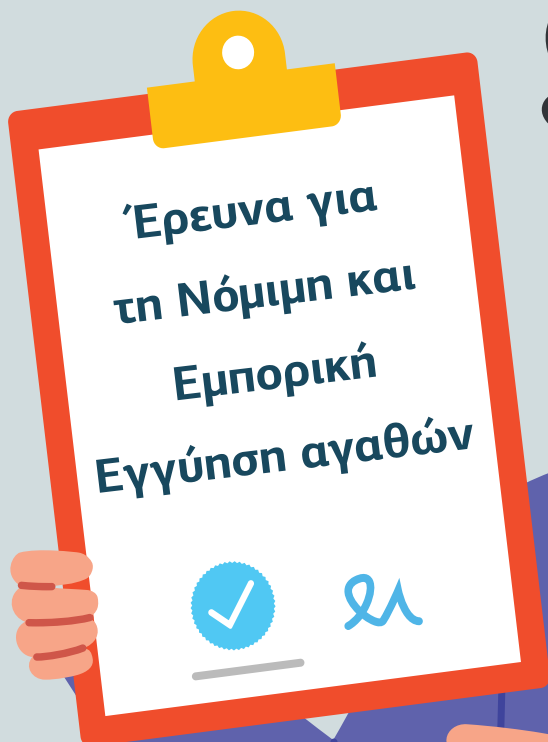


ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



**Έρευνα για τη Νόμιμη
και Εμπορική
Εγγύηση αγαθών**

Αθήνα, 2022

© ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

Ιουλιανού 28, 10433, Αθήνα, 6ος όροφος,

Τηλ.: 210 881 7730 • www.eeke.gr • info@eeke.gr

Έκδοση: Οκτώβριος 2022

Ηλεκτρονική σελιδοποίηση: Αμαλία Χριστακοπούλου

Εκτύπωση - Παραγωγή:

ΚΑΜΠΥΛΗ ΑΕΒΕ • Αντιγόνης 60, Κολωνός 104 42 Αθήνα

www.kambili.gr

Περιεχόμενα

A: Εισαγωγικό Σημείωμα.....	7
B. Περιγραφή της Έρευνας.....	8
Γ. Αποτελέσματα της Έρευνας	9
Γ.1: Αναφορά στη Νόμιμη Εγγύηση.....	9
Γ.2: Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση.....	11
Γ.3: Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση όσων δεν αναφέρουν τη Νόμιμη	13
Γ.4: Χρόνος Νόμιμης Εγγύησης.....	14
Γ.5: Από ποιόν παρέχεται η εμπορική εγγύηση;.....	15
Γ.6.: Αναφορά στην Εγγύηση DOA (Dead-On-Arrival).....	16
Δ. Συμπεράσματα	17
Ε. Τα Δικαιώματα των Καταναλωτών σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος.....	18



► Α: Εισαγωγικό Σημείωμα

Αφορμή της παρούσας έρευνας είναι οι διαρκείς διαμαρτυρίες και καταγγελίες καταναλωτών αναφορικά με το πολύ κρίσιμο ζήτημα της παροχής εγγύησης κατά την πώληση καταναλωτικών προϊόντων, ζήτημα που ταλαιπωρεί το καταναλωτικό κοινό τόσο προ της πανδημίας, όσο, ιδίως, μετά το 2020, οπότε και εκτινάχθηκαν οι εξ αποστάσεως αγορές.

Ειδικότερα εντοπίζονται πράξεις ή παραλείψεις των προμηθευτών-εμπόρων που σχετίζονται με την υποχρέωση παροχής εκ μέρους τους της νόμιμης εγγύησης των αγαθών αλλά συνάμα και για την επέκτασή της μέσω της εμπορικής εγγύησης που προσφέρουν.

Συγκεκριμένα, η ΕΕΚΕ τα τελευταία χρόνια έχει διαχειριστεί πληθώρα παραπόνων και καταγγελιών για περιστατικά πώλησης αγαθών για τα οποία είτε οι πωλητές παραλείπουν να αναφέρουν τη νόμιμη εγγύηση τους ή αρνούνται να συμμορφωθούν με τους νομικούς κανόνες, ιδίως ως προς το εύρος αυτής αλλά και το χρόνο ισχύος της, ενώ την ίδια στιγμή προσπαθούν να επιβαρύνουν τον καταναλωτή με το κόστος της εμπορικής εγγύησης, χωρίς την κατάλληλη ενημέρωση. Πέραν αυτού, σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση ενός ελαττωματικού προϊόντος, διαπιστώνονται περιστατικά όπου οι πωλητές δεν επιστρέφουν την εμπορική εγγύηση που έχει ήδη προκαταβάλει ο καταναλωτής.

Οι παραβιάσεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή σε συνδυασμό με την παρακίνηση των καταναλωτών για την παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης, βάσει του άρθρ. 10 Ν. 2251/1994, ώθησε την ΕΕΚΕ στη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας σχετικά με την παροχή νόμιμης και εμπορικής εγγύησης των ηλεκτρονικών καταστημάτων.

► Β. Περιγραφή της Έρευνας

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας πραγματοποίησε δειγματοληπτική Έρευνα, χρησιμοποιώντας τυχαίο δείγμα 160 ηλεκτρονικών καταστημάτων πώλησης αγαθών μέσω των ηλεκτρονικών ιστοτόπων τους, με σκοπό να διαπιστωθεί εάν πληρούν εν πολλοίς, τις βασικές προϋποθέσεις του Νόμου.

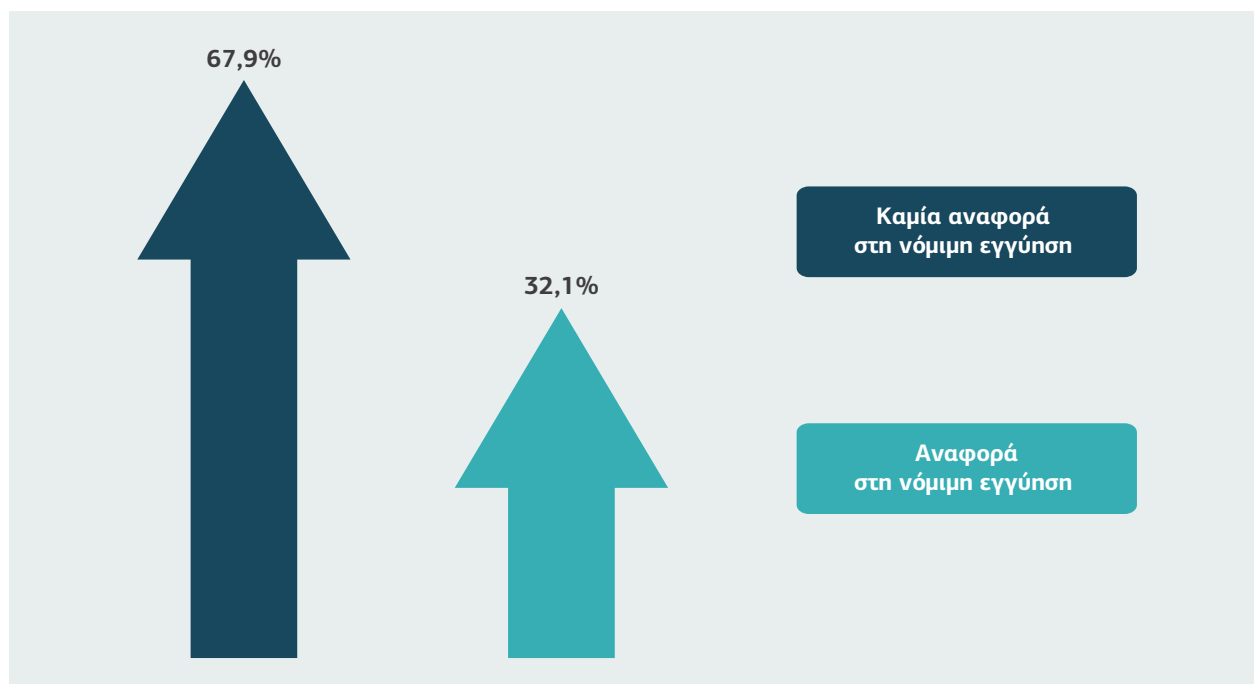
Η Έρευνα, έλαβε χώρα το χρονικό διάστημα από 26/09/2022 έως 07/10/2022.

Κατά την πραγματοποίηση της Έρευνας, ελέγξαμε εάν υπάρχουν στις ιστοσελίδες τους οι παρακάτω πληροφορίες, και αν υπάρχουν, κατά πόσο η διατύπωσή τους εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του Νόμου.

- 1** Αναφορά στη Νόμιμη Εγγύηση
- 2** Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση
- 3** Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση όσων δεν αναφέρουν τη Νόμιμη
- 4** Χρόνος Νόμιμης Εγγύησης
- 5** Από ποιόν παρέχεται η εμπορική εγγύηση;
- 6** Αναφορά στην εγγύηση DOA (Dead on Arrival)

Γ. Αποτελέσματα της Έρευνας

Γ.1: Αναφορά στη Νόμιμη Εγγύηση



Όταν πρόκειται να συναφθεί μία σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή ορισμένες πληροφορίες, που αφορούν, μεταξύ άλλων, τα στοιχεία του προμηθευτή, τα κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων, την τιμή τους, τους όρους πληρωμής και παράδοσης, την ύπαρξη δικαιώματος υπαναχώρησης και τις προϋποθέσεις άσκησής του καθώς και την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης, της ευθύνης δηλαδή του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή για έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων όπως επίσης και της τυχόν παρεχόμενης εμπορικής εγγύησης. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρήσει την προβλεπόμενη στο νόμο υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τις ως άνω πληροφορίες, τότε η εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Κατά τον έλεγχο των ηλεκτρονικό καταστημάτων διαπιστώθηκε πως από το σύνολο, μόνο το 32,1% κάνει αναφορά στην νόμιμη εγγύηση του προϊόντος σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος ενώ το υπόλοιπο 67,9% δεν κάνει καμία απολύτως αναφορά.

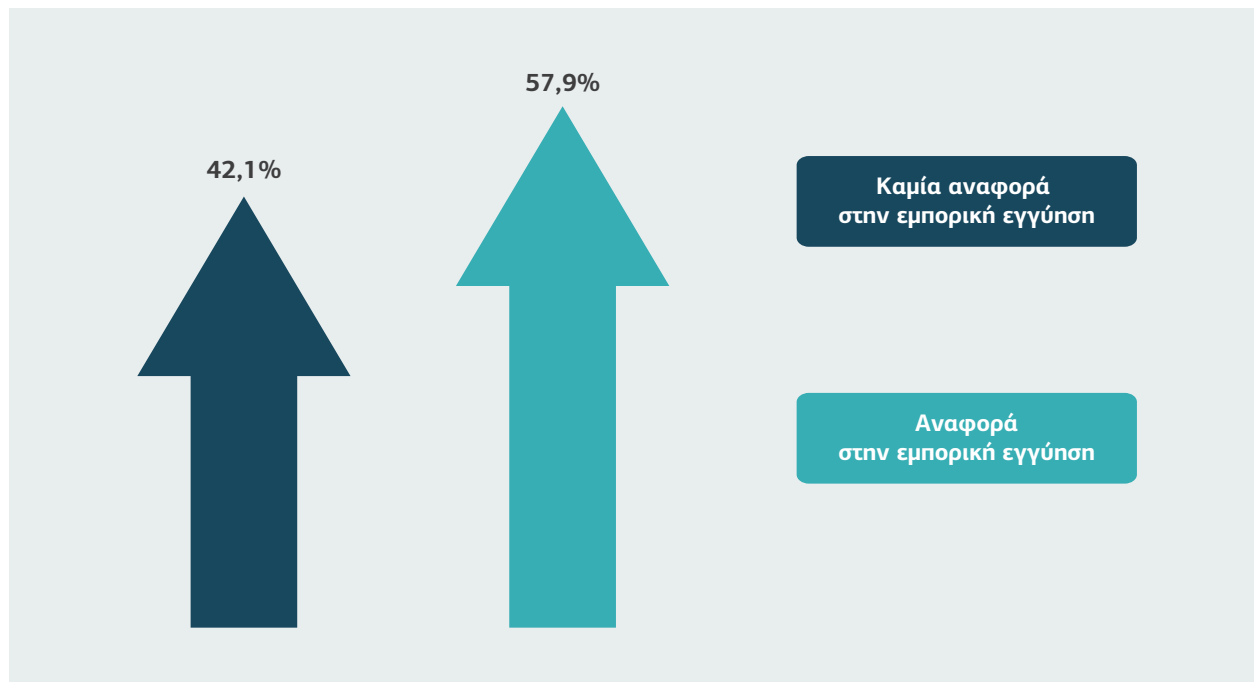
Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, κατά την πώληση καταναλωτικών αγαθών υφίσταται ευθύνη του πωλητή έναντι του καταναλωτή – αγοραστή, υπό την έννοια ότι ο πωλητής οφείλει να παραδώσει στον καταναλωτή τα αγαθά με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα.

Πρόκειται για τη νόμιμη εγγύηση, με βάση την οποία, αν διαπιστωθεί ότι υπάρχει ευθύνη του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του:

1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες,
2. να μειώσει το τίμημα,
3. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα και όλα τα ανωτέρω υπό τις προϋποθέσεις που τάσσει το πρόσφατο νομοθετικό πλαίσιο **(Ν.4967/2022, (ΦΕΚ Α 171/09.09.2022))**.

Ο πωλητής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρόνο και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή. Τα ως άνω δικαιώματα του αγοραστή λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, δηλαδή με βάση τη νόμιμη εγγύηση, παραγράφονται μετά την πάροδο δύο (2) ετών, η οποία παραγραφή αρχίζει από την παράδοση του πράγματος στον αγοραστή, εκτός αν συμφωνήθηκε προθεσμία ευθύνης του πωλητή για ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, οπότε στην περίπτωση αυτή για τα ελαττώματα ή τις ελλείψεις που εκδηλώθηκαν μέσα στη συμφωνηθείσα προθεσμία αρχίζει από τότε που αυτά εκδηλώθηκαν.

Γ.2: Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση



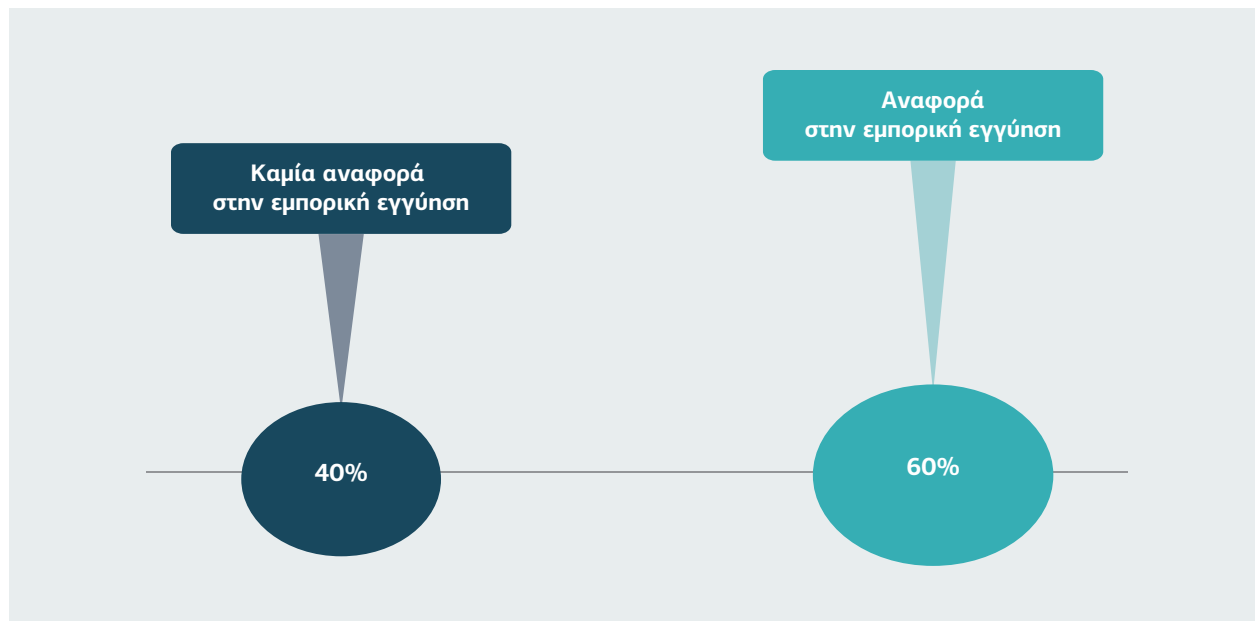
Στη συνέχεια, ελέγχθηκε κατά πόσο τα ηλεκτρονικά καταστήματα κάνουν αναφορά στην εμπορική εγγύηση. **Από το σύνολο των καταστημάτων, το 57,9% αναγράφει την εμπορική εγγύηση που φέρουν τα προϊόντα σε αντίθεση με το 42,1% που δεν κάνει καμία αναφορά.**

Στη νομοθεσία προβλέπεται ότι κάθε πωλητής ή παραγωγός έχει τη διακριτική ευχέρεια να παρέχει πρόσθετη εμπορική εγγύηση, **επιπλέον** της νόμιμης εγγύησης, η οποία συνίσταται στην ανάληψη από μέρους του κάθε μορφής υποχρέωσης έναντι του καταναλωτή, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, αντικατάσταση, επισκευή ή φροντίδα με οποιονδήποτε τρόπο του καταναλωτικού αγαθού, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση, αν αυτό δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στη δήλωση εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση.

Τα δικαιώματα του καταναλωτή από την τυχόν πρόσθετη εμπορική εγγύηση κατά βάση συμπίπτουν με τα δικαιώματα σε περίπτωση εμφάνισης πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, δηλαδή τα δικαιώματα από τη νόμιμη εγγύηση, αφού **σκοπός της εμπορικής εγγύησης είναι να συμπληρώσει τη νόμιμη ευθύνη του πωλητή ή/και του παραγωγού** λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης, προκειμένου να ενισχυθεί η θέση του καταναλωτή-αγοραστή. Έτσι λοιπόν, ο καταναλωτής έχει κατά βάση τα ίδια δικαιώματα από δύο διαφορετικές νομικές βάσεις και μπορεί να επιλέξει ανάμεσά τους ανάλογα με τους όρους άσκησης του καθενός.

Αξίζει να σημειωθεί πώς όταν η εμπορική εγγύηση παρέχεται από τον πωλητή ενός προϊόντος, τότε η διετής παραγραφή των δικαιωμάτων του καταναλωτή από τη νόμιμη εγγύηση, δε θα αρχίσει τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού στον καταναλωτή, όπως ορίζει ο νόμος, αλλά αργότερα, και συγκεκριμένα, είτε όταν εμφανιστεί ελάττωμα, είτε αν δεν εμφανιστεί ελάττωμα, τη στιγμή που θα παρέλθει η διάρκεια της παρεχόμενης εμπορικής εγγύησης. Αυτό συμβαίνει ακριβώς επειδή ο σκοπός της εμπορικής εγγύησης είναι να συμπληρώσει την ευθύνη του πωλητή από τη νόμιμη εγγύηση ενισχύοντας έτσι τη θέση του καταναλωτή - αγοραστή.

Γ.3: Αναφορά στην Εμπορική Εγγύηση όσων δεν αναφέρουν τη Νόμιμη

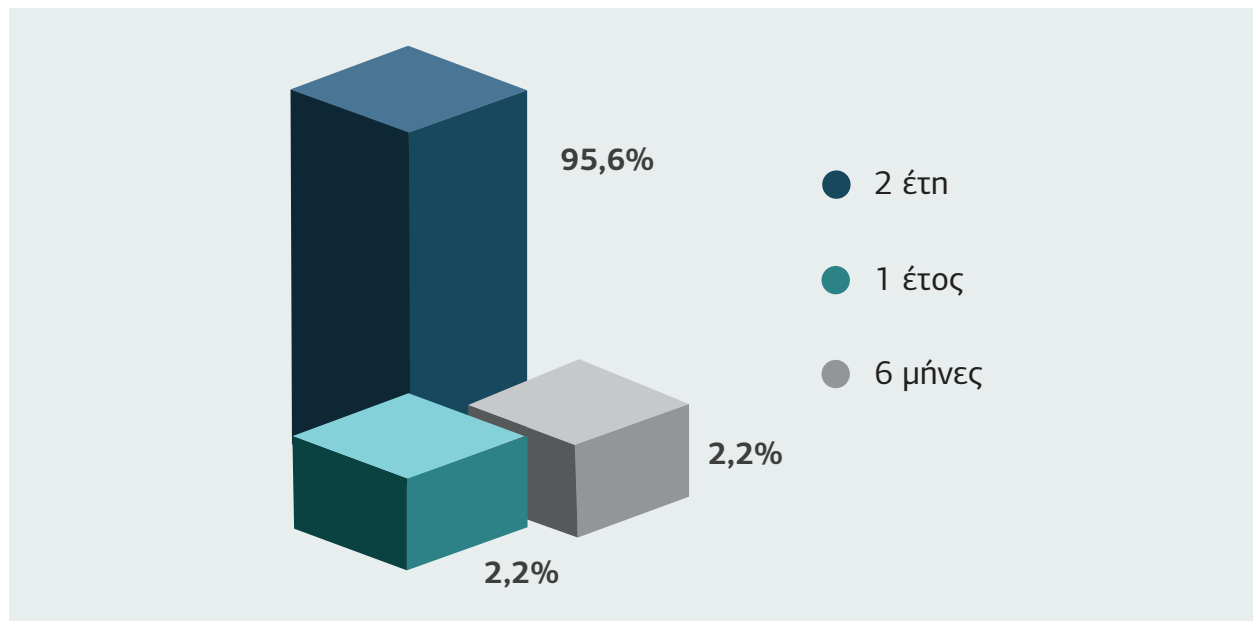


Για τη συνέχεια επιλέχθηκαν μόνο τα ηλεκτρονικά καταστήματα που δεν έκαναν καμία αναφορά στη νόμιμη εγγύηση. Από αυτά, παρείχαν εμπορική εγγύηση 4/10 καταστήματα, χωρίς να γίνεται καμία υπενθύμιση στην νόμιμη εγγύηση παραβιάζοντας έτσι τη νομοθεσία, αφού όπως ήδη ελέχθη ανωτέρω, η ενημέρωση σχετικά με την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης και τυχόν παρεχόμενης εμπορικής εγγύησης, είναι υποχρεωτική για τις συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η αθέτηση δε της υποχρέωσης ενημέρωσης, μεταξύ άλλων, και για το ζήτημα της νόμιμης και της εμπορικής εγγύησης, καθιστά τη σύμβαση άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Η εμπορική εγγύηση, αφορά στην ανάληψη της ευθύνης για την κακή λειτουργία του αγαθού μετά τη μετάθεση του κινδύνου στον καταναλωτή – αγοραστή και για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, χωρίς να ενδιαφέρει αν το ελάττωμα που προκαλεί την κακή λειτουργία υπήρχε κατά τη μετάθεση του κινδύνου ή εκδηλώθηκε μεταγενέστερα. Ωστόσο, η εμπορική εγγύηση διακρίνεται σαφώς από τη νόμιμη εγγύηση. Αρχικά, η ευθύνη από τη νόμιμη εγγύηση αφορά μόνο τον πωλητή ενώ η ευθύνη από τυχόν εμπορική εγγύηση μπορεί να αφορά τόσο τον πωλητή όσο και τον παραγωγό του αγαθού, αναλόγως του ποιος παρέχει την εμπορική εγγύηση.

Η νόμιμη εγγύηση, καλύπτει όλα τα αγαθά και παρέχεται εκ του νόμου σε κάθε καταναλωτή που αγοράζει κάποιο αγαθό, ενώ αντιθέτως η παροχή ή μη εμπορικής εγγύησης, αποτελεί διακριτική ευχέρεια του κάθε πωλητή ή παραγωγού. Δοθέντος άλλωστε, του απολύτως εκούσιου χαρακτήρα της εμπορικής εγγύησης, της μη υποχρεωτικότητάς της και της προστασίας από τη νόμιμη εγγύηση που διαθέτει παράλληλα και σε κάθε περίπτωση ο κάθε καταναλωτής – αγοραστής, θα πρέπει να επισημανθεί ότι, όπως προκύπτει από την ισχύουσα νομοθεσία, το περιεχόμενό της εμπορικής εγγύησης μπορεί να διαμορφώνεται ελεύθερα, υπό την επιφύλαξη ότι η κάλυψη δεν περιορίζεται σε τέτοιο βαθμό από τυχόν υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων, ώστε κατ' ουσία να αναιρείται η εγγύηση που δόθηκε.

Γ.4: Χρόνος Νόμιμης Εγγύησης

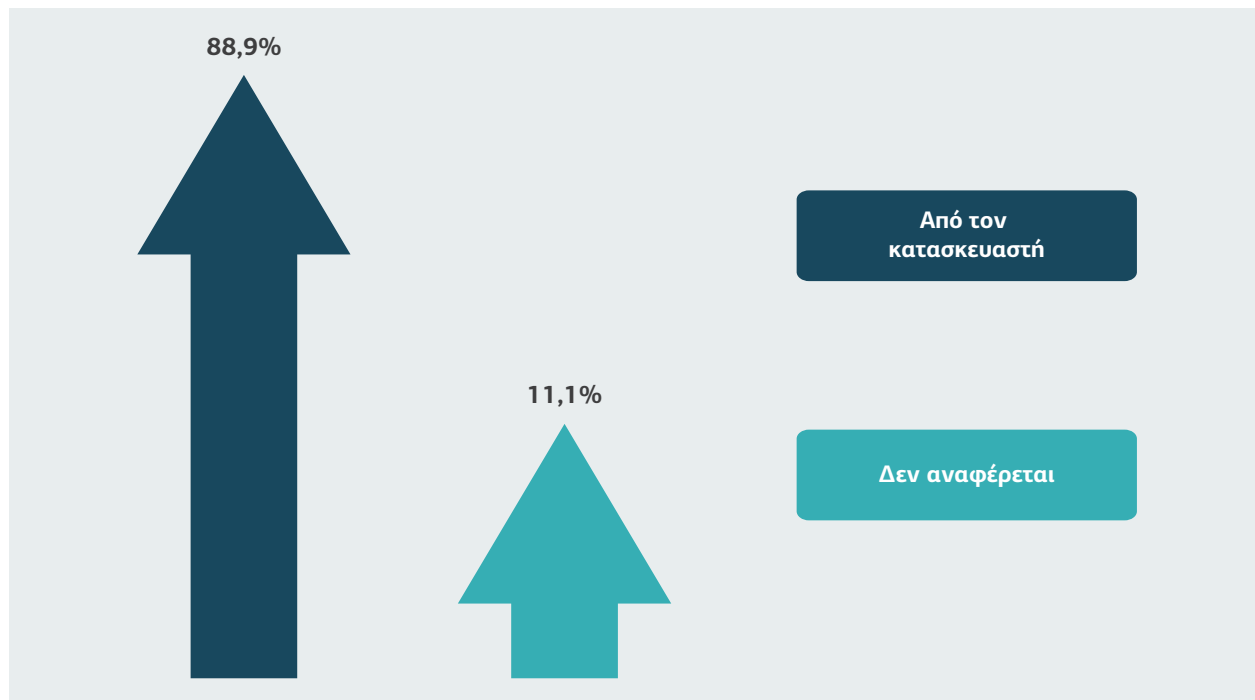


Παρά το γεγονός πως η πλειονότητα των ηλεκτρονικών καταστημάτων (95,6%) ορθά αναφέρει πως η νόμιμη εγγύηση ορίζεται στα δύο (2) χρόνια, εντοπίζεται και ένα μικρό ποσοστό (4,4%) το οποίο λανθασμένα αναφέρει πως η νόμιμη εγγύηση διαρκεί 6 μήνες ή 1 έτος.

Τα δικαιώματα του αγοραστή λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, δηλαδή με βάση τη νόμιμη εγγύηση, παραγράφονται μετά την πάροδο δύο (2) ετών, η οποία παραγραφή αρχίζει από την παράδοση του πράγματος στον αγοραστή, εκτός αν συμφωνήθηκε προθεσμία ευθύνης του πωλητή για ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, οπότε στην περίπτωση αυτή για τα ελαττώματα ή τις ελλείψεις που εκδηλώθηκαν μέσα στη συμφωνηθείσα προθεσμία αρχίζει από τότε που αυτά εκδηλώθηκαν.

Επομένως, όλα τα αγαθά καλύπτονται από τη **δωρεάν διετή νόμιμη εγγύηση** που εκ του νόμου παρέχεται σε κάθε καταναλωτή που αγοράζει κάποιο αγαθό.

Γ.5: Από ποιόν παρέχεται η εμπορική εγγύηση;



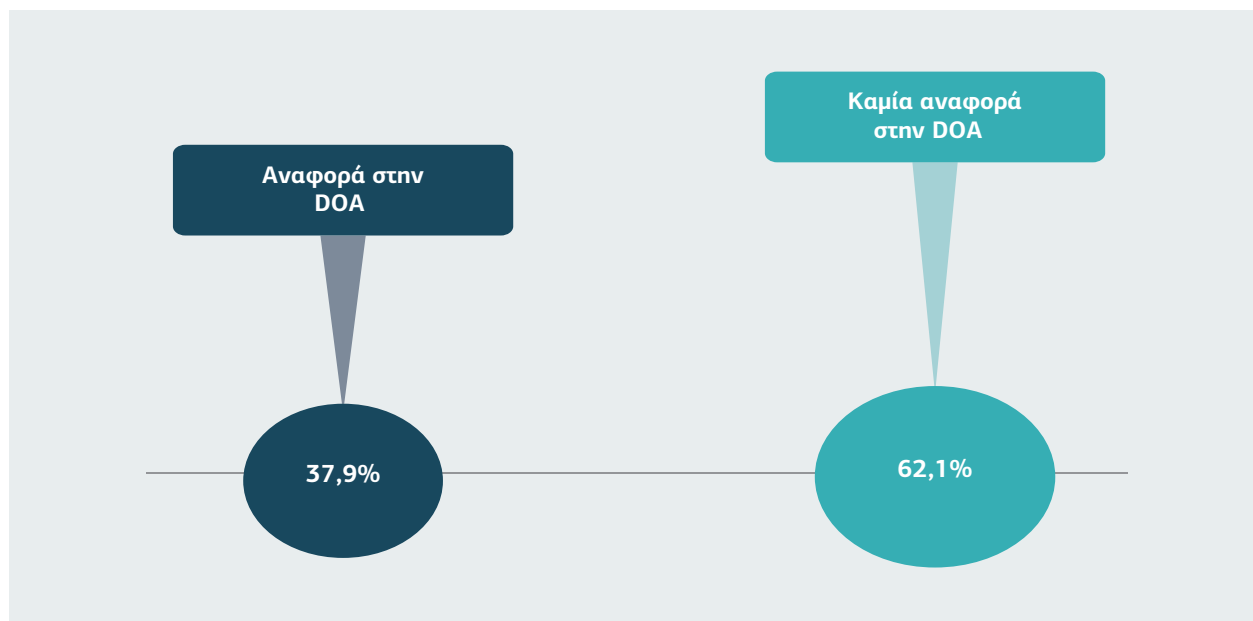
Εξίσου σημαντικό εύρημα είναι η αναγραφή της επωνυμίας του εγγυητή, δηλαδή του εμπόρου ή του κατασκευαστή που παρέχει την εγγύηση. Από την έρευνα που διεξήχθη στα ηλεκτρονικά καταστήματα που παρείχαν εμπορική εγγύηση, 1 στα 10 από αυτά δεν αναφέρει την επωνυμία του εγγυητή.

Σε αντίθεση με τη νόμιμη εγγύηση που αφορά μόνο την ευθύνη του πωλητή, η εμπορική εγγύηση, αφορά την ευθύνη τόσο του πωλητή όσο και του παραγωγού – κατασκευαστή, αναλόγως του ποιος είναι αυτός που παρέχει την εμπορική εγγύηση.

Η παρεχόμενη εμπορική εγγύηση, πρέπει να περιέχει ένα ελάχιστο περιεχόμενο, και συγκεκριμένα, πρέπει να περιέχει σε απλή και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον **την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή**, το αγαθό που καλύπτει, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκεια της, τα δικαιώματα του καταναλωτή που προβλέπονται στον νόμο και διευκρίνιση ότι αυτά δε θίγονται από την εμπορική εγγύηση.

Η υποχρέωση αναφοράς της επωνυμίας και της διεύθυνσης του εγγυητή είναι αυτονόστη και προκύπτει από την ανάγκη να γνωρίζει ο καταναλωτής έναντι ποιου θα ασκήσει τα παρεχόμενα από την εμπορική εγγύηση δικαιώματά του.

Δεδομένου ότι η παροχή εμπορικής εγγύησης είναι απολύτως προαιρετική για τον πωλητή ή τον παραγωγό ενός αγαθού, ο εγγυητής έχει τη διακριτική ευχέρεια να προσδιορίσει ελεύθερα το περιεχόμενο, τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρεχόμενης εμπορικής εγγύησης, υπό την επιφύλαξη βέβαια ότι, οι προβλεπόμενοι όροι της εμπορικής εγγύησης δεν περιορίζουν την παρεχόμενη κάλυψη σε τέτοιο βαθμό, ώστε η εγγύηση να αναιρείται εν τέλει στην ουσία της.

Γ.6.: Αναφορά στην Εγγύηση DOA (Dead-On-Arrival)

Το 62,1% των ηλεκτρονικών καταστημάτων παρέχουν από τους κατασκευαστές των αγαθών εγγύηση DOA (Dead on Arrival) σε αντίθεση με το 37,9% που δεν κάνει καμία αναφορά στην εγγύηση αυτή.

Έκτος από τα ανωτέρω δικαιώματα των καταναλωτών – αγοραστών με βάση τη νόμιμη εγγύηση ή την τυχόν παρεχόμενη εμπορική εγγύηση, ορισμένοι κατασκευαστές παρέχουν επιπλέον για ορισμένα προϊόντα (συνήθως προϊόντα τεχνολογίας) τη δυνατότητα εμπορικής αντικατάστασης λόγω DOA (Dead On Arrival), η οποία προβλέπει την αντικατάσταση ενός προϊόντος με τεχνικό πρόβλημα ήδη κατά την παράδοση αυτού στον καταναλωτή, με άλλα λόγια δηλαδή, όταν εξ αρχής δεν είναι δυνατή η θέση του συγκεκριμένου προϊόντος σε λειτουργία.

Η δυνατότητα αυτή εφόσον παρέχεται από τον κατασκευαστή, αφορά συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την αγορά και ισχύει συνήθως για λίγες ημέρες από την ημερομηνία αγοράς. Στη περίπτωση λοιπόν που το προϊόν καλύπτεται από την υπηρεσία αντικατάστασης DOA, θα πρέπει να ακολουθείται η προβλεπόμενη από τον κατασκευαστή διαδικασία, εντός του προβλεπόμενου χρόνου και πάντοτε σύμφωνα με την πολιτική DOA που ισχύει από τον κατασκευαστή.

Δ. Συμπεράσματα

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας, από το τυχαίο δείγμα των 160 ηλεκτρονικών καταστημάτων πώλησης αγαθών μέσω των ηλεκτρονικών ιστοτόπων τους που ελέγχθηκαν διαπιστώθηκε πως:

- Μόνο το 32,1% κάνει αναφορά στην νόμιμη εγγύηση του προϊόντος σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος ενώ το υπόλοιπο 67,9% δεν κάνει καμία απολύτως αναφορά.
- Το 57,9% αναγράφει την εμπορική εγγύηση που φέρουν τα προϊόντα σε αντίθεση με το 42,1% που δεν κάνει καμία αναφορά.
- Από τα ηλεκτρονικά καταστήματα που δεν έκαναν καμία αναφορά στη νόμιμη εγγύηση, παρείχαν εμπορική εγγύηση 4/10 καταστήματα, χωρίς να γίνεται καμία υπενθύμιση στη νόμιμη εγγύηση παραβιάζοντας έτσι τη νομοθεσία
- Η πλειονότητα των ηλεκτρονικών καταστημάτων (95,6%) ορθά αναφέρει πως η νόμιμη εγγύηση ορίζεται στα δύο (2) χρόνια ενώ εντοπίζεται και ένα μικρό ποσοστό (4,4%) το οποίο λανθασμένα αναφέρει πως η νόμιμη εγγύηση διαρκεί 6 μήνες ή 1 έτος.
- 1 στα 10 ηλεκτρονικά καταστήματα που παρείχαν εμπορική εγγύηση δεν αναφέρει την επωνυμία του εγγυητή
- Το 62,1% των ηλεκτρονικών καταστημάτων παρέχουν από τους κατασκευαστές των αγαθών εγγύηση DOA (Dead on Arrival) σε αντίθεση με το 37,9% που δεν κάνει καμία αναφορά στην εγγύηση αυτή.

► Ε. Τα Δικαιώματα των Καταναλωτών σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος

Τί είναι η Νόμιμη εγγύηση;

Η Νόμιμη εγγύηση πηγάζει ευθέως από το νόμο και υποχρεώνει κάθε πωλητή, να παραδίδει τα αγαθά με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα.

Πόση είναι η διάρκεια της νόμιμης εγγύησης;

Η νόμιμη εγγύηση που πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή για ελαττωματικά προϊόντα πρέπει να έχει ελάχιστη διάρκεια δύο (2) ετών.

Τί δικαιώματα έχουμε σε περίπτωση ελαττώματος του αγαθού που αγοράσαμε;

Σε περίπτωση ευθύνης του πωλητή για ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας των αγαθών (ή για μη «ανταπόκριση στη σύμβαση» όπως είναι η νέα ορολογία του Ν. 4967/2022), έχουμε δικαίωμα (με τις ειδικότερες προϋποθέσεις που τάσσει ο νόμος αυτός) να:

1. Απαιτήσουμε τη διόρθωση ή αντικατάστασή του, χωρίς επιβάρυνση.
2. Ζητήσουμε μείωση του τιμήματος.
3. Υπαναχωρήσουμε από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για ελάττωμα το οποίο είναι επουσιώδες.

Το δικαίωμα αυτό παραγράφεται μετά από 2 χρόνια για τα κινητά πράγματα και μετά από 5 για τα ακίνητα. Η διετής εγγύηση αρχίζει να ισχύει, αμέσως μόλις γίνει η παράδοση των προϊόντων. Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία αυτή, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος, είναι άκυρη.

Τί είναι η Εμπορική Εγγύηση;

Το δίκαιο της πώλησης τροποποιήθηκε πρόσφατα με το **Ν.4967/2022,(ΦΕΚ Α 171/09.09.2022)**. Έτσι, το άρθρ. 5Α του Ν. 2251/1994, ορίζει ότι ο πωλητής ή παραγωγός παρέχει την εμπορική εγγύηση εγγράφως ή πάνω σε άλλο σταθερό μέσο αποτύπωσης το οποίο είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Η εγγύηση περιλαμβάνει, με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το αγαθό στο οποίο

αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκεια και την έκταση της εδαφικής της ισχύος, καθώς επίσης τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής για να επιτύχει την εφαρμογή της εμπορικής εγγύησης. Στην εγγύηση αυτή δηλώνονται με σαφήνεια και πληρότητα τα δικαιώματα του καταναλωτή και διευκρινίζεται ότι τα δικαιώματα αυτά δεν θίγονται από την εμπορική. Όταν πρόκειται για αγαθά, με μακρά διάρκεια ζωής (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), με εκτιμώμενη διάρκεια ζωής άνω των 2 ετών, και δεν παρέχεται εμπορική εγγύηση, ο πωλητής πρέπει να το γνωστοποιεί στον καταναλωτή, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, εγγράφως ή πάνω σε σταθερό μέσο, πριν από την πώληση και ταυτόχρονα να γνωστοποιεί με τον ίδιο τρόπο, ότι σε κάθε περίπτωση ισχύουν τα δικαιώματα του από τη διετή νόμιμη εγγύηση, όπως περιγράφονται πιο πάνω. Η εγγύηση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην περιέχει υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων.

Η εμπορική εγγύηση παρέχεται δωρεάν;

Η εμπορική εγγύηση μπορεί να παρέχεται είτε δωρεάν είτε επί πληρωμή.

Πότε ένα προϊόν θεωρείται ελαττωματικό;

Ελαττωματικό θεωρείται ένα προϊόν, όταν έχει πραγματικό ελάττωμα ή δεν έχει τις «συμφωνημένες ιδιότητες» δηλαδή τις πληροφορίες, σχετικά με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος.

Ως εκ τούτου «ελαττωματικό», χαρακτηρίζεται ένα προϊόν όταν δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και συγκεκριμένα όταν:

- Δεν αντιστοιχεί στην περιγραφή, το είδος, την ποσότητα και την ποιότητα και διαθέτει τη λειτουργικότητα και τα λοιπά χαρακτηριστικά που προβλέπονται στη σύμβαση.
- Δεν είναι κατάλληλο για την ειδική χρήση που προβλέπεται στη σύμβαση.
- Δεν παραδίδεται με όλα τα εξαρτήματα, τις συσκευασίες και τις οδηγίες που προβλέπονται στη σύμβαση.
- Δεν διαθέτει την ικανότητα να λειτουργεί με υλισμικό ή λογισμικό με το οποίο χρησιμοποιούνται κατά κανόνα τα πράγματα του ίδιου είδους, χωρίς να απαιτείται η μετατροπή των πραγμάτων, του υλισμικού ή του λογισμικού (συμβατότητα), καθώς και την ικανότητα να λειτουργεί με υλισμικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνο με το οποίο χρησιμοποιούνται κατά κανόνα τα πράγματα του ίδιου είδους (διαλειτουργικότητα), όπως προβλέπεται στη σύμβαση.
- Δεν επικαιροποιείται με τις ενημερώσεις που προβλέπονται στη σύμβαση.
- Δεν είναι κατάλληλο για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας.
- Δεν έχει την ποιότητα και δεν ανταποκρίνεται στο δείγμα ή το υπόδειγμα, το οποίο ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή.

- Δεν παραδίδεται μαζί με τα εξαρτήματα, τις συσκευασίες και τις οδηγίες που είναι εύλογο να αναμένει να λάβει ο αγοραστής.
- Δεν διαθέτει την ικανότητα να διατηρεί τις απαιτούμενες λειτουργίες και επιδόσεις του στο πλαίσιο της συνήθους χρήσης (ανθεκτικότητα), την οποία είναι εύλογο να αναμένει ο αγοραστής.
- Δεν αντιστοιχεί στην ποσότητα και δεν διαθέτει τα ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά, αναλόγως της φύσης του, ιδίως αναφορικά με τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα και την ασφάλεια, που είναι συνήθη για πράγματα της ίδιας κατηγορίας και που είναι εύλογο να αναμένει ο αγοραστής.
- Δεν έγινε ορθή εγκατάστασή του, αν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης και πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή. Το ίδιο ισχύει και όταν η πλημμέλεια της εγκατάστασης, που προοριζόταν να γίνει από τον αγοραστή και έγινε από αυτόν, οφείλεται σε ατελείς οδηγίες εγκατάστασης που παρασχέθηκαν από τον πωλητή ή, σε περίπτωση πώλησης πράγματος με ψηφιακά στοιχεία, και από τον πάροχο των ψηφιακών στοιχείων.

Ποιες είναι οι “Συμφωνημένες ή συνομολογημένες ιδιότητες” που πρέπει να έχει ένα προϊόν;

Όταν αγοράζουμε ένα αντικείμενο, ο πωλητής μας το περιέγραψε ή μας ανέφερε συγκεκριμένες λειτουργίες του ή το διαφήμιζε με οποιονδήποτε τρόπο. Αυτές οι πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος θεωρούνται «συμφωνημένες ιδιότητες».

Ποιος ευθύνεται για την επισκευή του ελαττωματικού προϊόντος ο πωλητής ή ο κατασκευαστής;

Η μετακύλιση της ευθύνης από τον πωλητή στον κατασκευαστή του προϊόντος, με την αιτιολογία ότι ο τελευταίος παρέχει την εγγύηση, είναι παράνομη, διότι ο νόμος επιβάλλει στον έμπορο – πωλητή την ανάληψη της ευθύνης για κάθε ελάττωμα του πωληθέντος προϊόντος.

Τί πρέπει να κάνουμε σε περίπτωση που ένα προϊόν αποδειχθεί ελαττωματικό;

Σε περίπτωση που αγοράσατε ένα προϊόν το οποίο αποδείχθηκε ελαττωματικό, πρέπει να επισκεφθείτε το κατάστημα αγοράς και να ζητήσετε να επανορθώσουν το ελάττωμα, υποχρέωση που προκύπτει από τη σύμβαση πώλησης του προϊόντος.

Τί μπορώ να διεκδικήσω αν ένα προϊόν είναι ελαττωματικό;

Ο καταναλωτής, σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικού προϊόντος, για το ελάττωμα του οποίου ευθύνεται ο πωλητής, έχει δικαίωμα εναλλακτικά:

- να απαιτήσει τη επιδιόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο,
- να μειώσει το τίμημα,
- να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Υπάρχει κάποια επιβάρυνση για την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση ενός ελαττωματικού προϊόντος εντός της νόμιμης εγγύησης;

Ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση ενός ελαττωματικού προϊόντος χωρίς καμία επιβάρυνση (έξοδα αποστολής, ανταλλακτικά, εργατικά).

Τί δικαιώματα έχουμε αν ο πωλητής αρνείται την αντικατάσταση ή δεν επιθυμούμε το προϊόν;

Ο αγοραστής δικαιούται να μειώσει το τίμημα ή, σε περίπτωση ουσιώδους έλλειψης ανταπόκρισης, να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, μόνο αν: 1. ο πωλητής είτε αρνείται νομίμως να προβεί στην αποκατάσταση της έλλειψης ανταπόκρισης είτε δηλώνει ή συνάγεται από τις περιστάσεις ότι δεν πρόκειται να προβεί ολοσχερώς και προσηκόντως στην αποκατάσταση της έλλειψης ανταπόκρισης, 2. ο πωλητής δεν πραγματοποιεί ολοσχερώς και προσηκόντως την αποκατάσταση της έλλειψης ανταπόκρισης, 3. παρά την προσπάθεια εκ μέρους του πωλητή να αποκαταστήσει την έλλειψη ανταπόκρισης, εμφανίζεται εκ νέου η ίδια ή διαφορετική έλλειψη ανταπόκρισης, 4. η έλλειψη ανταπόκρισης είναι τόσο σοβαρή, ώστε να δικαιολογεί την άμεση μείωση του τιμήματος ή την υπαναχώρηση, 5. η έλλειψη ανταπόκρισης εκδηλωθεί εντός τριάντα (30) ημερών από την παράδοση του πράγματος και ο αγοραστής έχει ειδοποιήσει τον πωλητή για την έλλειψη ανταπόκρισης χωρίς υπαίτια καθυστέρηση. Η απόδειξη ότι η έλλειψη ανταπόκρισης δεν είναι ουσιώδης βαρύνει τον πωλητή.

Τί δικαιούμαι σε περίπτωση καθυστέρησης της επισκευής του ελαττωματικού προϊόντος;

Σε περίπτωση που η επισκευή ενός προϊόντος υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες, δικαιούμαστε προσωρινή αντικατάσταση του έως ότου επισκευαστεί το προϊόν.

Το καινούργιο προϊόν που μου αντικατέστησαν έχει νέα εγγύηση;

Σε περίπτωση που γίνει αντικατάσταση ή επισκευή του προϊόντος, η εγγύηση ανανεώνεται αυτόματα και για το νέο προϊόν αλλά και για το νέο ανταλλακτικό, εκτός και αν η εμπορική εγγύηση αναφέρει κάτι διαφορετικό.

Τι πληροφορίες πρέπει να μου παρέχει ο πωλητής για την εμπορική εγγύηση;

Στην εμπορική εγγύηση πρέπει να αναφέρεται τουλάχιστον με απλή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα:

- το περιεχόμενο της εγγύησης,
- η διάρκεια της,
- η εδαφική της ισχύ,
- η επωνυμία και διεύθυνση του εγγυητή.

Τέλος, θα πρέπει να αναγράφεται πως η νόμιμη εγγύηση δεν θίγεται από την εμπορική.

Τι συμβαίνει αν ο πωλητής δεν έχει το ανταλλακτικό που απαιτείται για την επισκευή του προϊόντος;

Οι πωλητές θα πρέπει να εξασφαλίζουν ανταλλακτικά των αγαθών που διατίθενται προς πώληση τουλάχιστον για δύο (2) έτη.

**YOUR
OPINION
MATTERS**







**ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Ιουλιανού 28, 104 33 Αθήνα, 6ος όροφος

T: 210 881 7730 • **F:** 210 881 7784 • **E:** info@eeke.gr

 [enosikatanaloton](https://www.facebook.com/enosikatanaloton)  [eeke_gr](https://twitter.com/eeke_gr)

www.eeke.gr