου τύπου,
- (δ) έχουν τη **συνήθη ποιότητα και τις επιδόσεις** ενός αγαθού του ίδιου τύπου τις οποίες μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τις **δημόσιες δηλώσεις** του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του για τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των αγαθών, ιδίως στο πλαίσιο της **διαφήμισης ή της επισήμανσης**.

Κατά συνέπεια ...

... έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης υπάρχει όταν τα προϊόντα δεν έχουν συγκεκριμένες ιδιότητες τις οποίες είτε είναι εύλογο και φυσικό ότι θα έχουν είτε έχει συμφωνηθεί μεταξύ πωλητή και αγοραστή ότι θα έχουν. Οι ιδιότητες αυτές μπορεί να αφορούν το πωληθέν προϊόν μεμονωμένα ή/και τη δυνατότητα χρήσης του προϊόντος σε συνδυασμό με άλλα προϊόντα.

Άρα είναι σημαντικά τα πιο κάτω:

- Η **περιγραφή** που έχει κάνει ο πωλητής. Η περιγραφή μπορεί να έχει πολλές μορφές, οι οποίες συμπεριλαμβάνουν:
 - Περιγραφή μέσω διαφήμισης, συμπεριλαμβανομένων επεξηγηματικών εικόνων.
 - Γραπτή προσφορά του πωλητή προς τον καταναλωτή στην οποία αναφέρονται συγκεκριμένα χαρακτηριστικά.
 - Προφορικές εξηγήσεις του πωλητή προς τον καταναλωτή μέσα στο κατάστημα.
 - Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ πωλητή και καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Στη διαφήμισή του, ένα προϊόν παρουσιάζεται να έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (πχ. διαστάσεις, χρώμα) ή/και ιδιότητες (πχ. σκεύος κουζίνας που αντέχει στους 250°C). Μετά την αγορά του ο καταναλωτής διαπιστώνει ότι τα πραγματικά χαρακτηριστικά/ιδιότητες διαφέρουν ή δεν ισχύουν -Υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.

- Εάν τα προϊόντα συμφωνούν με το **δείγμα ή υπόδειγμα που παρουσίασε ο πωλητής** στον καταναλωτή. Το δείγμα μπορεί να είναι φωτογραφία ή το ίδιο το προϊόν.
- Εάν ο καταναλωτής είχε πληροφορήσει τον πωλητή ότι προορίζει τα προϊόντα για **ειδική χρήση** και ο πωλητής τον είχε διαβεβαιώσει ότι τα πωληθέντα προϊόντα είναι κατάλληλα για τη χρήση αυτή.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο καταναλωτής ζητά από πωλητή φωτοβολταϊκό σύστημα ικανό να παράγει ηλεκτρικό ρεύμα για την πλήρη κάλυψη των ηλεκτρικών αναγκών του σπιτιού του καταναλωτή. Εάν το σύστημα που θα προμηθεύσει ο πωλητής δεν καλύπτει τις ηλεκτρικές ανάγκες του σπιτιού, υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.

- Εάν τα προϊόντα είναι κατάλληλα για τη χρήση στην οποία συνήθως υποβάλλονται τέτοια προϊόντα.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ένα χειμερινό παντελόνι σκι για να είναι κατάλληλο για τη χρήση στην οποία υποβάλλονται τέτοια παντελόνια θα πρέπει να είναι αδιάβροχο. Διαφορετικά, υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.

- Εάν τα προϊόντα έχουν ιδιότητες που ευλόγως δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής βάσει όλων των περιστάσεων της υπόθεσης. Το κριτήριο αυτό μερικές φορές είναι συνδυασμός των προηγούμενων κριτηρίων. Στην περίπτωση των ευλόγως αναμενόμενων ιδιοτήτων των προϊόντων, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι **επισημάνσεις** και οι **προειδοποιήσεις** που παραθέτει ο πωλητής ή/και ο κατασκευαστής στη **συσκευασία** του προϊόντος ή στη **διαφήμισή** του.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η κινητή οροφή αυτοκινήτου cabrio αναμένεται να είναι αδιάβροχη. Διαφορετικά υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.

Σε ό,τι αφορά τις επισημάνσεις και τις προειδοποιήσεις του πωλητή ή/και του κατασκευαστή, αυτές πρέπει να είναι **σαφείς και κατανοητές**, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να προσαρμόσει ανάλογα τις προσδοκίες του.

→ ΤΙ ΑΦΟΡΑ Η «ΠΟΙΟΤΗΤΑ» ΤΩΝ ΑΓΑΘΩΝ;

Το άρθρο 4(2)(δ) του Νόμου, το οποίο παρατίθεται πιο πάνω, αναφέρει ότι το προϊόν πρέπει να **«έχει τη συνήθη ποιότητα και τις επιδόσεις ενός προϊόντος του ίδιου τύπου τις οποίες μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής (...)**», διαφορετικά υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης. Το άρθρο 4(3) παρέχει περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με τα στοιχεία που περιλαμβάνει η ποιότητα των προϊόντων.

Άρθρο 4

- (3) Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας των διατάξεων του εδαφίου (2), η ποιότητα των αγαθών περιλαμβάνει ειδικότερα-
- (α) Τη **διαθεσιμότητα ανταλλακτικών, εξαρτημάτων και ειδικευμένων τεχνικών**, στις περιπτώσεις που απαιτείται,
 - (β) την **ασφάλεια των αγαθών**, όπως αυτή καθορίζεται στο άρθρο 2 των περί Ασφάλειας Καταναλωτικών Προϊόντων Νόμων του 1994 έως 1998 και στους Κανονισμούς που εκδίδονται δυνάμει αυτών,
 - (γ) την **εύλογη αντοχή στον χρόνο και στη χρήση**,
 - (δ) την **εμφάνιση και την τελική επεξεργασία**, και
 - (ε) την **ανυπαρξία ελαττωμάτων**.

Τα στοιχεία αυτά είναι ενδεικτικά της σημασίας του όρου «**ποιότητα**». Πρόσθετοι παράγοντες μπορούν να ληφθούν υπ' όψιν.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

- Καταναλωτής αγοράζει εκτυπωτή για τον υπολογιστή του, αλλά μετά από 8 μήνες ενημερώνεται ότι δεν υπάρχουν πλέον ανταλλακτικά (μελάνια) -Υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.
- Καταναλωτής αγοράζει για το παιδί του παιδικό παιχνίδι, το οποίο μετά από κάποιο διάστημα περιλαμβάνεται στα επικίνδυνα προϊόντα που γνωστοποιούνται από το σύστημα RAPEX -Υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.
- Καταναλωτής αγοράζει προϊόν το οποίο ευλόγως αναμένεται (από έναν μέσο καταναλωτή) ότι θα λειτουργεί για τουλάχιστον 2 χρόνια, αλλά το προϊόν σταματά να λειτουργεί στον 1 χρόνο -Υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.
- Καταναλωτής αγοράζει πλακάκια για να τα τοποθετήσει στο σπίτι που κατασκευάζει, αλλά μετά την παράδοσή τους διαπιστώνει ότι τα πλακάκια είναι γδαρμένα ή κτυπημένα -Υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης.

→ ... ΚΑΙ ΕΑΝ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΦΕΙΛΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;

Σύμφωνα με τον Νόμο, ελάττωμα που οφείλεται σε κακή εγκατάσταση του προϊόντος αποτελεί **έλλειψη συμμόρφωσης** προς τους όρους της σύμβασης, **όταν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης** πώλησης του προϊόντος και **έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή με ευθύνη του**.

Έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης ισχύει επίσης όταν το προϊόν, το οποίο προοριζόταν να εγκατασταθεί από τον καταναλωτή, **εγκαταστάθηκε από τον καταναλωτή**, αλλά η κακή εγκατάσταση οφείλεται σε **ελλοπίεις, ανακριβείς ή λανθασμένες οδηγίες εγκατάστασης**. Σύμφωνα με τον Νόμο, εάν οι οδηγίες εγκατάστασης δεν παρέχονται στην ελληνική γλώσσα, θεωρούνται ελλοπίεις.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

- Η εταιρεία Α πωλεί κλιματιστικά. Η εγκατάσταση γίνεται από το συνεργείο/εταιρεία Β η οποία έχει επιλεγεί από την εταιρεία Α και αποτελεί συνεργάτη της εταιρείας Α. Εάν παρουσιαστεί πρόβλημα στο προϊόν το οποίο οφείλεται σε κακή εγκατάσταση, την ευθύνη έναντι του καταναλωτή έχει αποκλειστικά η εταιρεία Α η οποία πώλησε στον καταναλωτή το προϊόν (περιλαμβανομένης της εγκατάστασης). Η εταιρεία Α δεν μπορεί να παραπέμψει τον καταναλωτή στην εταιρεία Β προς διευθέτηση της επίλυσης του προβλήματος, αλλά πρέπει η ίδια να μεριμνήσει για την πλήρη άρση του προβλήματος.
- Καταναλωτής αγοράζει συναρμολογούμενο έπιπλο (συρταριέρα) το οποίο μετά τη συναρμολόγησή του από τον καταναλωτή παρουσιάζει πρόβλημα (δεν ανοίγουν σωστά τα συρτάρια). Εάν η κακή εγκατάσταση που έγινε από τον καταναλωτή οφείλεται στο γεγονός ότι οι οδηγίες συναρμολόγησης που περιλαμβάνονταν στη συσκευασία ήταν ελλοπίεις ή ανακριβείς ή λανθασμένες, ή εάν δεν δόθηκαν οδηγίες συναρμολόγησης στην ελληνική γλώσσα, τότε την ευθύνη για την έλλειψη συμμόρφωσης έχει ο πωλητής.

→ ... ΚΑΙ ΕΑΝ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΓΝΩΡΙΖΕ;

Δεν υφίσταται έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης εάν, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο καταναλωτής γνώριζε ή δεν μπορούσε ευλόγως να αγνοεί το ελάττωμα ή εάν το ελάττωμα οφείλεται σε υλικά που προμηθεύει ο καταναλωτής. Συνεπώς, ο καταναλωτής αναμένεται να τηρεί **υπεύθυνη και συνεπή στάση** κατά την πώληση.

- Εάν ο καταναλωτής γνώριζε ή έπρεπε βάσει των περιστάσεων να γνωρίζει **τυχόν ελαττώματα των προϊόντων**, τότε δεν μπορεί να επικαλεστεί τα δικαιώματά του από τον Νόμο.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο Ανδρέας αγοράζει τροχόσπιτο από τον πωλητή Παναγιώτη. Ο πωλητής Παναγιώτης τον πληροφορεί ότι οι εσωτερικές διαστάσεις του τροχόσπιτου είναι Χ μέτρα. Τα Χ μέτρα συμπίπτουν με το μέγιστο επιτρεπόμενο πλάτος για την κυκλοφορία οχημάτων σε δημόσιους δρόμους. Οι εξωτερικές διαστάσεις του τροχόσπιτου εκ των πραγμάτων είναι μεγαλύτερες από τις εσωτερικές και σε κάθε περίπτωση μπορούν να μετρηθούν. Άρα, ο Ανδρέας δεν μπορεί να επικαλεστεί έλλειψη συμμόρφωσης, σε σχέση με τις εξωτερικές διαστάσεις του τροχόσπιτου, διότι μπορούσε εύκολα να τις γνωρίζει.

- Το ίδιο συμβαίνει και εάν ο καταναλωτής προμήθευσε **ελαττωματικά υλικά στον πωλητή** για την κατασκευή του πωληθέντος προϊόντος.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η κα Δώρα ζητά από τη Μαρία τη μωδίστρα να της ράψει ένα φόρεμα με ύφασμα που της δίνει η ίδια. Η κα Δώρα δεν μπορεί να επικαλεστεί έλλειψη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης για ελάττωμα στο φόρεμα που οφείλεται στα υλικά που προμήθευσε η ίδια.

→ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

Ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή, όταν το ελάττωμα εκδηλώνεται **εντός δύο ετών** από την παράδοση του προϊόντος.

Κατά συνέπεια ...

... για οποιοδήποτε ελάττωμα εκδηλωθεί στο προϊόν μετά τα 2 έτη από τη χρονική στιγμή που παραδόθηκε το προϊόν στον καταναλωτή, ο πωλητής δεν φέρει ευθύνη.

Σημαντικό ...

... η περίοδος των 2 ετών κατά την οποία εφαρμόζονται τα δικαιώματα του καταναλωτή (νόμιμη εγγύηση) αρχίζει από τη στιγμή παράδοσης του προϊόντος, δηλαδή από τη στιγμή που ο καταναλωτής πήρε στα χέρια του το προϊόν και όχι από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η κα Μαρία αγοράζει καινούριο αυτοκίνητο από την εταιρεία Α τον Οκτώβριο 2015, το οποίο της παραδόθηκε τον Ιούνιο 2016. Η περίοδος της νόμιμης εγγύησης και η ευθύνη της εταιρείας Α τερματίζονται 2 χρόνια μετά την παράδοση του αυτοκινήτου, δηλαδή τον Ιούνιο 2018.

Εξαιρέση ...

... σε περίπτωση πώλησης μεταχειρισμένων προϊόντων, ο πωλητής και ο καταναλωτής μπορούν να συμφωνούν μικρότερη περίοδο από τα δύο έτη όσον αφορά την ευθύνη του πωλητή, αλλά σε καμιά περίπτωση η περίοδος αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός έτους. Προσοχή όμως: εάν δεν υπάρχει οποιαδήποτε συμφωνία μεταξύ πωλητή και καταναλωτή, τότε η νόμιμη εγγύηση του καταναλωτή για το μεταχειρισμένο προϊόν παραμένει 2 έτη όπως τα καινούρια προϊόντα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι οι διατάξεις του Νόμου είναι υποχρεωτικές. Αυτό σημαίνει ότι ακόμα και εάν υπάρχει συμφωνία μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή για τον περιορισμό των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τότε η συμφωνία αυτή είναι άκυρη και εφαρμόζονται οι πρόνοιες του Νόμου.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

- Καταναλωτής αγοράζει καινούριο πλυντήριο, για το οποίο ο πωλητής έχει ενημερώσει τον καταναλωτή ότι δεν θα έχει νόμιμη εγγύηση. Η συμφωνία αυτή είναι άκυρη -εφαρμόζονται οι πρόνοιες του Νόμου και το προϊόν έχει 2 χρόνια νόμιμη εγγύηση.
- Καταναλωτής αγοράζει μεταχειρισμένο αυτοκίνητο από μάντρα αυτοκινήτων και συμφωνεί με τον πωλητή σε περίοδο νόμιμης εγγύησης 6 μηνών (δηλ. μικρότερη περίοδο από την ελάχιστη περίοδο 1 έτους που προβλέπει η νομοθεσία για μεταχειρισμένα προϊόντα). Η συμφωνία αυτή είναι άκυρη -εφόσον δεν υπάρχει έγκυρη συμφωνία μεταξύ καταναλωτή και πωλητή ισχύουν τα 2 χρόνια νόμιμης εγγύησης που προβλέπει η νομοθεσία για όλα τα προϊόντα.

Επιπρόσθετα σημειώνεται ότι σύμφωνα με τον Νόμο, προκειμένου ο καταναλωτής να απολαύσει τα δικαιώματά του, οφείλει να ενημερώνει τον πωλητή για το ελάττωμα, εντός προθεσμίας δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία διαπίστωσε το ελάττωμα.

→ ΤΟ ΒΑΡΟΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ

Η νομική εγγύηση καλύπτει ελαττώματα που θεωρείται ότι υπήρχαν κατά τη στιγμή της παράδοσης και έγιναν εμφανή μέσα στην επόμενη διετία.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ένα ρολόι σταμάτησε να λειτουργεί 8 μήνες μετά την παράδοσή του στον καταναλωτή. Για να υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης, θεωρείται ότι το πρόβλημα στο ρολόι οφείλεται σε κατασκευαστικό ή άλλο λάθος που υπήρχε κατά τον χρόνο παράδοσής του στον καταναλωτή (άσχετα εάν εκδηλώθηκε μετά από 4 μήνες).

Ο πωλητής δεν έχει ευθύνη και δεν υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης με τους όρους της σύμβασης όταν το ελάττωμα οφείλεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή και άρα το πρόβλημα ανέκυψε μετά την παράδοση του προϊόντος.

Άρα ποιος έχει το βάρος απόδειξης;

- εάν το ελάττωμα εκδηλωθεί **εντός έξι μηνών από την παράδοση του προϊόντος στον καταναλωτή**, τότε θεωρείται ότι αυτό υπήρχε κατά τον χρόνο της παράδοσης. Κατά συνέπεια, εάν παρουσιαστεί κάποιο ελάττωμα εντός εξαμήνου από την παράδοση του προϊόντος, τότε πρέπει ο πωλητής να αποδείξει επαρκώς ότι το πρόβλημα δεν υπήρχε όταν παρέδωσε το προϊόν στον καταναλωτή.
- εάν το ελάττωμα εκδηλωθεί **μετά τους πρώτους έξι μήνες από την παράδοση του προϊόντος στον καταναλωτή**, τότε θα πρέπει ο καταναλωτής να αποδείξει ότι αυτό υπήρχε κατά τον χρόνο της παράδοσης.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

- Μεταχειρισμένο αυτοκίνητο αναφλέγεται πέντε μήνες μετά την ημερομηνία αγοράς για άγνωστη αιτία. Η αιτία δεν μπορεί να διαπιστωθεί ούτε εκ των υστέρων, διότι στο μεταξύ (ό,τι έχει απομείνει από) το αυτοκίνητο έχει αποσυρρολογηθεί. Εφαρμόζεται το τεκμήριο του Νόμου και θεωρείται ότι η φωτιά προκλήθηκε από ελάττωμα που υπήρχε κατά τον χρόνο της αγοράς του αυτοκινήτου (υπόθεση ΔΕΕ C-497/13 Faber).
- Στο παραπάνω παράδειγμα, εάν η φωτιά στο αυτοκίνητο συμβεί οχτώ μήνες μετά την παράδοσή του στον καταναλωτή και δεν μπορεί να διαπιστωθεί η αιτία της, τότε δεν εφαρμόζεται το τεκμήριο του Νόμου. Στην περίπτωση αυτή, θα θεωρηθεί ότι το αυτοκίνητο δεν είχε πρόβλημα κατά την παράδοσή του στον καταναλωτή, οπότε δεν ευθύνεται ο πωλητής.
- Καταναλωτής αγοράζει κινητό τηλέφωνο, το οποίο μετά από τέσσερις μήνες παύει να λειτουργεί. Εάν δεν αποδειχθεί ο λόγος παύσης της λειτουργίας του, θεωρείται ότι αυτή οφείλεται σε ελάττωμα που υπήρχε κατά τον χρόνο της πώλησης. Εάν όμως ο πωλητής αποδείξει επαρκώς (π.χ. με τεχνική πραγματογνωμοσύνη) ότι η παύση της λειτουργίας οφείλεται σε πτώση του κινητού από μεγάλο ύψος, τότε δεν υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης εκ μέρους του πωλητή. Το πρόβλημα προέκυψε μετά την παράδοση του κινητού και ο πωλητής δεν ευθύνεται.

→ ΤΙ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ;

Σε περίπτωση ελαττώματος, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να ζητήσει:

- (1) σε πρώτο στάδιο, **δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση**, και
- (2) εάν η επισκευή/αντικατάσταση δεν είναι δυνατή ή αποτύχει, τότε ο καταναλωτής δικαιούται **μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση**.

Σημειώνεται ότι ο Νόμος δεν αποκλείει περαιτέρω δικαιώματα του καταναλωτή με βάση το εσωτερικό δίκαιο, π.χ. αποζημίωση. Ωστόσο, τα δικαιώματα αυτά παρέχονται από άλλους νόμους και είναι εκτός των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή.

→ ΕΠΙΣΚΕΥΗ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ;

Αρχικά, ο καταναλωτής πρέπει να ζητήσει την επισκευή ή την αντικατάσταση του πωληθέντος προϊόντος από τον πωλητή. Η επισκευή και η αντικατάσταση είναι μορφές επανόρθωσης του προϊόντος, ώστε να ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης.

- «Επισκευή» σημαίνει αποκατάσταση του προϊόντος ώστε αυτό να είναι σύμφωνο προς τους όρους της σύμβασης πώλησης. Πρόκειται δηλαδή για την **πλήρη άρση του προβλήματος**.
- «Αντικατάσταση» είναι η **παράδοση πανομοιότυπου προϊόντος** στον καταναλωτή αντί του αρχικώς παραδοθέντος.

Σημαντικό ...

... η παράδοση παρόμοιου προϊόντος δεν αποτελεί «αντικατάσταση», εκτός εάν ο καταναλωτής τη δεχτεί ως τέτοια, διότι η σύμβαση αφορά την πώληση συγκεκριμένου προϊόντος με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Η παράδοση παρόμοιου, αντί για πανομοιότυπου, προϊόντος αποτελεί είτε πρόταση τροποποίησης της υπάρχουσας σύμβασης είτε πρόταση σύναψης νέας σύμβασης προς αντικατάσταση της παλιάς. Σε καμία από τις δύο περιπτώσεις, ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να δεχθεί την πρόταση.

Όταν το προϊόν παρουσιάσει ελάττωμα, ο πωλητής μπορεί να προτείνει στον καταναλωτή, **εν είδει διακανονισμού**, οποιαδήποτε διαθέσιμη επανόρθωση, δηλαδή επιδιόρθωση ή αντικατάσταση. **Εναπόκειται στον καταναλωτή να αποφασίσει** εάν θα δεχτεί ή θα απορρίψει την πρόταση. Ωστόσο, ο πωλητής μπορεί να ισχυριστεί και να αποδείξει ότι η μορφή επανόρθωσης που επέλεξε ο καταναλωτής συνεπάγεται υπερβολικά μεγάλο κόστος για αυτόν και άρα είναι **δυσανάλογη**, λαμβάνοντας υπ' όψιν τους πιο κάτω παράγοντες:

- (α) την αξία που θα είχε το προϊόν, εάν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης,
- (β) τη σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης, και

(γ) το κατά πόσον ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.

Στην περίπτωση αυτή, δηλαδή **εάν ο πωλητής αποδείξει ότι η επανόρθωση που επέλεξε ο καταναλωτής είναι δυσανάλογη**, τότε ο πωλητής μπορεί να παράσχει στον καταναλωτή την εναλλακτική μορφή επανόρθωσης (δηλ. επισκευή αντί για αντικατάσταση, και αντίστροφα).

Εάν είναι δυνατή μόνο η μία από τις δύο μορφές επανόρθωσης (πχ. μόνο επισκευή ή μόνο αντικατάσταση), τότε ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να προβεί σε αυτήν ανεξαρτήτως κόστους (*Συνεκδικαζόμενες υποθέσεις ΔΕΕ C-65/09 και C 87/09 Gebr. Weber και Putz*).

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Ο Ανδρέας αγόρασε από την εταιρεία Α κεραμίδια για την κατοικία του. Μετά από κάποιο διάστημα ορισμένα κεραμίδια άρχισαν να σπάνε. Δεδομένου ότι η επισκευή των κεραμιδιών δεν είναι δυνατή, θα πρέπει να γίνει αντικατάσταση των κεραμιδιών από την εταιρεία Α ανεξαρτήτως κόστους.

Τονίζεται επίσης ότι όπως προβλέπεται στον Νόμο η επισκευή ή αντικατάσταση πρέπει να είναι **«δωρεάν»**. Ο όρος «δωρεάν» αναφέρεται στα απαραίτητα έξοδα που συνεπάγεται η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του προϊόντος, ιδίως στις δαπάνες αποστολής, το εργατικό κόστος και στο κόστος των υλικών. Συνεπώς η επισκευή ή η αντικατάσταση **δεν πρέπει να επιφέρει καμία οικονομική επιβάρυνση στον καταναλωτή**. Το ΔΕΕ έχει διασαφηνίσει ότι η σχετική υποχρέωση του πωλητή **συμπεριλαμβάνει τα έξοδα απεγκατάστασης** του παλαιού προϊόντος και εγκατάστασης του καινούριου, **ακόμη και εάν ο πωλητής δεν είχε αναλάβει την υποχρέωση να εγκαταστήσει το προϊόν**.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η εταιρεία Α δέχεται να επισκευάσει ελαττωματικό ψυγείο που πώλησε σε καταναλωτή, αλλά ζητά από τον καταναλωτή να μεταφέρει ο ίδιος το ψυγείο στο συνεργείο της εταιρείας Α. Η αξίωση της εταιρείας Α είναι παράνομη. Η εταιρεία Α -ως πωλητής- θα πρέπει να αναλάβει όλα τα έξοδα μεταφοράς (της μεταφοράς του ψυγείου από το σπίτι του καταναλωτή στο συνεργείο και της επιστροφής του ψυγείου στο σπίτι του καταναλωτή).

Σύμφωνα με το ΔΕΕ, «δωρεάν» σημαίνει επίσης ότι ο καταναλωτής **δεν μπορεί να επιβαρυνθεί με αποζημίωση χρήσης** του προϊόντος μέχρι την αντικατάστασή του.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η εταιρεία Α πωλεί σε καταναλωτή κουζίνα με εστίες, η οποία παρουσιάζει πρόβλημα μετά από λίγο καιρό. Η εταιρεία Α αντικαθιστά την κουζίνα με καινούρια, αλλά αξιώνει από τον καταναλωτή ποσό €68 ως αποζημίωση χρήσης της αρχικής κουζίνας για το χρονικό διάστημα που η κουζίνα λειτουργούσε. Η αξίωση της εταιρείας Α είναι παράνομη.

→ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ Ή ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ;

- **«Μείωση του τιμήματος»** είναι η απαίτηση για επιστροφή μέρους του ποσού που πλήρωσε ο καταναλωτής ή που είναι υποχρεωμένος να πληρώσει βάσει της σύμβασης. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί στη μειωμένη αξία του αγορασθέντος προϊόντος εξαιτίας του ελαττώματος.
- **«Υπαναχώρηση»** είναι η μονομερής απόσυρση από τη σύμβαση, διότι ο πωλητής έχει παραβεί τις συμβατικές του υποχρεώσεις παραδίδοντας προϊόν που δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Σε περίπτωση υπαναχώρησης, ο πωλητής οφείλει να επιστρέψει στον καταναλωτή το συνολικό τίμημα που κατέβαλε για την αγορά του προϊόντος.

Ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει προσήκουσα μείωση του τιμήματος ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εάν:

- (α) δε δικαιούται **ούτε επισκευή ούτε αντικατάσταση**, ή
- (β) ο πωλητής δεν ολοκλήρωσε την επανόρθωση **εντός εύλογου χρονικού διαστήματος**, ή
- (γ) ο πωλητής δεν ολοκλήρωσε την επανόρθωση **χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή**.

→ ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ «ΕΝΤΟΣ ΕΥΛΟΓΟΥ ΧΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΟΣ»;

Ο Νόμος ορίζει ότι: «*Η επισκευή ή η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιούνται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του προϊόντος και τον σκοπό για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε το προϊόν*». Σε αντίθετη περίπτωση, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει προσήκουσα μείωση του τιμήματος ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Το «**εύλογο χρονικό διάστημα**» κρίνεται με βάση τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης, λαμβάνοντας υπόψη διάφορους παράγοντες, όπως:

- την πολυπλοκότητα και τη σοβαρότητα του προβλήματος που ανέκυψε.
- τον χρόνο στέρσης του προϊόντος από τον καταναλωτή σε σχέση με την αναγκαιότητα του προϊόντος για την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πιθανόν να είναι «εύλογο χρονικό διάστημα» οι δύο μήνες για την αντικατάσταση νέου αυτοκινήτου, ιδίου τύπου και χαρακτηριστικών με αυτό που αγόρασε ο καταναλωτής και παρουσίασε πρόβλημα στον ηλεκτρονικό εγκέφαλο. Εάν όμως ο καταναλωτής είχε αγοράσει κινητό τηλέφωνο το οποίο παρουσιάζει πρόβλημα στο μικρόφωνο, δύο μήνες μπορεί να είναι υπερβολικοί για την επισκευή ή αντικατάστασή του.

→ ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ «ΧΩΡΙΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΝΟΧΛΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»;

Όπως αναφέρεται πιο πάνω, η επισκευή ή η αντικατάσταση πρέπει επίσης να πραγματοποιούνται **χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή**, το οποίο εξαρτάται επίσης από τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης.

«**Ενόχληση**» είναι κάθε μορφής αναστάτωση που προκαλείται στον καταναλωτή, π.χ. επισκέψεις κατ' οίκον, θόρυβος και σκόνη στο σπίτι, στέρση της χρήσης του προϊόντος από τον καταναλωτή, επηρεασμός και άλλων προϊόντων του καταναλωτή από τη στέρση χρήσης, κλπ. Εάν η ενόχληση είναι «σημαντική», τότε ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η δίωρη επίσκεψη τεχνικών του πωλητή στην οικία του καταναλωτή για την επιδιόρθωση προβλήματος στο πλυντήριο πιάτων πιθανόν να μην αποτελεί «σημαντική ενόχληση». Εάν όμως πραγματοποιούνται επισκέψεις κάθε μέρα για τη διόρθωση του προβλήματος, στις οποίες παράγεται ισχυρός θόρυβος, τότε πιθανόν η ενόχληση να είναι «σημαντική».

→ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Η **εμπορική εγγύηση** (στον Νόμο αναφέρεται απλά ως «εγγύηση») είναι κάθε ανάληψη υποχρέωσης **εκ μέρους του πωλητή** ή του **παραγωγού** προς τον καταναλωτή για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή φροντίδα καθ' οιονδήποτε τρόπο του προϊόντος σε περίπτωση που το καταναλωτικό προϊόν δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση.

Η εμπορική εγγύηση είναι **επιπρόσθετη και ανεξάρτητη** από τα δικαιώματα του καταναλωτή (νόμιμη εγγύηση).

Κατά συνέπεια ...

... για ένα προϊόν που έχετε πωλήσει εσείς σε καταναλωτή, το οποίο συνοδεύεται με εμπορική εγγύηση από τον κατασκευαστή, εσείς -ως τελικός πωλητής- δεν απαλλάσσαστε των ευθυνών σας που αφορούν στη νόμιμη εγγύηση του προϊόντος, ούτε μπορείτε να παραπέμψετε τον καταναλωτή στον κατασκευαστή σε περίπτωση που διαπιστωθεί βλάβη στο προϊόν.

Σύμφωνα με τον Νόμο, η εμπορική εγγύηση **πρέπει να καθιστά σαφές στον καταναλωτή ότι του παρέχει πρόσθετα δικαιώματα σε σχέση με αυτά που του παρέχει ο Νόμος** (νόμιμη εγγύηση). Τα τελευταία είναι ανεξάρτητα από την εμπορική εγγύηση και δεν επηρεάζονται από την ύπαρξή της.

Κατά συνέπεια ...

*... εάν εσείς, ως πωλητής, ή ο κατασκευαστής του προϊόντος προσφέρετε (επιπρόσθετη) εμπορική εγγύηση, τότε **οφείλετε να διευκρινίζετε στον καταναλωτή ότι έχει νόμιμα δικαιώματα** (νόμιμη εγγύηση) και ότι τα δικαιώματα αυτά δεν θίγονται από την εμπορική εγγύηση.*

Στην εμπορική εγγύηση πρέπει να προσδιορίζονται **σε απλή και κατανοητή γλώσσα:**

- τα δικαιώματα που δίνει στον καταναλωτή, καθώς και τις προϋποθέσεις άσκησής τους (πχ. μπορεί να καλύπτει μόνο τον κάδο ενός πλυντηρίου και όχι ολόκληρη τη συσκευή),
- για πόσο χρονικό διάστημα ισχύει (πχ. 5 χρόνια),
- για ποιες χώρες ή άλλες γεωγραφικές περιοχές ισχύει (πχ. εάν η εμπορική εγγύηση αφορά αυτοκίνητο, ισχύει και για τη χρήση του σε άλλες χώρες ή για χρήση στα κατεχόμενα;),
- το όνομα και τη διεύθυνση αυτού που παρέχει την εμπορική εγγύηση (π.χ. είναι ο πωλητής, είναι ο κατασκευαστής, κάποιος άλλος;).

Εάν η εμπορική εγγύηση είναι μόνο προφορική, τότε ο καταναλωτής **δικαιούται να ζητήσει να του δοθεί γραπτώς ή σε άλλο «μόνιμο μέσο επικοινωνίας»** (πχ. e-mail). Η εμπορική εγγύηση θα **πρέπει να είναι γραμμένη στα ελληνικά**, ακριβώς για να είναι κατανοητή από τον μέσο Κύπριο καταναλωτή.

→ ΕΞΟΥΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τον Νόμο, η **Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή** μπορεί να ζητήσει με αίτησή της προς το δικαστήριο την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού **διατάγματος**, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, σε περίπτωση που θεωρήσει ότι υπήρξε παράβαση του Νόμου.

Την πιο πάνω δυνατότητα, δηλαδή της αίτησης προς το δικαστήριο για την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, έχουν επίσης οι πιο κάτω οργανώσεις καταναλωτών, σύμφωνα με τον *περί της Έκδοσης Δικαστικών Διαταγμάτων για την Προστασία των Συλλογικών Συμφερόντων των Καταναλωτών Νόμο (101(Ι)/2007)*:

- Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών
- Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής

→ ΑΛΛΕΣ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Εκτός από τον *περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμο (7(Ι)/2000)*, σημαντικές νομικές υποχρεώσεις του πωλητή αναφορικά με τις εγγυήσεις προβλέπονται και από άλλους νόμους.

Σύμφωνα με τον *περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμο (133(Ι)/2013)*, πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση, ο έμπορος (πωλητής) οφείλει να τον υπενθυμίσει για την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης και να τον πληροφορήσει με ευκρινή και κατανοητό τρόπο για (τυχόν) εμπορικές εγγυήσεις, μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις.

Επιπρόσθετα, ο *περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμος (103(Ι)/2007)* προνοεί ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπληκτική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή, όσον αφορά τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με τον *περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμο*, ακόμα και εάν οι πληροφορίες αυτές είναι, αντικειμενικά, ορθές ή ούτως ή άλλως όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα λάμβανε.

→ ΣΥΝΟΨΗ-ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Ο Νόμος εφαρμόζεται μόνο για συμβάσεις μεταξύ «καταναλωτών» και «πωλητών», όπως αυτοί ορίζονται στον Νόμο.
- Η νομική εγγύηση ισχύει για δύο χρόνια από την παράδοση του προϊόντος και είναι δεσμευτική για τον πωλητή. Την ευθύνη για τη νόμιμη εγγύηση έχει ο τελικός πωλητής και όχι οποιοσδήποτε άλλος (πχ. κατασκευαστής, προμηθευτής).
- Για τα μεταχειρισμένα προϊόντα, ο πωλητής και ο καταναλωτής μπορούν να συμφωνούν μικρότερη περίοδο από τα δύο έτη, αλλά σε καμία περίπτωση η περίοδος αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός έτους.
- Οποιαδήποτε συμφωνία μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή για τον περιορισμό των δικαιωμάτων του καταναλωτή είναι άκυρη.
- Σε περίπτωση ελαττώματος, ο καταναλωτής έχει αρχικά δικαίωμα να ζητήσει δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση. Εναπόκειται στον καταναλωτή να επιλέξει εάν θα γίνει επισκευή ή αντικατάσταση, ο πωλητής όμως μπορεί να παράσχει στον καταναλωτή την εναλλακτική μορφή επανόρθωσης εάν η μορφή επανόρθωσης που επέλεξε ο καταναλωτής συνεπάγεται υπερβολική δαπάνη για τον πωλητή. Η «δωρεάν» επισκευή ή αντικατάσταση συνεπάγεται ότι αυτή δεν πρέπει να επιφέρει καμία οικονομική επιβάρυνση στον καταναλωτή.
- Η επισκευή ή η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιούνται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.
- Εάν η επισκευή ή η αντικατάσταση του προϊόντος δεν είναι εφικτή, ή εάν η επισκευή/αντικατάσταση δεν πραγματοποιήθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή/και χωρίς τη σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει προσήκουσα μείωση του τιμήματος ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση (επιστροφή χρημάτων).
- Ο πωλητής ή ο κατασκευαστής μπορούν επίσης να χορηγήσουν εμπορική εγγύηση. Η εμπορική εγγύηση, όμως, δεν αντικαθιστά τη διετή νομική εγγύηση. Η εμπορική εγγύηση δεν έχει καμία σχέση με τη νόμιμη εγγύηση, η οποία είναι δεσμευτική για τον πωλητή και διαρκεί δύο χρόνια.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



Γ.Τ.Π. 198/2017 - ηλεκτρονική έκδοση
Εκδόθηκε από το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών
Σχεδιασμός: Design for Life Ltd - www.dforlife.com