

Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ»



ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:
ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΙΩΑΝΝΗΣ ΡΩΜΑΝΟΣ
ΕΛΕΝΗ ΜΑΚΡΙΔΑΚΗ
ΓΕΩΡΓΙΑ ΡΟΥΜΕΛΙΩΤΗ

ΠΑΤΡΑ 2006

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ»

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	03
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	05
1. Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή και το δίκαιο προστασίας του.....	05
1.1. Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή.....	05
1.2. Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή.....	06
i. Προϊσχύον δίκαιο.....	08
ii. Ισχύον δίκαιο.....	09
iii. Κοινοτικό δίκαιο.. ..	10
2. Υποκείμενα έννομης προστασίας	12
2.1 Η έννοια του καταναλωτή	13
2.2 Η έννοια του προμηθευτή.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	21
1. Ερμηνεία της διατάξεως του άρθρου 2 του ν. 2251/1994.	
1.1. Γενικά.....	21
1.2. Έννοια και πεδίο εφαρμογής των ΓΟΣ σύμφωνα με το ν. 2251/94.....	23
1.3. Προϋποθέσεις ενσωμάτωσης των ΓΟΣ στη σύμβαση.....	26
1.4 Κανόνες ερμηνείας των γ. ο. σ.....	32
2. Δικαστικός έλεγχος των ΓΟΣ	35
2.1. Τα κριτήρια εκτίμησης της καταχρηστικότητας των γενικών όρων συναλλαγών.....	35
i. Το γενικό κριτήριο: «η γενική ρήτρα απαγόρευσης του άρθρου 2 παρ. 6 ν. 2251/94».....	36
ii. Στάδια και κριτήρια ελέγχου της διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας.....	39
2.2. Κατάλογος γενικών καταχρηστικών όρων	41

3. Συνέπειες της καταχρηστικότητας των γ. ο. σ.....	48
4. Έλλειψη ποινικής προστασίας του καταναλωτή από τους καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ	
ΑΓΑΘΩΝ	56
1. Υποχρέωση παροχής εγγυήσεων.....	56
Γενικά.....	56
i. Ο αναγκαστικός χαρακτήρας.....	57
ii. Η κατάρτιση εγγράφου.....	58
2. Η νομική σημασία της εγγύησης.....	59
3. Είδη εγγυήσεων.....	65
4. Το περιεχόμενο των συμβάσεων-γενικοί όροι συναλλαγής.....	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	74
I. Εύρεση και κατηγοριοποίηση καταχρηστικών ΓΟΣ που περιέχονται σε συμβάσεις εγγυήσεων διαφόρων διαρκών καταναλωτικών αγαθών.....	74
II. Γενικοί όροι οι οποίοι κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις δεν είναι καταχρηστικοί στις εν λόγω περιπτώσεις	86
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	94
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	96
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	97

Η ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών ρυθμίζεται από την νομοθεσία με το δίκαιο των συμβάσεων. Βασική αρχή του, είναι η ελευθερία. Οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που υπογράφουν οτιδήποτε επιθυμούν μετά από διαπραγμάτευση, αρκεί το περιεχόμενο να μην αντίκειται σε κάποια διάταξη νόμου¹. Η παρούσα εργασία, όπως δηλώνεται και από τον τίτλο της, ασχολείται με τους γενικούς όρους συναλλαγών στις συμβάσεις εγγυήσεων. Το θέμα επομένως της παρούσας εργασίας εντάσσεται στο δίκαιο των συμβάσεων, που αποτελεί το μεγαλύτερο τμήμα του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και ειδικότερα στο ενοχικό δίκαιο, το οποίο ρυθμίζει τις συμβάσεις πωλήσεων.

Οι γενικοί όροι συναλλαγών όπως ορίζει ο νόμος είναι «όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων» (άρθρο 2 § 1 ν.2251/1194). Οι γενικοί όροι συναλλαγών έχουν επιβληθεί από την σημερινή πραγματικότητα των συναλλαγών, η οποία χαρακτηρίζεται από την μαζικότητα και την ταχύτητα. Τους γ. ο. σ. διατυπώνει² μόνος του ο συναλλασσόμενος που βρίσκεται σε οικονομικά συνήθως πλεονεκτικότερη θέση (προμηθευτής) και προσχωρεί σ' αυτές όποιος έχει ανάγκη τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που προσφέρονται (καταναλωτής). Πρόκειται, δηλαδή, για συμβάσεις προσχώρησης.

Συμβάσεις που περιέχουν προδιατυπωμένους όρους είναι αυτές που συνάπτει ο καταναλωτής, παραδείγματος χάριν, με τις επιχειρήσεις κοινής ωφελείας, ΔΕΗ, ΟΤΕ, αλλά και με ιδιωτικές επιχειρήσεις και φυσικά σ' αυτή την κατηγορία των συμβάσεων συμπεριλαμβάνονται οι συμβάσεις εγγυήσεων που συνάπτονται κατά την πώληση διαρκών καταναλωτικών αγαθών.

Η μόνη ελευθερία που έχουν οι αντισυμβαλλόμενοι, όταν συνάπτουν μια τέτοια σύμβαση, είναι η απόφασή τους αν θα προσχωρήσουν ή όχι τελικά στη σύμβαση, αφού δεν έχουν καμία δυνατότητα επιρροής στη

¹ Βλ. ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/content/content.asp?catid=115>.

² Έτσι ο Γ. Βελέντζας, Δίκαιο και τεχνική των συναλλαγών, 1993, σελ. 20.

διαμόρφωση του περιεχομένου της. Από την άλλη, ο χρήστης έχοντας τη δυνατότητα να ρυθμίζει μονομερώς τους όρους της σύμβασης που περιέχουν γ. ο. σ., φροντίζει αποκλειστικά για την προστασία των δικών του συμφερόντων, εξοβελίζοντας έτσι τα συμφέροντα του αντισυμβαλλομένου-καταναλωτή³.

Είναι λοιπόν φανερό ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε πολύ δυσμενή θέση, όταν προσχωρεί σε συμβάσεις εγγυήσεων και γενικά σε συμβάσεις που περιέχουν τέτοιου είδους όρους. Η δύσκολη θέση στην οποία βρίσκεται επιτείνεται ακόμη περισσότερο, όταν πρόκειται για βασικά βιοτικά αγαθά, οπότε προσχωρεί στη σύμβαση αναγκαστικά. Τον καταναλωτή τον ενδιαφέρει περισσότερο η απόκτηση των αγαθών και τις περισσότερες φορές υπογράφει⁴ τη σύμβαση χωρίς να γνωρίζει το περιεχόμενο των όρων της και χωρίς να αντιλαμβάνεται τον βαθμό παγίδευσής του και την έκταση περιορισμού των δικαιωμάτων του. Και στην περίπτωση, όμως, που ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να διαβάσει τους γενικούς όρους και να τους μελετήσει, ο τρόπος που είναι εκφρασμένοι, συνήθως με νομική ορολογία, καθιστά αδύνατη την κατανόησή τους. Η ακόμη και όταν κατανοεί τους όρους αυτούς, δεν μπορεί να πιστέψει ότι τα οικονομικά του συμφέροντα τίθενται σε κίνδυνο⁵.

Η ανάγκη λοιπόν προστασίας του καταναλωτή, ως το ασθενέστερο μέρος σε κάθε σύμβαση, είναι δεδομένη. Η νομοθεσία προστατεύει τον καταναλωτή με το νόμο 2251/1994 «Προστασία του καταναλωτή», όταν συναλλάσσεται με προμηθευτές που σκοπό αποκλειστικά έχουν την προάσπιση των δικών τους συμφερόντων.

³ Πρβλ., Δ. Λαδά, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1149.

⁴ Βλ. σχετικά *Κων/νο Γαζέτα*, Γ. Ο. Σ. / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001, σελ. 54.

⁵ Βλ. επίσης *Κων/νο Γαζέτα*, ο.π.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή και το δίκαιο προστασίας του.

1.1 Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή.

Στην σημερινή εποχή είναι αποδεκτό ότι η κατανάλωση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητας του ανθρώπου. Η τάση για κατανάλωση αυξάνει διαρκώς σ' όλον τον κόσμο. Αυτό συμβαίνει λόγω των εξής παραγόντων: της αύξησης του πληθυσμού, της ανάπτυξης του τεχνικού πολιτισμού και του διαρκούς πολλαπλασιασμού των αναγκών του σύγχρονου ανθρώπου. Αυτό το γεγονός οι επιχειρήσεις το γνωρίζουν και προσπαθούν μέσω διαφόρων τεχνικών και μεθόδων να το εκμεταλλευτούν όσο καλύτερα μπορούν προκειμένου να αυξήσουν την κερδοφορία τους.

Η ανάγκη του καταναλωτή προκειμένου να καλύψει βασικές βιοτικές του ανάγκες, η ταχύτητα των τρεχουσών συναλλαγών και οι σύγχρονες μέθοδοι της αγοράς έφεραν⁶ τον καταναλωτή αντιμέτωπο με το πρόβλημα της παγίδευσής του από επαχθείς συμβατικούς όρους, στους οποίους προσχωρεί, μη μπορώντας να αξιώσει διαφορετική ρύθμιση από τον οικονομικά ισχυρότερο αντισυμβαλλόμενο. Ως εκ τούτου ο καταναλωτής βρίσκεται σε αδύναμη θέση μη έχοντας τη δυνατότητα να αντιδράσει στα μεγάλα συμφέροντα των εταιρειών.

Οι εταιρείες έχοντας ως στόχο την απόδοση του κεφαλαίου τους εφευρίσκουν συνεχώς νεώτερες μεθόδους παραγωγής, οι οποίες πολλές φορές αυξάνουν τους κινδύνους για την υγεία και τη ζωή των καταναλωτών⁷. Αυτό σε συνδυασμό με την ανακάλυψη νέων πρώτων υλών και την εξέλιξη της τεχνολογίας, η οποία δίνει στα προϊόντα εμφάνιση που μερικές φορές είναι δυσανάλογη της ποιότητάς τους, έχει σαν αποτέλεσμα

⁶ Βλ., *Ιω. Καράκωστα*, Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 5 (1998), σελ. 443.

⁷ Πρβλ., *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, II, 1996, σελ. 19.

ο καταναλωτής να βρίσκεται σε δύσκολη θέση μη γνωρίζοντας τι πραγματικά αγοράζει. Σε αυτό συμβάλλει και το γεγονός ότι κυκλοφορούν πολλά ίδια προϊόντα με διαφορετική εμφάνιση από διάφορες εταιρείες. Ένα άλλο γεγονός που αποτελεί επιπρόσθετο εμπόδιο για τον καταναλωτή είναι η μεροληπτική πληροφόρηση εκ μέρους των παραγωγών των διαφόρων προϊόντων. Από την άλλη η διαφήμιση, ο σκοπός της οποίας δεν είναι η αντικειμενική πληροφόρηση των καταναλωτών αλλά το να πείσει κυρίως τους αποδέκτες της να αγοράσουν τελικά το διαφημιζόμενο προϊόν, επιτείνει την αδύναμη θέση του καταναλωτή. Επίσης οι σύγχρονες τεχνικές marketing και η λειτουργία του συστήματος «self service»⁸, το οποίο παρέχει σχεδόν μηδαμινές πληροφορίες στον καταναλωτή, συντελούν στην αδυναμία του καταναλωτή να κάνει σωστές επιλογές και δυσχεραίνουν ακόμη περισσότερο την θέση του. Τέλος οι επιχειρήσεις προκειμένου να ισχυροποιηθούν περισσότερο, προχωρούν σε συμπράξεις, οι οποίες έχουν σαν αποτέλεσμα την άρση του ανταγωνισμού⁹ και της ελεύθερης αγοράς, πράγμα που καθιστά τον καταναλωτή απλά παθητικό αποδέκτη των αλλαγών που συμβαίνουν στην αγορά.

Το σύγχρονο κοινωνικό κράτος δικαίου όφειλε λοιπόν να επωμισθεί με το καθήκον της νομικής κάλυψης και προστασίας του καταναλωτή¹⁰. Η ανάγκη προστασίας του από το δίκαιο ήταν και είναι επιτακτική, αφού οι συνθήκες που αντιμετωπίζει στις καθημερινές του συναλλαγές είναι δυσμενείς και ο ίδιος είναι αδύναμος να προασπίσει τα συμφέροντά του.

1.2 Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή.

Το ελληνικό Σύνταγμα ανάγει την υγεία, την ασφάλεια και τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών σε συλλογικά έννομα αγαθά και καλεί το νομοθέτη να τα προστατεύσει. Πιο συγκεκριμένα, το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος επιτρέπει όχι μόνο το νομοθετικό περιορισμό της αρχής

⁸ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 20.

⁹ Βλ., *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 19.

¹⁰ Πρβλ. *Ιω. Καρακώστα*, ό.π.

της ιδιωτικής αυτονομίας προς την κατεύθυνση της προστασίας του καταναλωτή από την οικονομική του εκμετάλλευση ή την επιβολή σ' αυτόν επαχθών συμβατικών όρων, αλλά υπαγορεύει και τον μέσω της ερμηνείας προσανατολισμό του κοινού δικαίου στην εξισορρόπηση των συμφερόντων καταναλωτή-προμηθευτή¹¹.

Επίσης ο καταναλωτής προστατεύεται, αφού σύμφωνα με το άρθρο 5 του Συντάγματος, προστατεύεται η οικονομική ελευθερία του ατόμου στα πλαίσια της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας. Η οικονομική ελευθερία του ατόμου περιλαμβάνει και την ελευθερία του εμπορίου και της βιομηχανίας, η οποία σχετίζεται με την ελευθερία του συμβάλλεσθαι και του δικαιοπρακτείν γενικότερα¹². Μάλιστα όσο αφορά το συνταγματικό δικαίωμα του ατόμου να δραστηριοποιείται ελεύθερα στον οικονομικό τομέα, απορρέει η υποχρέωση από την πολιτεία να αίρει τα εμπόδια και να παρέχει τα αναγκαία μέσα στον πολίτη προκειμένου να δραστηριοποιηθεί χωρίς φραγμούς. Ως εκ τούτου η πολιτεία στο όνομα της προστασίας του καταναλωτή έχει τη δυνατότητα και οφείλει να επεμβαίνει στην αγορά. Από το παραπάνω συνταγματικό δικαίωμα συνεπάγονται και οι εξής υποχρεώσεις από μέρους της πολιτείας. Η πολιτεία υποχρεούται να προνοεί για την προστασία της υγείας του καταναλωτή, να προστατεύει τα οικονομικά συμφέροντά του και να προστατεύει τον καταναλωτή όταν αυτός παρεμποδίζεται στο να έχει ελεύθερη βούληση καθώς και να φροντίζει για την ενημέρωσή του¹³.

Το άρθρο 14 παρ. 1 του Συντάγματος κατοχυρώνει το ατομικό δικαίωμα της πληροφόρησης ως ειδικότερη μορφή του δικαιώματος έκφρασης γνώμης, το άρθρο 20 παρ. 1 του Συντάγματος παρέχει στον καταναλωτή αξίωση για την παροχή δικαστικής προστασίας, το άρθρο 106 παρ. 2 θέτει όρια στην ιδιωτική οικονομική πρωτοβουλία και ακόμη το άρθρο 9 παρ. 1 προστατεύει το δικαίωμα του ιδιωτικού βίου. Τα παραπάνω συνταγματικά άρθρα είναι μόνο μερικά από αυτά που μπορούν να

¹¹ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π., σελ. 444.

¹² Βλ., *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 22, στον *Θ. Λιακόπουλο*, Η οικονομική ελευθερία αντικείμενο προστασίας στο δίκαιο του ανταγωνισμού, 1981, σελ. 90, τον ίδιο *Θ. Λιακόπουλο*, Η προστασία του καταναλωτή και το Σύνταγμα, Ζητήματα Εμπορικού Δικαίου, 1985, σελ. 3.

¹³ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 24.

χρησιμεύσουν ως πολύτιμα ερμηνευτικά «εργαλεία» κατά την αποσαφήνιση των ρυθμίσεων για τους καταχρηστικούς γενικούς όρους των συναλλαγών¹⁴.

i. Προϊσχύον δίκαιο.

Αν και το Σύνταγμα προστατεύει τον καταναλωτή, ελληνικό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή έως και το 1991 δεν είχε θεσμοθετηθεί και ήταν σχεδόν ανύπαρκτο, αφού μόνο μερικές υπουργικές αποφάσεις είχαν εκδοθεί για την προστασία του καταναλωτή, κι αυτές στο πλαίσιο εναρμόνισης των χωρών-μελών προς το ευρωπαϊκό δίκαιο. Οι αποφάσεις αυτές αφορούσαν την παραπλανητική διαφήμιση, την πώληση εκτός του εμπορικού καταστήματος, την καταναλωτική πίστη και την ευθύνη του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων. Επίσης η δικαιοσύνη προσπαθούσε να προστατέψει τον καταναλωτή τουλάχιστον ως προς τις παραπλανητικές και αθέμιτες διαφημίσεις και τις διάφορες πρακτικές των επιχειρήσεων μέσα από τον ν. 146/1914¹⁵. Ο νόμος 703/77 «περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού» (ο οποίος τροποποιήθηκε από τον ν. 2000/91) ήταν το μοναδικό νομοθετικό κείμενο που υπήρχε σαν σημείο νομοθετικής αναφοράς, για το οποίο γινόταν ιδιαίτερη προσπάθεια προκειμένου να θεωρηθεί ότι προστατεύει και τον καταναλωτή¹⁶.

Μετά το 1991 η θέση του καταναλωτή βελτιώθηκε, αφού ο νόμος 1961/1991 που θεσπίστηκε ήταν μια σοβαρή προσπάθεια για την προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών και σύμφωνος με το κοινοτικό δίκαιο. Ο ν. 1961/91 αποτέλεσε το πρώτο στη χώρα μας νομοθετικό κείμενο όπου ρυθμίζονται ζητήματα που αφορούν τις καταναλωτικές συναλλαγές και τιτλοφορείται «για την προστασία του καταναλωτή κι άλλες διατάξεις»¹⁷. Με το νόμο αυτό επιχειρήθηκε η προστατευτική, ρυθμιστική παρέμβαση του νομοθέτη αναφορικά με τα προβλήματα που έχουν ανακύψει από την εξέλιξη της καταναλωτικής

¹⁴ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

¹⁵ Βλ., *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 25.

¹⁶ Πρβλ., *Δ. Λαδά*, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1153.

¹⁷ Έτσι ο *Δ. Λαδάς*, ό.π., σελ. 1157.

συναλλακτικής διαδικασίας, η οποία έχει καταστήσει δυσχερή τη θέση του καταναλωτή¹⁸.

Αξίζει να σημειωθεί ακόμη ό,τι ο νόμος αυτός ήταν προσαρμοσμένος με τις σύγχρονες συνθήκες της αγοράς. Η Ελλάδα ως χώρα μέλος της τότε Ε.Ο.Κ., εναρμόνισε με τον παραπάνω νόμο την εθνική της νομοθεσία στους εξής τομείς, εκσυγχρόνισε το δίκαιο της διαφήμισης, καθιέρωσε την υποχρέωση εξυπηρέτησης μετά την πώληση, αναγνώρισε τις ενώσεις των καταναλωτών και εισήγαγε τους θεσμούς της εξώδικης επίλυσης των διαφορών και του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών¹⁹.

ii. Ισχύον δίκαιο.

Σήμερα η προστασία του καταναλωτή ρυθμίζεται από τον ν. 2251/1994, ο οποίος αντικατέστησε πλήρως τον ν. 1961/1991 και αποτελεί το «πλήρες σύστημα προστασίας της αρχής – συναλλακτικής υποχρέωσης του καταναλωτή»²⁰. Ο νόμος αυτός διαρθρώνεται στις γενικές διατάξεις, στις διατάξεις ουσιαστικού δικαίου «Μέρος Πρώτο» και στις οργανωτικές διατάξεις «Μέρος Δεύτερο». Στις γενικές διατάξεις του νόμου γίνεται λόγος για την υποχρέωση της πολιτείας να μεριμνά για τα συμφέροντα των καταναλωτών και ιδιαιτέρως για την υγεία και την ασφάλεια τους, για τα οικονομικά τους συμφέροντα, τη οργάνωσή τους σε ενώσεις, το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και την πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα. Επίσης ο ν. 2251/1994 ορίζει στις γενικές διατάξεις του στην παράγραφο 3 ό,τι οι διατάξεις, που προστατεύουν τους καταναλωτές, ισχύουν τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, για τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημόσιου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Τέλος ο ν. 2251/1994 στις γενικές διατάξεις του καθορίζει τις έννοιες του καταναλωτή και του προμηθευτή που αποτελούν και υποκείμενα προστασίας του.

Ο νεότερος ν. 2251/1994 υπερέρχει²¹ από άποψη περιεχομένου του καταργηθέντος νόμου 1961/1991. Ο νέος νόμος διευρύνει την έννοια του

¹⁸ Βλ. Δ. Λαδά, ό.π.

¹⁹ Βλ., Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 27.

²⁰ Πρβλ. Ιω. Καράκωστα, Προστασία του Καταναλωτή Ν2251/1994, 1997, σελ. 68.

²¹ Βλ. αναλυτικά Σταθόπουλο-Χιωτέλλη- Αυγουστιανάκη, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι, 1995, σελ. 22.

καταναλωτή και συμπεριλαμβάνει στην προστασία του και εκείνον που αποκτά ως τελικός αποδέκτης ένα αγαθό για την ικανοποίηση όχι μόνον προσωπικών αλλά και επαγγελματικών αναγκών (άρθρο 1 § 4 ν. 2251/1994). Καινοτομία επίσης του ισχύον νόμου αποτελεί και το γεγονός ότι ρυθμίζει, εκτός από την ευθύνη του παραγωγού προϊόντων, και την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας με ή χωρίς σύμβαση (άρθρο 8). Επίσης σημαντική καινοτομία του ν. 2251/1994 είναι και η πρόβλεψη του της συλλογικής αγωγής που μπορεί να εγείρουν ενώσεις καταναλωτών κατά του προμηθευτή για την προστασία του καταναλωτικού κοινού (άρθρο 10 § 9).

Ο ν. 2251/1994 σε ορισμένα σημεία όμως οπισθοχωρεί²², ως προς την προστασία του καταναλωτή, σε σχέση με τον ν. 1961/1991. Πλέον δεν προβλέπεται μεταξύ των καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών η ρήτρα, με την οποία ο προμηθευτής απαλλάσσεται από την ευθύνη για δόλο ή βαριά αμέλεια των βοηθών του εκπλήρωσης. Επίσης οπισθοχώρηση του νόμου συνιστά και η τροποποίηση της διάταξης του προϊσχύσαντος νόμου, η οποία προέβλεπε ότι καταχρηστικός είναι κάθε γενικός όρος συναλλαγών ή συνδυασμός αυτών, που έχει ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας του συνόλου των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων σε βάρος του καταναλωτή (άρθρο 25 § 2, ν. 1961/1991). Η διάταξη του ν. 2251/1994 απαιτεί για την ακυρότητα του όρου υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας και όχι απλή διατάραξη (άρθρο 2 § 6 εδ.1).

iii. Κοινοτικό δίκαιο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) μεριμνά ιδιαίτερος για την προστασία της υγείας του, της ασφάλειάς και της οικονομικής του ευημερίας. Προάγει τα δικαιώματά του στην ενημέρωση και στην εκπαίδευση, νομοθετεί για την εξασφάλιση της προστασίας του και παίζει ενεργό ρόλο στην οργάνωσή του σε ενώσεις. Οι Ευρωπαίοι ασχολούνται για πρώτη φορά με το θέμα της προστασίας του καταναλωτή στα μέσα της δεκαετίας του '70. Στη διάσκεψη κορυφής του Παρισιού το 1972 οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εξέφρασαν για πρώτη φορά την πολιτική βούληση για την προστασία του

²² Έτσι σε Σταθόπουλο-Χιωτέλλη- Αυγουστιανάκη, ό.π. σελ. 23.

καταναλωτή (Επίσημη Εφημερίδα C 92, 25.04.1975), όπου και του αναγνώρισαν πέντε βασικά δικαιώματα. Αυτά είναι τα εξής: το δικαίωμα στην προστασία της υγείας του καταναλωτή και της ασφάλειας του, των οικονομικών του συμφερόντων, την αποκατάσταση των ζημιών, το δικαίωμά του στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση και το δικαίωμά του στην εκπροσώπηση²³. Αξίζει να σημειωθεί ότι η έννοια του καταναλωτή εισήχθη στη Συνθήκη με την Ενιαία Πράξη, η οποία τέθηκε σε ισχύ το 1987 και το άρθρο 100Α της Συνθήκης καθιστά την Επιτροπή αρμόδια για την υποβολή προτάσεων που αναφέρονται στην προστασία του καταναλωτή λαμβάνοντας ως βάση υψηλό επίπεδο προστασίας²⁴. Αργότερα με τη Συνθήκη του Μάαστριχ το 1992 η προστασία του καταναλωτή αποκτά χαρακτήρα πραγματικής κοινοτικής πολιτικής. Μάλιστα το άρθρο 129Α επιτρέπει την συμβολή των κρατών μελών στην επίτευξη της προστασίας του καταναλωτή και τα καθιστά υπεύθυνα για το σκοπό αυτό²⁵.

Η πολιτική για την προστασία των καταναλωτών της Ε.Ε. έχει διαγράψει μακρά πορεία από την έγκριση του πρώτου προγράμματος το έτος 1975 έως και σήμερα. Έχουν ληφθεί αρκετά μέτρα για την εξασφάλιση των ευρύτερων συμφερόντων των καταναλωτών σε διάφορους τομείς όπως είναι οι θεμιτές εμπορικές πρακτικές, η παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση, η αναγραφή των τιμών, οι καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων που αποτελεί και αντικείμενο της εργασίας μας, οι πωλήσεις εξ αποστάσεως, οι πωλήσεις εκτός του εμπορικού καταστήματος καθώς και η χρονομεριστική μίσθωση και τα οργανωμένα ταξίδια²⁶.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ενδιαφέρεται για την πολιτική προστασίας του καταναλωτή στο πλαίσιο βελτίωσης της ποιότητας ζωής των πολιτών της και εκτός από την άμεση ενέργεια της να προασπίζει τα δικαιώματα του, φροντίζει και για την ενσωμάτωση των συμφερόντων του στους σχετικούς τομείς της κοινοτικής νομοθεσίας²⁷.

²³ Βλ. ιστοσελίδα <http://europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l32000.htm>.

²⁴ Βλ. σχετικά ιστοσελίδα ό.π.

²⁵ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 33.

²⁶ Έτσι στην ιστοσελίδα http://europa.eu.int/pol/cons/overview_el.htm.

²⁷ Βλ. ιστοσελίδα ό.π.

Επίσης η Ένωση έχοντας ως στόχο την ορθή λειτουργία της Ενιαίας Αγοράς, φροντίζει για την εναρμόνιση της νομοθεσίας των χωρών-μελών της. Η ορθή λειτουργία της Ενιαίας Αγοράς έχει σαν συνέπεια την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις διασυνοριακές τους συναλλαγές, κάτι το οποίο θα βοηθήσει και τον ανταγωνισμό προς όφελος όλων των πολιτών της Ε.Ε. Η Ένωση με αφορμή την διεύρυνση έχει χαράξει νέα στρατηγική για το διάστημα 2002-2006 όσο αφορά την πολιτική προστασίας των καταναλωτών, προκειμένου οι καταναλωτές να επωφεληθούν όσο το δυνατόν περισσότερο από την εσωτερική αγορά. Στην χάραξη της στρατηγική ελήφθη υπ' όψιν ότι οι καταναλωτές έχουν ανάγκη από απλούστερους και πιο εναρμονισμένους κανόνες, πιο προσιτά μέσα ενημέρωσης και επιμόρφωσης και πιο αποτελεσματικούς μηχανισμούς επίλυσης των εμπορικών διαφορών, ενθαρρύνοντας την εξώδικη διευθέτησή τους, μιας και η λύση μέσω της δικαστικής οδού μπορεί να είναι αρκετά δαπανηρή και χρονοβόρα, αν μάλιστα η εκδίκαση της υπόθεσης είναι ενόπιον ενός άλλου δικαστηρίου²⁸.

Οι προτεραιότητες της Ε.Ε. για το 2002-2006 είναι λοιπόν οι πολίτες και των 25 κρατών μελών της Ένωσης να «απολαμβάνουν» το ίδιο υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, αποτελεσματικότερη εφαρμογή των κανόνων προστασίας και ορθή συμμετοχή των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές της Κοινότητας²⁹.

2. Υποκείμενα έννομης προστασίας.

Οι ορισμοί του καταναλωτή και του προμηθευτή προβλέπονται στο άρθρο 1 παρ. 4 του ν. 2251/94. Επίσης αυτοί οι γενικοί ορισμοί εφαρμόζονται ενιαία σε όλες τις ρυθμίσεις του νόμου, αλλά δεν αποκλείεται η τροποποίηση των εννοιών αυτών ανάλογα με τη διάταξη, αν αυτό κρίνεται αναγκαίο από την τελεολογική και συστηματική, σχετικά με τυχόν ειδικές ή γενικές ρυθμίσεις, ερμηνεία τους³⁰.

²⁸ Βλ. ιστοσελίδα <http://europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l132000.htm>.

²⁹ Έτσι η ιστοσελίδα ό.π.

³⁰ Ίδετε αναλυτικά Σταθόπουλο Χιωτέλλη Αυγουστιανάκη, ό.π. σελ. 39.

2.1 Η έννοια του καταναλωτή.

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή στο νόμο που ισχύει για την προστασία του καταναλωτή (ν. 2251/1994) είναι ευρύτατος. Σε αντίθεση με το άρθρο 2 § 1 του προϊσχύσαντος νόμου (ν.1961/91), που όριζε ως καταναλωτή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί συναλλαγές για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών αναγκών του, ο ισχύον νόμος ορίζει ως καταναλωτή «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες, που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους»³¹. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος» (άρθρ.1 § 4 στοιχ. α ν.2251). Η συγκεκριμένη απόδοση της έννοιας του καταναλωτή περιλαμβάνει και τα νομικά πρόσωπα, και μάλιστα χωρίς προϋποθέσεις, γεγονός που την κάνει ευρύτατη³². Ωστόσο μερικές διατάξεις (όπως αυτές για την άμεση διαφήμιση) αφορούν μόνο φυσικά πρόσωπα. Ακόμα οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να έχουν ως μέλη μόνο φυσικά πρόσωπα (άρθρο 9 παρ. 2). Άλλωστε ως «καταναλωτές» μπορούν να χαρακτηριστούν και οι ενώσεις χωρίς νομική προσωπικότητα. Ειδικότερα, από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει ότι για να θεωρηθεί κάποιος ως καταναλωτής πρέπει να πληροί τις εξής προϋποθέσεις: α) τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες να προσφέρονται στην αγορά και β) το πρόσωπο που προμηθεύεται τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες να είναι ο τελικός τους αποδέκτης³³. Συγκεκριμένα :

α) Προσφορά των προϊόντων στην αγορά:

Ο νόμος στον ορισμό αυτό κάνει λόγο για προϊόντα ή υπηρεσίες «που προσφέρονται στην αγορά». Επομένως η ύπαρξη αγοράς είναι αναγκαία

³¹ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 34. Βλ. σχετικά με τη Σύμβαση των Βρυξελλών (άρθρ. 13) - Έννοια του καταναλωτή, Συμφωνία περί διεθνούς δικαιοδοσίας, ΔΕΚ (Υπόθ. C-269/1995; Απόφ. 03.07.1997), ΔΕΕ 1998, σελ. 62 επ.

³² Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, Γ. Ο. Σ. / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001, σελ. 62: Ακόμα ευρύτερο ορισμό, από το ν. 2251/94, δίνει το άρθρ. 85 παρ. 3 της συνθήκης της ΕΟΚ, «ως καταναλωτής δε νοείται μόνο ο τελικός αποδέκτης του προϊόντος που το αποκτά πλέον για να το χρησιμοποιήσει ο ίδιος ή η οικογένειά του, αλλά και κάθε ενδιαμέσος αγοραστής, μέχρι αυτό να φτάσει από την παραγωγή στον τελικό καταναλωτή».

³³ Βλ. σχετικά *Ιω. Καρακώστα*, ό.π. σελ. 70-71.

προκειμένου να χαρακτηριστεί ο αποδέκτης του προϊόντος ή της υπηρεσίας καταναλωτής. Θα πρέπει τα αγαθά ή οι υπηρεσίες να είναι γνωστά και να κυκλοφορούν στην αγορά, να απευθύνονται δηλαδή στο ευρύ καταναλωτικό κοινό και να μην προορίζονται για συγκεκριμένο μεμονωμένο πελάτη. Οπότε αν τα αγαθά δεν ευρίσκονται στην αγορά (π.χ. κατασκευάζονται κατόπιν προσωπικής παραγγελίας) δε θα υπάρχει καταναλωτική σύμβαση, ή είναι τόσο εξειδικευμένα ώστε να μην υπάρχει για αυτά «αγορά» και επομένως θα εμφανίζονται θέματα από την εφαρμογή του προκειμένου περιορισμού. Από την άλλη όμως υποστηρίζεται και η άποψη ότι οποιοδήποτε αγαθό, μαζικά ή εξατομικευμένα παραγόμενο, προσφέρεται και κυκλοφορεί, εμπίπτει στην υπό ευρεία έννοια αγορά³⁴.

β) Τελικός αποδέκτης:

Ως καταναλωτής ορίζεται ο τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά. Συνεπώς καταναλωτής δε θεωρείται το πρόσωπο που αποκτά αγαθά, κινητά ή ακίνητα πράγματα με σκοπό να τα μεταβιβάσει αυτούσια ή επεξεργασμένα, να παραχωρήσει τη χρήση ή να τα χρησιμοποιήσει για λογαριασμό ή για την οικονομική εξυπηρέτηση τρίτου. Όπως προαναφέρεται, τελικός αποδέκτης είναι και αυτός που ενεργεί για την ικανοποίηση των επαγγελματικών του αναγκών³⁵, σε αντίθεση με τον προϊσχύσαντα νόμο (άρθρο 2 παρ. 1 ν. 1969/91) και τις ισχύουσες κοινοτικές Οδηγίες³⁶. Έτσι καταναλωτής είναι π.χ. και ο γιατρός που αγοράζει εξοπλισμό για το ιατρείο του, εφόσον είναι ο τελικός χρήστης.

Βέβαια πρέπει να αναφερθεί, ότι δεν ισχύει απολύτως η υποστηριζόμενη άποψη ότι ο συγκεκριμένος ορισμός του καταναλωτή αποτελεί τον ευρύτερο δυνατό, καθώς μέσα στον ίδιο τον νόμο αλλά και σε άλλα ελληνικά νομοθετήματα για την προστασία του καταναλωτή συναντά κανείς κάποιο ευρύτερο ή και στενότερο προστατευτικό πεδίο από αυτό του

³⁴ Βλ. Σταθόπουλο-Χιωτέλλη-Λυγουσιανάκη, ό.π. σελ. 41, βλ. και Ιω. Καράκωστα, ό.π. σελ. 71-72.

³⁵ Βλ. σχετικά Μ.-Πυροβέση, Προστασία του καταναλωτή. Γενικοί όροι-Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμ. 1996, σελ. 300.

³⁶ Ο κοινοτικός νομοθέτης έχει ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας του όρου, οι Οδηγίες: 85/577/ΕΕ (σχετικά με την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος), 87/102/ΕΕ (σχετικά με την καταναλωτική πίστη, όπως τροποποιήθηκε από την 90/88/ΕΕ), 93/13/ΕΕ (σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις με καταναλωτές), 99/44/ΕΕ (σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών), όπως και άλλες Οδηγίες που εκτίθενται παρακάτω, ορίζουν τον καταναλωτή ως κάθε φυσικό (μόνο) πρόσωπο που επιδιώκει σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική του δραστηριότητα. Βλ. Ιω. Καράκωστα, ό.π.

προκείμενου ορισμού. Έτσι, για παράδειγμα, εν μέρει τα άρθρα 6 έως 8 του ν. 2251/1994, όπως και το άρθρο 2 § 4 του ΠΔ 339/1996, υιοθετούν υποκειμενικό πεδίο προστασίας ευρύτερο από αυτό του γενικού ορισμού του νόμου³⁷.

Το πότε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο εντάσσεται στο προστατευτικό πεδίο του νόμου, εξαρτάται από τα γεγονότα και τις συγκεκριμένες καταστάσεις. Προκειμένου να γίνει έλεγχος της ορθής εφαρμογής του ορισμού του καταναλωτή εφαρμόζονται δύο βασικά κριτήρια³⁸:

α) «Η διαπραγματευτική υπεροχή του προμηθευτή» :

Το ουσιαστικό κριτήριο της έννοιας του καταναλωτή όπως προσδιορίζεται στο άρθρο 1 είναι η μη κατ' επάγγελμα ενασχόληση του λήπτη του αγαθού με τις ειδικές συναλλαγές στις οποίες ανήκει η προμήθεια του αγαθού. Αυτό σημαίνει ότι ο καταναλωτής δεν έχει αποκτήσει τις γνώσεις, την εμπειρία και την εξειδικευμένη στο αντικείμενο αυτό διαπραγματευτική ικανότητα, που έχει ο προμηθευτής, με παρεπόμενο τον έντονο αιφνιδιασμό του και αυτό δικαιολογεί την προστασία του από τον νόμο. Συνεπώς το ουσιαστικό κριτήριο είναι η ερασιτεχνική ιδιότητα³⁹ του αποδέκτη του αγαθού ως προς τη συγκεκριμένη συναλλαγή⁴⁰. Δεν αποκλείεται φυσικά ο καταναλωτής να είναι σε καλύτερη οικονομική κατάσταση από τον προμηθευτή, που και πάλι το κριτήριο εφαρμόζεται κανονικά.

β) « Η τυχόν καταχρηστική επίκληση του νόμου από τον συγκεκριμένο καταναλωτή » :

Από όσα έχουν αναφερθεί ως τώρα, αμέσως μπορεί κανείς να σκεφτεί τον κίνδυνο που ελλοχεύει εξαιτίας της ευρύτητας της έννοιας του καταναλωτή στο ν. 2251/94. Εύκολα λοιπόν κάποιος οικονομικά εύρωστος συναλλασσόμενος, που διαθέτει γνώσεις, πείρα και διαπραγματευτική ικανότητα στους όρους, μπορεί να επικαλείται την προστασία του νόμου καταχρηστικά. Όταν λοιπόν πρόκειται για ένα πρόσωπο με τέτοιο «εξοπλισμό», είναι άδικο να έχει και την προστασία του καταναλωτή, κατά τα άλλα ανίσχυρου, για τον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή, ασχέτως με το

³⁷ Βλ. Γ. Δέλλιο, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, τομ. Ι, 2005, σελ. 24.

³⁸ Έτσι ο Ιω. Καρακώστας, ό.π. σελ. 72-73.

³⁹ Πρβλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 35.

⁴⁰ Βλ. Σταθόπουλο Χιωτέλλη Αυγουσιανάκη, ό.π. σελ. 40.

τι προβλέπει ο νόμος. Για παράδειγμα μια Τράπεζα που επικαλείται τις διατάξεις για τους καταχρηστικούς Γενικούς Όρους των Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), προμηθευόμενη αρκετούς υπολογιστές από ένα μικρό κατάστημα, σε πολλές περιπτώσεις δύναται να είναι η εκ μέρους της επίκληση του ν. 2251/1994 καταχρηστική και να μη δικαιολογείται η εφαρμογή του. Εν κατακλείδι, εφόσον η ευρύτητα της έννοιας του καταναλωτή αφήνει τα περιθώρια στο δικαιούχο για καταχρηστικές επικλήσεις, κρίνεται επιτακτική η τελολογική συστολή της συγκεκριμένης έννοιας⁴¹.

Πραγματικά χρειάζεται να δοθεί έμφαση στο ότι ο κοινοτικός νομοθέτης έχει ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας του όρου. Έτσι, διάφορες βασικές οδηγίες για την προστασία του καταναλωτή, όπως αυτή για τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις με καταναλωτές (93/13/ΕΟΚ)⁴², η οδηγία για τις πωλήσεις εκτός του καταστήματος (85/577/ΕΟΚ), η οδηγία για την καταναλωτική πίστη (87/102/ΕΟΚ), ορίζουν ως «καταναλωτή» κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική του δραστηριότητα. Ακόμα και η οδηγία για την ευθύνη του κατασκευαστή ελαττωματικών προϊόντων (85/374/ΕΟΚ), αναφέρεται σε ζημία σε «περιουσιακά στοιχεία, που προορίζονται και χρησιμοποιούνται για ιδιωτική κατανάλωση ή χρήση»(άρθρ. 9). Η οδηγία για τα ζητήματα χρονομεριστικής μίσθωσης (time sharing, 94/47/ΕΚ), αν και χρησιμοποιεί ως υποκατάστατο όρο τον όρο «αγοραστής», αναφέρεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς εκτός της επαγγελματικής του δραστηριότητας(άρθρ. 2). Η οδηγία για την παραπλανητική διαφήμιση (84/450/ΕΟΚ), δεν έχει δώσει ορισμό. Η οδηγία για την πώληση καταναλωτικών αγαθών και τις εγγυήσεις μετά την πώληση (99/44/ΕΚ), ορίζει ως «καταναλωτή» κάθε φυσικό (μόνο) πρόσωπο, το οποίο, στις συμβάσεις που καλύπτονται από αυτήν την οδηγία, ενεργεί για σκοπούς που δεν έχουν άμεση σχέση με το εμπόριο, την επιχείρηση ή το επάγγελμα του⁴³ (άρθρ. 2 στοιχ. α). -Εξαίρεση αποτελεί η οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια

⁴¹ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π. σελ. 73-74.

⁴² Βλ. σχετικά *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 61.

⁴³ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 35-36.

(90/314/ΕΟΚ)⁴⁴, κατά την οποία στην έννοια του καταναλωτή εμπίπτει και το πρόσωπο που ενεργεί και για τις επαγγελματικές του ανάγκες (άρθρ. 2 § 4). Αυτό είναι λογικό γιατί οι συμμετέχοντες σε ένα οργανωμένο ταξίδι, (για ψυχαγωγία, τουρισμό, ξεκούραση κ.ά.), είναι συνήθως οι ασθενέστεροι συμβαλλόμενοι, ασχέτως με την ιδιότητα την οποία ταξιδεύουν.

Δεν είναι τυχαίο που στην Ανακοίνωση της Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη, ως καταναλωτική διαφορά ορίζεται η διαφορά μεταξύ ενός φυσικού προσώπου, που ενεργεί εκτός του εμπορίου ή του επαγγέλματος του και ενός φυσικού ή νομικού προσώπου, που ενεργεί στα πλαίσια της επιχειρηματικής του δραστηριότητας.

Ο καταναλωτής προσδιορίζεται με τη στενή έννοια του όρου και στις περισσότερες εθνικές νομοθεσίες. Έτσι κατά τον πορτογαλικό νόμο του 1981, καταναλωτής θεωρείται εκείνος προς τον οποίο γίνονται προμήθειες αγαθών ή υπηρεσιών με προορισμό την προσωπική του χρήση (άρθρ. 2 αριθ. 29). Στο βελγικό νόμο του 1991, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που αποκτά ή χρησιμοποιεί προϊόντα ή υπηρεσίες που κυκλοφορούν στην αγορά για σκοπούς, που δεν έχουν επαγγελματικό χαρακτήρα (άρθρ. 1 § 7). Επίσης στο γερμανικό δίκαιο, στον νόμο για τους γ.ο.σ. (AGBG), μετά το 1996, γίνεται αναφορά για το φυσικό πρόσωπο, που συνάπτει σύμβαση με σκοπό, που δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι εμπίπτει στην επαγγελματική του δραστηριότητα (§ 24a). Εξαιρέση αποτελεί ο ισπανικός νόμος του 1984 για την προστασία του καταναλωτή, που αναφέρεται στο πρόσωπο που είναι «τελικός αποδέκτης» (άρθρ. 1 § 2). Όμως ο όρος ερμηνεύεται στενά⁴⁵.

Φαίνεται πως η αποδοχή του όρου «καταναλωτής» με στενή έννοια είναι ευστοχότερη, σκεπτόμενοι τους παρακάτω λόγους.

α) Ως προς τον τελικό αποδέκτη, έμπορο ή επαγγελματία, που ενεργεί για επαγγελματικούς σκοπούς, όταν η συναλλαγή είναι εκτός της ειδικότητας του, το σίγουρο είναι ότι δε βρίσκεται σε τόσο μειονεκτική θέση, συγκρινόμενος με ένα πρόσωπο που συνάπτει την ίδια συναλλαγή για

⁴⁴ Βλ. Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια, ΔΕΚ Υπόθ. C-364/1996, Απόφ. 14.05.1998, ΔΕΕ 1998, σελ. 1121 επ.

⁴⁵ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 36-38.

τον εαυτό του ή την οικογένεια του. Έτσι ο πρώτος μπορεί να αμυνθεί καλύτερα και δεν ανήκει στην περίπτωση του ασθενέστερου συμβαλλόμενου, που χρήζει ιδιαίτερης προστασίας από τον νόμο και αυτό διότι πρόκειται για πρόσωπα που είναι συνήθως οικονομικά εύρωστα και που έχουν την υποστήριξη του εμπορικού και αστικού δικαίου.

β) Το καταναλωτικό κίνημα είναι οργανωμένο στις ενώσεις καταναλωτών, οι οποίες μεριμνούν για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών *stricto sensu* και όχι προσώπων, που ενεργούν με άλλη ιδιότητα.

γ) Η αποδοχή της ευρείας έννοιας του καταναλωτή έχει ως παρέρπομένο την ανασφάλεια δικαίου. Για αυτόν το λόγο πρέπει να ερευνάται σε κάθε περίπτωση, αν ο έμπορος ή ο επαγγελματίας ενήργησε εκτός της ειδικότητας του(ή εκτός της κατ' επάγγελμα ενασχόλησης του) ή όχι, για να εφαρμοστεί το κατάλληλο δίκαιο⁴⁶.

δ) Αν οι έμποροι και οι επαγγελματίες υπολογίζονται ως καταναλωτές, όταν ενεργούν εκτός της επαγγελματικής τους ειδικότητας, θα πρέπει και οι καταναλωτές να εξομοιούνται με τους εμπόρους και τους επαγγελματίες, όταν ενεργούν με την επαγγελματική τους ειδικότητα ώστε να μη γίνονται διακρίσεις.

Ως προς τα ουσιαστικά αποτελέσματα, το σημαντικό είναι ότι ο δικαστής ερμηνεύει διαφορετικά τις διατάξεις του νόμου, όταν αυτός έχει κατά νου τον καταναλωτή με τη στενή έννοια του όρου, δηλαδή τον καταναλωτή ως τον ασθενέστερο συμβαλλόμενο και αλλιώς, όταν ο καταναλωτής μπορεί να είναι σύμφωνα με τον νόμο και μία επιχείρηση, που αποκτά προϊόντα ή υπηρεσίες ως τελικός αποδέκτης τους⁴⁷.

2.2 Η έννοια του προμηθευτή.

Ο νόμος 2251/94 για την προστασία του καταναλωτή ορίζει ότι προμηθευτής θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την

⁴⁶ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 37-40.

⁴⁷ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 41.

άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής είναι και ο διαφημιζόμενος. Προμηθευτής είναι επίσης και ο παραγωγός ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα (άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. β ν. 2251/1994). Όπως συνάγεται εκ του νόμου η έννοια του προμηθευτή είναι ευρεία, σ' αυτήν συμπεριλαμβάνονται και εκείνοι οι οποίοι ασκούν κάποιο ελεύθερο επάγγελμα⁴⁸, όπως γιατροί, δικηγόροι, ασφαλιστές, μηχανικοί, εργολάβοι, αφού στα πλαίσια της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας παρέχουν υπηρεσίες. Ο νόμος προβλέπει ότι ο «παρέχων υπηρεσίες» είναι όποιος παρέχει κατά τρόπο ανεξάρτητο υπηρεσία στο πλαίσιο άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας (άρθρο 8, παρ.2, ν.2251/1994) και επίσης ότι ο «παρέχων υπηρεσίες» ευθύνεται για κάθε ζημία που προκάλεσε υπαίτια κατά την παροχή των υπηρεσιών (άρθρο 8, παρ.1, ν.2251/1994).

Προμηθευτής επίσης θεωρείται και οποιαδήποτε επιχείρηση του δημοσίου τομέα και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, έτσι οι διατάξεις που προστατεύουν τους καταναλωτές ισχύουν τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα (άρθρο 3, ν.2251/1994).

Επίσης κατά διασταλτική ερμηνεία του νόμου θα πρέπει να θεωρηθεί ως προμηθευτής και κάθε πρόσωπο που δεν ασκεί μεν επαγγελματική δραστηριότητα με την αυστηρή έννοια του όρου, δηλαδή με σκοπό το κέρδος, αλλά διενεργεί κατά συνήθη απασχόληση συναλλαγές, γεγονός που του δίνει τη δυνατότητα απόκτησης ειδικών γνώσεων και συσσωρευμένης εμπειρίας και άρα διαπραγματευτικής υπεροχής έναντι του καταναλωτή. Τέτοιες συναλλαγές διενεργούν οι εκπρόσωποι κοινωφελών ιδρυμάτων και διάφορων άλλων φορέων⁴⁹.

Τέλος αξίζει να αναφερθεί ότι η έννοια του όρου «προμηθευτής» του ν. 2251/1994 είναι πλήρως εναρμονισμένος με τον αντίστοιχο όρο της κοινοτικής οδηγίας, στην οποία αναφέρεται ως «επαγγελματίας». Σύμφωνα με την οδηγία της Κοινότητας, επαγγελματίας είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατά τις συμβάσεις τις οποίες καλύπτει ο νόμος, ενεργεί στα

⁴⁸ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

⁴⁹ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π. σελ. 77.

πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας είτε αυτή είναι δημόσια είτε ιδιωτική⁵⁰.

⁵⁰ Βλ. *Μ. Πυροβέτσι*, ό.π. σελ. 301.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

1. Ερμηνεία της διατάξεως του άρθρου 2 του ν. 2251/1994.

1.1 Γενικά.

Η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, θεμελιώδης αρχή του ενοχικού δικαίου (το σύνολο των κανόνων που ρυθμίζουν τις σχέσεις δανειστή-οφειλέτη), διέπει την κατάρτιση και το περιεχόμενο των συμβάσεων⁵¹. Αυτή καθιερώνεται με τη διάταξη του άρθρου 361 ΑΚ και αναλύεται σε δύο ειδών ελευθερίες: την ελευθερία της σύναψης (ή μη σύναψης) της σύμβασης (εξωτερική ελευθερία) και την ελευθερία καθορισμού (επιλογής και διαμόρφωσης) του περιεχομένου (εσωτερική ελευθερία)⁵² αυτής. Όπως επιβάλλει η εν λόγω αρχή, μεγάλο τμήμα των διατάξεων του ενοχικού δικαίου είναι κανόνες ενδοτικού δικαίου, δηλαδή κανόνες των οποίων η τήρηση δεν είναι αναγκαστική και που επιτρέπεται να παραμερισθούν από την ιδιωτική βούληση⁵³.

Η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων κλονίζεται από τις λεγόμενες «συμβάσεις προσχώρησης». Πρόκειται για συμβάσεις οι οποίες διατυπώνονται από τον ένα συμβαλλόμενο, που συνήθως είναι ο οικονομικά ισχυρότερος και στις οποίες «προσχωρεί» ο άλλος, υπογράφοντας το κείμενο χωρίς να συμμετέχει καθόλου στη διαμόρφωση του περιεχομένου της σύμβασης (όταν η σύμβαση είναι (προ)διατυπωμένη σε στερεότυπο έντυπο που υπογράφεται από τα δύο μέρη, τότε ονομάζεται στερεότυπη σύμβαση)⁵⁴. Οι όροι της σύμβασης λέγονται γενικοί όροι των συναλλαγών (ή ΓΟΣ). Μοναδική επιλογή (ελευθερία) του αντισυμβαλλόμενου μέρους αποτελεί η σύναψη ή μη της σύμβασης, όμως συχνά στερείται και αυτής της ελευθερίας, όπως όταν πρόκειται για βασικά βιοτικά αγαθά ή υπηρεσίες ζωτικής σημασίας για το κοινωνικό σύνολο οι οποίες παρέχονται από

⁵¹ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 80.

⁵² Βλ. σχετικά *Σταθόπουλος-Χιωτέλλης - Αυγουστιανάκης*, ό.π. σελ. 80-81.

⁵³ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

⁵⁴ Έτσι ο *Γ. Βελέντζας*, *Δίκαιο Τραπεζών και Τραπεζικών Συμβάσεων (εργασιών)*, 3^η έκδοση, 2004, σελ. 72 επ.

επιχειρήσεις που ασκούν μονοπώλιο⁵⁵. Παραδείγματα συμβάσεων προσχώρησης αποτελούν οι ασφαλιστικές συμβάσεις, οι τραπεζικές συναλλαγές, οι συμβάσεις αεροπορικών ή σιδηροδρομικών ή ατμοπλοϊκών κλπ μεταφορών⁵⁶, οι συμβάσεις παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή ύδρευσης ή τηλεφωνικής σύνδεσης (υπηρεσίες κοινής ωφελείας⁵⁷) κλπ. Επίσης οι συμβάσεις κατά την αγορά ακινήτων, ηλεκτρικών συσκευών, αυτοκινήτων, ενός οργανωμένου ταξιδιού κ.ο.κ.

Αναμφισβήτητα ο τρόπος αυτός της τυποποιημένης μαζικής συναλλαγής⁵⁸ (συμβάσεις προσχώρησης) είναι η εκδήλωση του μοντέρνου ορθολογικού προγραμματισμού πωλήσεων στις σύγχρονες αγορές. Εξαιτίας του περιορισμού της σπατάλης χρόνου των διαπραγματεύσεων του περιεχομένου της σύμβασης με κάθε καταναλωτή, επιτυγχάνεται χαμηλότερο κόστος και μεγαλύτερη ταχύτητα στις συναλλαγές. Επιπλέον οι εκ των προτέρων διατυπωμένοι όροι αποκλείουν το ενδεχόμενο εκμετάλλευσης της ειδικής περίπτωσης ανάγκης ενός καταναλωτή από τον ισχυρότερο αντισυμβαλλόμενο⁵⁹.

Παρόλα αυτά όμως οι συμβάσεις προσχώρησης γίνονται αιτία πολλών κοινωνικών, οικονομικών και νομικών προβλημάτων⁶⁰. Αυτά κυρίως εμφανίζονται στις σχέσεις παραγωγών ή εμπόρων με καταναλωτές και τονίζουν περισσότερο την ήδη μειονεκτική θέση του καταναλωτή. Συνήθως οι ΓΟΣ έχουν την τάση να περιλάβουν⁶¹ ρήτρες απαλλακτικές της ευθύνης του συντάκτη-προμηθευτή ή ρήτρες αυξημένης ευθύνης του αντισυμβαλλόμενου-καταναλωτή. Εξαιτίας αυτής τους της τάσης στην εισηγητική έκθεση του προϊσχύσαντος γ. 1961/91 στο άρθρ. 22 αναφέρεται η παύση της χρησιμοποίησης των "ψιλών γραμμάτων" στην πίσω πλευρά των εντύπων υποδειγμάτων πολλών επιχειρήσεων π.χ. των αεροπορικών επιχειρήσεων, των βεβαιώσεων φύλαξης σε parking κ.ά. που δεν

⁵⁵ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 59, βλ. *Ιω Καρακώστα*, ό.π.

⁵⁶ Βλ. *σχετικά Σταθόπουλο-Χιωτέλλη- Αυγουστιανάκη*, ό.π. σελ. 88-89.

⁵⁷ Πρβλ. για το πότε μια επιχείρηση θεωρείται κοινωφελής: ΜΠρωτΣύρου 299/1978 Αρμ 1979 σελ. 130 και ν. 1264/1982.

⁵⁸ Βλ. αναλυτικά *Γ. Βελέντζα*, ό.π. σελ. 73.

⁵⁹ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, II, 1996, σελ. 86.

⁶⁰ Έτσι σε *Σταθόπουλο-Χιωτέλλη- Αυγουστιανάκη*, ό.π.

⁶¹ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 86-87.

υποπίπτουν στην προσοχή των καταναλωτών ή κι όταν ακόμα γίνουν αντιληπτά, λόγω του μικρού μεγέθους τους, δεν μπορεί να γίνει η ανάγνωση τους. Όμως στα ψιλά αυτά γράμματα περιέχονται περισσότερες από μια ρήτρες περί απαλλαγής από την ευθύνη του αερομεταφορέα ή του φύλακα, συντάκτη-προμηθευτή⁶².

Η πανάκεια των προβλημάτων αυτών απασχόλησε τη νομολογία και τη νομοθεσία διεθνώς⁶³. Εξαιτίας του χαρακτήρα των ΓΟΣ, κρίνεται επιβεβλημένη η ανάγκη προστασίας του ασθενέστερου μέρους από συμβατικούς κινδύνους που κατανέμονται ασύμμετρα εις βάρος του⁶⁴. Έτσι εκδόθηκε η κοινοτική Οδηγία 93/13/ΕΟΚ που «αφορά τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές», το ελληνικό δίκαιο εναρμονίζεται με το άρθρο 2 του ν. 2251/94 (όπως αυτό τροποποιήθηκε από το άρθρο 10 § 24 ν. 2471/99).

Αξίζει να αναφερθεί ότι ο ασθενέστερος συμβαλλόμενος ταυτόχρονα με την προστασία του ν. 2251/94, μπορεί να προστατευτεί από τις διατάξεις της καλής πίστης (άρθρο 288 ΑΚ), της κατάχρησης δικαιώματος (άρθρο 281 ΑΚ), αλλά και των χρηστών ηθών (άρθρο 178 ΑΚ) ή ακόμη με ανάλογη εφαρμογή των κανόνων των ΑΚ 371-373, κυρίως του άρθρου 332 ΑΚ (όπως αυτό αντικαταστάθηκε από το άρθρο 2 § 1 του ν. 3043/2002)⁶⁵.

1.2 Έννοια και πεδίο εφαρμογής των ΓΟΣ σύμφωνα με το ν.2251/1994.

«Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων⁶⁶ (γενικοί όροι των συναλλαγών) δε δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης, τους αγνοούσε ανυπαίτως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του».

⁶² Βλ. αναλυτικά *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π.

⁶³ Έτσι οι *Σταθόπουλος-Χιωτέλλης-Αυγουστιανάκης*, *Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι*, 1995, ό.π.

⁶⁴ Πρβλ. *Γ. Βελέντζα*, ό.π.

⁶⁵ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 81.

⁶⁶ Πρβλ. ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003,424 (*παρατ. Μ. Ασίκη, Ε. Περάκη*).

περιεχομένου τους», αυτά ορίζει το άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/94. Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή τα εννοιολογικά χαρακτηριστικά⁶⁷ των Γενικών Όρων των Συναλλαγών (ή Γ.Ο.Σ.) είναι :

α) ο συμβατικός χαρακτήρας τους: Οι Γ.Ο.Σ. τίθενται από το ένα συμβαλλόμενο μέρος (χρήστη ή προμηθευτή) στο άλλο (πελάτη ή καταναλωτή) κατά την κατάρτιση της σύμβασης, χωρίς να υπάρχει καμία διαπραγμάτευση ως προς το περιεχόμενο τους⁶⁸. Αυτό δε σημαίνει ότι ο χρήστης έχει την εξουσία να δεσμεύει μονομερώς το αντισυμβαλλόμενο μέρος. Αντιθέτως σημαίνει από τη μια δήλωση του χρήστη για την ένταξη των όρων στη σύμβαση και από την άλλη σύμφωνη δήλωση βούλησης του πελάτη ώστε οι όροι να περιληφθούν στη σύμβαση. Πρόκειται λοιπόν για μια από κοινού δέσμευση των μερών. Κυρίως οι Γ.Ο.Σ. αποτελούν το περιεχόμενο της (καταρτισμένης) σύμβασης αλλά είναι δυνατό να είναι και αυτό μιας μονομερούς δήλωσης βούλησης. Επιπλέον οι Γ.Ο.Σ. μπορεί να είναι περιεχόμενο ενοχικών, εμπράγματων ή και δικονομικών συμβάσεων, όπως και συμβάσεων του δημοσίου τομέα ή Ο.Τ.Α. (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης). Ως προς τους Γ.Ο.Σ. που απαιτείται να εγκρίνει η Διοίκηση, δεν αλλάζει ο συμβατικός χαρακτήρας τους, παράδειγμα αποτελούν οι όροι των ασφαλιστηρίων ζωής που εγκρίνονται από τη σχετική υπηρεσία του Υπουργείου Εμπορίου (άρθρ. 15 ν.δ. 400/70)⁶⁹ ή των ασφαλιστηρίων που αφορούν την αστική ευθύνη από αυτοκινητικά ατυχήματα (άρθρ. 6 παρ. 5 ν. 489/76). Όμως ως προς τους Γ.Ο.Σ. των συμβάσεων δημοσίου δικαίου μόνο αναλογική εφαρμογή του άρθρου 2 ν. 2251/94 επιτρέπεται.

β) Οι Γ.Ο.Σ. είναι όροι μονομερώς και εκ των προτέρων διατυπωμένοι⁷⁰. Αυτό σημαίνει ότι η διατύπωση των Γ.Ο.Σ. γίνεται από το χρήστη ή και από κάποιο τρίτο πρόσωπο (λ.χ. έναν επαγγελματικό σύλλογο) κατά αποκλειστικότητα, χωρίς το αντισυμβαλλόμενο μέρος να έχει καμία δυνατότητα διαπραγμάτευσης του περιεχομένου της σύμβασης.

⁶⁷ Βλ. Γ. Βελέντζα, ό.π.

⁶⁸ Έτσι ο Ιω. Καρακώστας, ό.π. σελ. 82.

⁶⁹ Πρβλ. ΠΠρΑθ 3229/96 ΔΕΕ 1997, 75, Αρμ 1997, 551.

⁷⁰ Βλ. Δ. Λαδά, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων των συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1166, έτσι και ο Ιω. Καρακώστας, ό.π. σελ. 83.

Δηλαδή ο χρήστης οριστικοποιεί⁷¹ τους όρους της σύμβασης πριν από τη σύναψη της, χωρίς να λαμβάνει υπόψη τα ατομικά γνωρίσματα της εκάστοτε περίπτωσης. Επομένως, ρήτρες που ήταν αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης απέχουν από το πεδίο εφαρμογής του νόμου. Αυτό δε σημαίνει ότι αποκλείεται η εφαρμογή του νόμου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εφόσον η συνολική αξιολόγηση της δείχνει ότι τελικά πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης (άρθρο 3 παρ.2 εδ. β της κοινοτικής Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ). Το ότι μία ρήτρα ήταν αντικείμενο διαπραγμάτευσης υποχρεούται να αποδείξει ο ισχυριζόμενος την εξαίρεση προμηθευτής (χρήστης). Επιπλέον από την εκ των προτέρων διατύπωση των ΓΟΣ και προς διευκόλυνση της μελλοντικής πολλαπλής και ομοιόμορφης χρήσης τους, προκύπτει το εννοιολογικό στοιχείο της τυπικής ομοιομορφίας του περιεχομένου τους. Αυτό δείχνει πως ο χρήστης επιβάλλει τους όρους της. Τυπική ομοιομορφία δε σημαίνει απλώς όμοιο φραστικά περιεχόμενο, αλλά αφορά τις έννοιες⁷² συνέπειες που σχετίζονται με το ουσιαστικό περιεχόμενο. Δηλαδή όμοιο περιεχόμενο κατά τα βασικά τυπικά του στοιχεία⁷³.

γ) Προορισμός για πολλαπλή ομοιόμορφη χρήση: Πρέπει να υπάρχει πρόθεση⁷⁴, από το συντάκτη των όρων, χρησιμοποίησης των όρων σε «απροσδιόριστο», δηλαδή σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων σύμφωνα με το άρθρο 2 § 1 ν. 2251/94. Όμως, μετά την προσθήκη της παρ. 10 στο ίδιο άρθρο, με το ν. 2741/99, το πεδίο εφαρμογής του άρθρου επεκτείνεται και σε «κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Επομένως κρίνεται επιβεβλημένη η διασταλτική ερμηνεία της εν λόγω διάταξης, ώστε το σχετικό άρθρο να μπορεί να εφαρμόζεται και σε όρους που υπάρχει η πρόθεση πολλαπλής χρησιμοποίησης σε ορισμένο και όχι αόριστο αριθμό συμβάσεων⁷⁵. Όταν όμως υπάρχει πρόθεση του συντάκτη να τους χρησιμοποιήσει σε μία και μόνο σύμβαση τότε δεν μπορεί να γίνει λόγος για ΓΟΣ, είναι δηλαδή

⁷¹ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 83-84.

⁷² Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, Προστασία του Καταναλωτή Ν2251/1994, 1997, σελ. 84-85.

⁷³ Πρβλ. *Γ. Βελέντζα*, ό.π.

⁷⁴ Βλ. αναλυτικά *Γ. Βελέντζα*, ό.π., βλ. και *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

⁷⁵ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π.

αναγκαίο να υπάρχει πρόθεση ένταξης τους σε λίγες τουλάχιστον (ίσως τρεις ως πέντε) όμοιες συμβάσεις, πρόθεση όμως δε σημαίνει ότι πρέπει και να έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί σε ορισμένες συμβάσεις. Το ουσιώδες χαρακτηριστικό είναι η πρόθεση πολλαπλής ομοιόμορφης χρησιμοποίησής τους, η οποία στοχεύει στο να μην υπάρχει μεροληπτική αντιμετώπιση (στη διατύπωση τους) προς ένα μεμονωμένο πελάτη⁷⁶.

1.3 Προϋποθέσεις ενσωμάτωσης των γ. ο. σ. στην σύμβαση.

Ο νόμος 2251/1994 στο άρθρο 2 ορίζει τις προϋποθέσεις που πρέπει να συντρέχουν προκειμένου να ισχύουν οι γενικοί όροι συναλλαγών και να αποτελέσουν τελικά μέρος μιας σύμβασης. Η ένταξη των γ. ο. σ. στη σύμβαση γίνεται με βάση τους γενικούς κανόνες, δηλαδή με τη συμφωνία ένταξης σ' αυτήν. Αντικείμενο της συμφωνίας δεν είναι η διαπραγμάτευση του περιεχομένου των γ. ο. σ., αλλά η ενσωμάτωσή τους στη σύμβαση, δηλαδή η ισχύ τους και μόνο⁷⁷.

Σύμφωνα λοιπόν με το δεύτερο εδάφιο της πρώτης παραγράφου του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, «οι γενικοί όροι των συναλλαγών δεν αναπτύσσουν δεσμευτική ισχύ για τον καταναλωτή, εάν αυτός κατά την κατάρτιση της σύμβασης, τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής είτε δεν τους υπέδειξε, είτε του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους». Με τη θέσπιση της παραπάνω διάταξης, ο νομοθέτης θέτει, χρησιμοποιώντας αρνητική διατύπωση, τις προϋποθέσεις οι οποίες πρέπει να συντρέχουν κατά τον κρίσιμο χρόνο κατάρτισης της σύμβασης, για να έχουν οι γ. ο. σ. έννομες συνέπειες για τον καταναλωτή. Οι προϋποθέσεις ένταξης είναι οι εξής: α) επισήμανση των γ. ο. σ. και εξασφάλιση δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους από την πλευρά του προμηθευτή, β) γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή και τέλος γ) συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου, μολονότι δεν αναφέρεται ρητά στο κείμενο του νόμου⁷⁸.

⁷⁶ Πρβλ. ΠΠρΑθ 3229/96 ΔΕΕ 1997,75.

⁷⁷ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 90.

⁷⁸ Βλ. σχετικά *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 86.

α) Υπόδειξη των γ. ο. σ., εξασφάλιση δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους.

Ο νόμος προβλέπει ότι προκειμένου οι γ. ο. σ. να αποτελέσουν μέρος της σύμβασης, αρκεί ο συμβαλλόμενος να παρέχει και να εξασφαλίσει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να λάβει γνώση του περιεχομένου των γενικών όρων, χωρίς να χρειάζεται ο αντισυμβαλλόμενος στην πραγματικότητα να λάβει γνώση αυτών. Θα πρέπει, δηλαδή, ο προμηθευτής να εξασφαλίσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα και μόνο να αποκτήσει γνώση του περιεχομένου των όρων κατά τρόπο αξιόπιστο, χωρίς σοβαρή δυσκολία⁷⁹.

Ο προμηθευτής υποχρεούται να υποδείξει στον αντισυμβαλλόμενο με σαφή και επεξηγηματικό τρόπο ότι οι συγκεκριμένοι γ. ο. σ. αποτελούν μέρος της σύμβασης. Στην περίπτωση που οι γ. ο. σ. δεν εμπεριέχονται στο κείμενο της σύμβασης, ο προμηθευτής- χρήστης οφείλει να γνωστοποιήσει την ύπαρξή τους στον αντισυμβαλλόμενο- καταναλωτή και αυτό είναι δυνατό να συμβεί όταν υπάρχει σαφής παραπεμπτική μνεία στο κύριο έγγραφο της σύμβασης και ταυτόχρονα δυνατότητα πρόσβασης σ' αυτούς από τον αντισυμβαλλόμενο⁸⁰. Οι όροι, οι οποίοι είναι αναγεγραμμένοι σε παρεπόμενα της σύμβασης έγγραφα, όπως είναι τιμολόγια, εισιτήρια κ.α. ενσωματώνονται στη σύμβαση όταν η υπογραφή του αντισυμβαλλόμενου καλύπτει την παραπομπή που αναφέρεται σ' αυτούς. Γενικοί όροι συναλλαγών που περιέχονται στην πίσω πλευρά του κειμένου της σύμβασης και είναι ανυπόγραφοι, ενσωματώνονται στη σύμβαση όταν υπάρχει ρητή παραπομπή γι' αυτούς, η οποία καλύπτεται από την υπογραφή του αντισυμβαλλόμενου ή γίνεται ιδιαίτερη μνεία για την ύπαρξή τους στο κύριο κείμενο της σύμβασης⁸¹.

Η υπόδειξη θα πρέπει να γίνεται πριν ή τουλάχιστον κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης (άρθρο 2, παρ. 1, ν. 2251/1994), για να

⁷⁹ Πρβλ. *Κών/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 53, βλ. και ΠΠρΑθ 3229/1996 Νομολογία Εμπορικού- Οικονομικού Δικαίου ΔΕΕ 1996, σελ. 949.

⁸⁰ Βλ. σχετικά *Δ. Λαδά*, ό.π. σελ. 1154, *Ν. Δελούκας*, Οι γενικοί όροι συναλλαγών. Το πρόβλημα των συμβάσεων προσχωρήσεως, 1952, σελ. 210, άρθρα 189 και 192 ΕμπΝ, για την υποχρεωτικότητα όρων που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο αρκεί η απλή μνεία στο κύριο μέρος της σύμβασης, ότι η ασφαλιστική σύμβαση συνάπτεται με τους επισυναπτόμενους όρους, *ΜονΠρΔρ ΕΕμπΔ* 1990, σελ. 267 επ.

⁸¹ Έτσι ο *Δ. Λαδάς*, ό.π., σελ. 1160.

καταστήσουν οι γενικοί όροι σώμα του κειμένου της σύμβασης⁸². Όροι που δεν εμπεριέχονται στο κύριο αποδεικτικό της σύμβασης, αλλά σε παρεπόμενα έγγραφα που χρονικά έπονται της στιγμής κατάρτισης της σύμβασης, δεν ενσωματώνονται στη σύμβαση, δηλαδή δεν αναπτύσσουν δεσμευτική ισχύ για τον καταναλωτή⁸³. Ο προμηθευτής, προκειμένου οι γ. ο. σ. που είναι δημοσιευμένοι αλλού να ενταχθούν στη σύμβαση, θα πρέπει εκτός από το να επιστήσει την προσοχή του καταναλωτή ότι οι συγκεκριμένοι όροι συνάπτονται στη σύμβαση, να εξασφαλίσει και τη δυνατότητα πρόσβασης σ' αυτούς κατά τον κρίσιμο χρόνο κατάρτισης της σύμβασης. Μόνο τότε εξασφαλίζεται η προϋπόθεση της δυνατότητας πραγματικής γνώσεως του περιεχομένου τους.

Ο νομοθέτης προκειμένου να εξασφαλίσει την δυνατότητα πραγματικής γνώσης των γ. ο. σ. και θέλοντας να προσδώσει ιδιαίτερη σημασία και βαρύτητα, αφού οι γ. ο. σ. αποτελούν τη συνηθέστερη μορφή συμβάσεων μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων εγγυήσεων, και μάλιστα τις πιο συνηθισμένες περιπτώσεις διακινδύνευσης των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, χρησιμοποιεί στο κείμενο της διάταξης της παραγράφου 3 του άρθρου 2 αυστηρή διατύπωση. Προβλέπει ότι οι έντυποι γενικοί όροι συναλλαγών πρέπει να εκτυπώνονται με τρόπο που να μπορούν να αναγνωσθούν εύκολα και σε εμφανές σημείο του εγγράφου της σύμβασης. Οι γ. ο. σ. είναι δυνατόν να είναι χειρόγραφοι, δακτυλογραφημένοι, αποτυπωμένοι σε πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ακόμη να είναι δημοσιευμένοι στο διαδίκτυο (σε περιπτώσεις ηλεκτρονικών συμβάσεων)⁸⁴.

Όροι, οι οποίοι δεν είναι δυνατό να αναγνωσθούν εύκολα δε δεσμεύουν τον καταναλωτή. Αυτό μπορεί να συμβεί όταν είναι γραμμένοι με χαρακτήρες μικροσκοπικούς που δεν μπορούν να διακριθούν με γυμνό μάτι ή όταν το χρώμα της μελάνης που χρησιμοποιείται είναι παρόμοιο με το χρώμα του χαρτιού στο οποίο είναι γραμμένοι οι γ. ο. σ.⁸⁵

⁸² Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π., σελ. 87.

⁸³ Βλ. αναλυτικά *Δ. Λαδά*, ό.π., σελ. 1155.

⁸⁴ Βλ. σχετικά *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 86.

⁸⁵ Έτσι ο *Μ. Πυροβέτης*, Προστασία του καταναλωτή. Γενικοί όροι-Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμ. 1996, σελ. 307.

Ένα ακόμη κανόνας που ορίζει ο νόμος για την εξασφάλιση της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των γ. ο. σ., είναι ότι οι γενικοί όροι συμβάσεων που καταρτίζονται στην Ελλάδα, πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα με εξαίρεση τους γενικούς όρους διεθνών συναλλαγών (άρθρο 2, παρ. 2, ν. 2251/1994).

Από την διατύπωση της παραπάνω διάταξης προκύπτουν ότι οι γενικοί όροι είναι απαραίτητο να είναι διατυπωμένοι στα ελληνικά μόνο στις περιπτώσεις των εθνικών συναλλαγών. Σχετικά με τους αλλοδαπούς πελάτες-καταναλωτές που ζουν μόνιμα στην ημεδαπή, ο συντάκτης των γ. ο. σ. εύλογα αναμένει ότι γνωρίζουν τη γλώσσα της χώρας στην οποία είναι εγκατεστημένοι ή διαφορετικά χρησιμοποιούν μεταφραστή. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη γερμανική θεωρία, είχαν εκφραστεί προβληματισμοί σχετικά με τη γλώσσα σύνταξης των γενικών όρων συναλλαγών και είχαν διατυπωθεί κριτήρια, όπως για παράδειγμα κατά πόσο ο συντάκτης αναμένει ότι θα έχει αλλοδαπούς πελάτες ή όχι. Επίσης είχε προταθεί οι γ. ο. σ. να διατυπώνονται σε μια διεθνή γλώσσα, γαλλικά, αγγλικά, κ.τ.λ., ανεξαρτήτως αν ο συντάκτης τους αναμένει ή όχι αλλοδαπούς πελάτες⁸⁶.

Όσο αφορά την γλώσσα σύνταξης των γ. ο. σ. στις διεθνείς συναλλαγές, δηλαδή στις συναλλαγές εκείνες οι οποίες είτε λόγω υπηκοότητας των συναλλασσομένων είτε λόγω τόπου κατάρτισης και εκτέλεσης της σύμβασης, περιέχεται στοιχείο αλλοδαπότητας, συνδέεται δηλαδή και με αλλοδαπή έννομη τάξη, ο κανόνας δεν ισχύει⁸⁷. Επίσης ο παραπάνω κανόνας δεν ισχύει σε περιπτώσεις όπου οι γ. ο. σ. είναι όροι διεθνών συμβάσεων, συμβάσεις, δηλαδή, που είναι διατυπωμένες σε γλώσσα διεθνών συναλλαγών, όπως είναι η αγγλική. Ακόμη κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες, ορισμένες περιπτώσεις γ. ο. σ. εξαιρούνται του κανόνα. Μια περίπτωση συμβάσεων είναι η γνώση από την πλευρά του καταναλωτή διαφορετικής γλώσσας από εκείνης της κύριας της σύμβασης, η οποία είναι αξιόσιμη και όχι αντίθετη στην αρχή της καλής πίστης. Για παράδειγμα σε διεθνή σύμβαση με κύρια γλώσσα την γερμανική και γ. ο. σ. διατυπωμένους στα αγγλικά, η ενσωμάτωση των γενικών όρων είναι δυνατή

⁸⁶ Βλ. Καλ. Σκουλαρίκη, Σημείωση υπό την ΠΠρΠειρ 1091/1995, ΔΕΕ 2 (1996), σελ. 515.

⁸⁷ Πρβλ. Καρακώστα, ό.π., σελ. 88, βλ. και ΕφΠπειρ 690/2000 ΔΕΕ 2000, σελ. 1135.

εάν η αγγλική γλώσσα θεωρηθεί διεθνώς γνωστή και άρα αποδεκτή. Βέβαια, η γλώσσα σύνταξης των γ. ο. σ. είναι απαραίτητο να ακολουθεί τη γλώσσα σύνταξης της κύριας σύμβασης. Η αρχή της καλής πίστης και τα διεθνή συναλλακτικά ήθη είναι εκείνα που επιβάλλουν στο χρήστη να μεταγλωττίζει τους γενικούς όρους στη γλώσσα που είναι διατυπωμένη η κύρια σύμβαση⁸⁸.

Ο νομοθέτης του ν. 2251/1994, σε αντίθεση με εκείνον του προϊσχύσαντος ν. 1961/1991, ο οποίος στην παράγραφο 1 του άρθρου 23 καθιερώνει ρητά τον έγγραφο τύπο των γ. ο. σ. ως απαραίτητο στοιχείο του κύρους της σύμβασης, θεώρησε αυτονόητο τον έγγραφο τύπο⁸⁹ για την ισχύ των γ. ο. σ. και δεν χρησιμοποίησε σαφή διατύπωση.

Επίσης στο άρθρο 2 του ν. 2251/1994 λείπει⁹⁰ η διάταξη του προϊσχύσαντος ν. 1961/1991 (αρθρ. 22 § 2), η οποία όριζε ότι οι γ. ο. σ. πρέπει να είναι διατυπωμένοι με σαφήνεια και απλότητα, ώστε να είναι κατανοητοί. Η παραπάνω διάταξη υπάρχει στην κοινοτική οδηγία (άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ) και παρά το γεγονός ότι δεν υπάρχει στον ελληνικό νόμο εξακολουθεί να ισχύει. Από την υποχρέωση του προμηθευτή να εξασφαλίζει στον καταναλωτή τη δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των γ. ο. σ. απορρέει ο κανόνας οι γ. ο. σ. πρέπει να είναι σαφείς, συγκεκριμένοι και διατυπωμένοι απλά, ώστε να μπορεί ο μέσος καταναλωτής να συλλάβει το νόημά τους⁹¹.

β) Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή.

Ο νομοθέτης του ν. 2251/1994 στο άρθρο 2 § 1, ορίζει ότι οι γ. ο. σ. δε δεσμεύουν τον καταναλωτή αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως. Από τη διατύπωση της παραπάνω διάταξης προκύπτει ότι απαραίτητο στοιχείο για την ενσωμάτωση των γ. ο. σ. στη σύμβαση είναι η γνώση από την πλευρά του καταναλωτή των γενικών όρων ή διαφορετικά η υπαίτια άγνοια του⁹².

⁸⁸ Βλ. αναλυτικά *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

⁸⁹ Πρβλ. *Κωνίνο Γαζέτα*, Γ. Ο. Σ. / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001, σελ. 71.

⁹⁰ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 90.

⁹¹ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π., σελ. 86, επίσης πρβλ. Εφαθ 4902/2001 ΕΕμπΔ 2002, σελ. 855.

⁹² Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π., σελ. 89, βλ. και Εφαθ 4902/2001 ΕΕμπΔ 2002, σελ. 855.

Ο αντισυμβαλλόμενος αγνοεί ανυπαίτως τους γ. ο. σ. όταν ο προμηθευτής δεν του υποδεικνύει ότι η συγκεκριμένη σύμβαση συνάπτεται από τους συγκεκριμένους γ. ο. σ. και όταν δεν του εξασφαλίζει τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχόμενου τους⁹³. Στις παραπάνω περιπτώσεις οι γ. ο. σ. δεν συνάπτονται στη σύμβαση και ουδεμία δέσμευση προκύπτει για τον καταναλωτή. Βέβαια, σύμφωνα με τον Ι. Καράκωστα υπάρχει και άλλη μια περίπτωση όπου οι γ. ο. σ. δεν εντάσσονται στην σύμβαση. Αυτή είναι η πιθανότητα ο προμηθευτής να υπέδειξε τους γ. ο. σ. στον καταναλωτή και ο τελευταίος να τους αγνόησε ανυπαίτως.

γ) Συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου- καταναλωτή.

Προκειμένου τελικά οι γ. ο. σ. να αποτελέσουν κομμάτι της σύμβασης είναι αναγκαία, όπως είναι φυσικό, η συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου, η οποία ενδέχεται να είναι ρητή ή σιωπηρή⁹⁴. Βέβαια, στις συμβάσεις εγγυήσεων η συγκατάθεση του αντισυμβαλλομένου πρέπει να είναι ρητή, αφού ο έγγραφος τύπος είναι απαραίτητο στοιχείο. Η ρητή συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου διακρίνεται σε προφορική, όταν η σύμβαση καταρτίζεται προφορικά και σε γραπτή, όταν η σύμβαση τίθεται σε έντυπη μορφή. Όρος μέσα στη σύμβαση που αναφέρει ότι η παραλαβή κάποιου εγγράφου που περιέχει γενικούς όρους συναλλαγής συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή τους ή παρόμοιας φράσεως, θεωρείται καταπλεονεκτικός. Τέτοιος όρος δεν αναπτύσσει καμία νομική ισχύ, αφού θα ακύρωνε όλα όσα εκτέθηκαν από τη θεωρία και νομολογία σχετικά με την πρόσληψη των γενικών όρων συναλλαγών στις συμβάσεις⁹⁵.

⁹³ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π., βλ. σχετικά σε *Σταθόπουλο- Χιωτέλλη- Αυγούστιανάκη*, ό.π. σελ. 92-93, βλ. ΠΠρΑθ 3068/2003 Συνήγορος 2003, σελ. 390 (παρατ. Α. Δικαιάκου).

⁹⁴ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π., και ο *Απ. Γεωργιάδης*, Γενικοί όροι των συναλλαγών, ΕΕμπΔ 1989, σελ. 315 επ., όπου αναφέρονται και οι ειδικότερες προϋποθέσεις για τη σιωπηρή ένταξη των γ. ο. σ. στη σύμβαση ή τη ρητή συγκατάθεση στην ισχύ τους. Εφαθ 4902/2001 ΕΕμπΔ 2002, 855.

⁹⁵ Πρβλ. *Απ. Γεωργιάδη*, ό.π., σελ. 317, ομοίως βλ. Εφαθ 7489/1979 ΝοΒ 27,1656 επ., που δέχθηκε ότι δεν συμφωνήθηκαν γενικοί όροι, παρόλο που καλύπτονταν από την υπογραφή του πελάτη η δήλωση «έλαβον γνώση και αποδέχομαι τους όπισθεν αναγραφόμενους όρους».

1.4 Κανόνες ερμηνείας των γ. ο. σ.

Η ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών αποτελεί το δεύτερο στάδιο έμμεσου ελέγχου τους, αφού έχει προηγηθεί το στάδιο κατά το οποίο ελέγχεται η ισχύς των προϋποθέσεων ενσωμάτωσης αυτών στη σύμβαση. Ο έλεγχος των γ. ο. σ. μέσω της ερμηνείας τους γίνεται, εφόσον κατά το νόμο οι γ. ο. σ. έχουν ενταχθεί στη σύμβαση.

Ο νόμος ορίζει ότι αν στη σύμβαση περιέχονται εκτός από τους γενικούς όρους και όροι οι οποίοι συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση (ειδικοί όροι) μεταξύ των συμβαλλομένων, προμηθευτή και καταναλωτή, επικρατέστεροι είναι οι ειδικοί όροι (άρθρο 2 § 4 ν.2251/1994).

Από τη διατύπωση της διάταξης συνάγεται ότι σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των γενικών και ειδικών όρων, οι ειδικοί όροι υπερισχύουν των γενικών και η ρήτρα η οποία αντιβαίνει τους ειδικούς όρους δεν εντάσσεται στη σύμβαση. Το γεγονός αυτό δικαιολογείται, αφού ο καταναλωτής συμμετείχε στη διαμόρφωση των ειδικών όρων (individual clauses) δηλώνοντας την γνώμη του. Τότε οι γ. ο. σ. (standard clauses) λειτουργούν ως συμπληρωματικοί. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ν. 2251/1994, σε αντίθεση με τον καταργηθέντα νόμο, δεν περιλαμβάνει την διάταξη ότι οι ειδικοί όροι υπερισχύουν των γ. ο. σ. μόνο στην περίπτωση που είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή (άρθρο 24 § 3 ν. 1961/1991). Η διάταξη αυτή είχε σκοπό την προστασία ενός ανίδεου και ευρισκομένου σε ανάγκη καταναλωτή⁹⁶. Τέλος ο ν. 2251/1994 δεν περιλαμβάνει την διάταξη της κοινοτικής οδηγίας, η οποία προβλέπει ότι «αν ο επαγγελματίας ισχυρίζεται ότι για μια τυποποιημένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, φέρει το βάρος της απόδειξη ο ίδιος» (άρθρο 3 § 2 εδ. 3).

Ένας δεύτερος κανόνας ερμηνείας είναι ότι κατά την ερμηνεία των γ. ο. σ. λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού και ότι οι γ. ο. σ. που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή (άρθρο 2 § 5 ν. 2251/1994).

⁹⁶ Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 91.

Η διάταξη αυτή αποδίδει ακριβώς το νόημα του άρθρου 5 της Κοινοτικής Οδηγίας, η οποία ορίζει ότι «σε περίπτωση συμβάσεων των οποίων όλες ή μερικές ρήτρες που προτείνονται στον καταναλωτή έχουν συνταχθεί εγγράφως, οι ρήτρες αυτές πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας ρήτρας επικρατεί η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία».

Από την διάταξη της παραπάνω οδηγίας προέκυψε το ερώτημα, αν αναφέρεται γενικά στις συμβάσεις που συνάπτει ο προμηθευτής με τον καταναλωτή ή μόνο στις προδιατυπωμένες από τον προμηθευτή συμβάσεις. Κατά τον G. Paisant, η διάταξη αναφέρεται μόνο στις προσυντεταγμένες συμβάσεις⁹⁷.

Στο πρώτο εδάφιο της παραγράφου 5 του άρθρου 2 ν. 2251/1994 γίνεται λόγος για προστασία του καταναλωτικού κοινού. Η διάταξη αυτή διαφέρει από την αντίστοιχη διάταξη του προϊσχύσαντος ν. 1961/1991 (άρθρο 24 § 1), η οποία λάμβανε υπόψη τα συμφέροντα και των δυο πλευρών, προμηθευτή και καταναλωτή⁹⁸. Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού μπορεί να θεωρηθεί και σαν κατευθυντήρια αρχή και του δικαστικού ελέγχου του περιεχομένου των γ. ο. σ., σχετικά με την καταχρηστικότητα τους, άσχετα αν η ερμηνεία προηγείται τεχνικά του δικαστικού ελέγχου, κι αυτό διότι, είναι δυνατό το νομικά σημαντικό περιεχόμενο ενός όρου ύστερα από την ερμηνεία του να περιέχει δυσμενή για τον καταναλωτή στοιχεία⁹⁹.

Το δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 5 αναφέρει ότι οι γ. ο. σ. σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. Σε περίπτωση διαφορούμενης ρήτρας, ρήτρας δηλαδή από την ερμηνεία της οποίας προκύπτουν περισσότερες εκδοχές, προτιμάται εκείνη που είναι ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή¹⁰⁰. Επίσης, όταν σ' ένα γενικό όρο συναλλαγών υπάρχει ασάφεια, η οποία έχει ως αποτέλεσμα το μη καταληπτό του περιεχομένου του, τότε ο όρος αυτός δε δεσμεύει τον

⁹⁷ Πρβλ. Μ. Πυροβέτση, ό.π. σελ. 302, Gilles Paisant, Les clauses abusives et la présentation des contrats dans la loi 95-96 du 1 février 1995, Req. Dalloz 1995- Chronique, σελ. 99 επ.

⁹⁸ Έτσι ο Κων/νος Γαζέτας, ό.π. σελ. 76.

⁹⁹ Βλ. Δ. Λαδά, ό.π., σελ. 1167.

¹⁰⁰ Ίδετε Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 92.

καταναλωτή. Η ακυρότητα αυτή είναι μερική και δεν επηρεάζει το κύρος και το εφαρμόσιμο της σύμβασης καθώς ακόμα την ακυρότητα αυτή μπορεί να επικαλεστεί μονάχα ο καταναλωτής. Ο προμηθευτής δεν έχει το παραπάνω δικαίωμα, διότι είναι αυτός, ο οποίος παραθέτει το έγγραφο της σύμβασης στον καταναλωτή και επομένως ο ίδιος πρέπει να υποστεί τις συνέπειες των προβλημάτων που δημιουργούνται από την έλλειψη σαφήνειας των γενικών όρων που περιέχονται στη σύμβαση¹⁰¹. Η σαφήνεια των γ. ο. σ. δεν ταυτίζεται με την εγκυρότητα του περιεχομένου τους¹⁰².

Με το τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 5, το οποίο προστέθηκε με την παράγραφο 24 του άρθρου 10 ν. 2251/1994, προβλέπεται ότι σε περιπτώσεις άσκησης συλλογικής αγωγής (άρθρο 10 § 9) ή επιβολής διοικητικών κυρώσεων από τον Υπουργό Εμπορίου (άρθρο 14 § 3) προτιμάται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή του υπό εξέταση γενικού όρου, εφόσον αυτή οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του όρου αυτού.

Διαπιστώνεται ότι στην περίπτωση ατομικής αγωγής, προτιμάται η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή του γενικού όρου που παρουσιάζει αμφιβολίες, ενώ στην περίπτωση συλλογικής αγωγής το παραπάνω δεν ισχύει. Στην συλλογική αγωγή προτιμάται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνεία του γενικού όρου, του οποίου εξετάζεται η καταχρηστικότητα. Η παραπάνω ρύθμιση έχει σκοπό τον αποκλεισμό του ισχυρισμού από την πλευρά του προμηθευτή ότι η ασάφεια του υπό εξέταση γενικού όρου ευνοεί τον καταναλωτή και επομένως δεν πρέπει να απαγορευτεί η χρήση του¹⁰³.

Ο δεύτερος ερμηνευτικός κανόνας (άρθρο 2 § 5 του ν. 2251/1994) είναι ευρύτερος από τον προηγούμενο και καταργηθέντα (άρθρο 24 § 1 ν. 1961/1991), αφού συσχετίζεται συστηματικά και με τις δυνατότητες της συλλογικής αγωγής, η οποία παρέχει ευρύτερο πεδίο δράσης στους συλλόγους και τις ενώσεις των καταναλωτών. Αποτέλεσμα αυτού είναι να

¹⁰¹ Βλ. *Μ. Πυροβέση*, ό.π., σελ. 308.

¹⁰² Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

¹⁰³ Ίδετε *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π., σελ. 77.

δημιουργείται ένα γενικότερο ξεκαθάρισμα των γενικών όρων που θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν εχθρικοί προς τον καταναλωτή¹⁰⁴.

2. Δικαστικός έλεγχος των ΓΟΣ.

2.1. Τα κριτήρια εκτίμησης της καταχρηστικότητας των γενικών όρων συναλλαγών.

Ο έλεγχος της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ., στις συμβάσεις που συνάπτει ο προμηθευτής με τους καταναλωτές, από τα δικαστήρια, προσέκρουε σε νομοθετικές αδυναμίες, λόγω της έλλειψης συγκεκριμένου νομικού πλαισίου μέχρι την ισχύ του ήδη καταργηθέντα νόμου 1961/1991, όπως αυτός αντικαταστάθηκε από το νόμο 2000/1991. Η δυσκολία εντοπιζόταν στο ότι δεν υπήρχαν σαφή κριτήρια προσδιορισμού της καταχρηστικότητας. Τα δικαστήρια έλεγχαν¹⁰⁵ τους Γ.Ο.Σ. συμπληρωματικά, δηλαδή μόνο όταν ο καταναλωτής θεωρούσε τους όρους της σύμβασης που είχε συνάψει υπερβολικά πιεστικούς. Επιπλέον αυτά αδυνατούσαν να επιτύχουν τον ουσιώδη έλεγχο της εγκυρότητάς τους.

Η καινοτομία εγκαινιάζεται με το νόμο 2251/94, αυτό το νέο νομοθετικό πλαίσιο που αντιμετωπίζει με πληρότητα, τα πιο πολλά ζητήματα που σχετίζονται με τους Γ.Ο.Σ., καθιερώνοντας έτσι ένα αυτόνομο δικαιοσύνη σύστημα, διάφορο από εκείνο του ΑΚ.

Σύμφωνα με το ν. 2251/94, αφού διαπιστωθεί η ένταξη των γ.ο.σ. στη σύμβαση και εν συνεχεία με ερμηνεία αποσαφηνιστεί το ακριβές περιεχόμενό τους (έμμεσος έλεγχος των γ.ο.σ.), ακολουθεί ως τρίτο και τελευταίο στάδιο προστατευτικότητας του καταναλωτή ο έλεγχος για τυχόν καταχρηστικούς και γενικότερα παράνομους γ.ο.σ. (άμεσος έλεγχος των γ.ο.σ. ή έλεγχος κύρους του περιεχομένου τους)¹⁰⁶.

¹⁰⁴ Βλ. Δ. Λαδά, ό.π. σελ. 1167.

¹⁰⁵ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 82.

¹⁰⁶ Βλ. αναλυτικά *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 95, βλ. και Δ. Λαδά, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων των συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1167.

Προκειμένου να αξιολογηθεί νομικά η καταχρηστικότητα, ο ν.2251/94 καθιερώνει τα εξής δύο κριτήρια¹⁰⁷: μία γενική ρήτρα για την απαγόρευση των καταχρηστικών γ.ο.σ. (§ 6 άρθρ. 2 ν. 2251/94) και έναν κατάλογο γενικών όρων (§ 7 άρθρ. 2 ν.2251/94), που κρίνονται *per se* καταχρηστικοί (*list noire-black list*) και απαγορεύονται¹⁰⁸. Ο κατάλογος εξειδικεύει περισσότερο την έννοια της καταχρηστικότητας του γενικού όρου. Η αξιολόγηση αυτή αφορά μόνο τις συμβάσεις των προμηθευτών με τους καταναλωτές (σύμφωνα με τον ορισμό των εννοιών του άρθρου 2 του ν. 2251/94), ενώ για τις συμβάσεις που δεν ανήκουν σε αυτήν την κατηγορία, ο έλεγχος μπορεί να γίνει και μέσω των διατάξεων του Αστικού Κώδικα.

Ο συνδυασμός της γενικής ρήτρας και του ενδεικτικού καταλόγου αποτελεί¹⁰⁹ ένα εύστοχο σύστημα ελέγχου του κύρους των γ.ο.σ., το οποίο ακολουθούν και οι συντάκτες της Οδηγίας (93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές). Αναλυτικότερα:

- i. Το γενικό κριτήριο: « η γενική ρήτρα απαγόρευσης του άρθρου 2 παρ. 6 ν. 2251/94».

Η παράγραφος 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/94, όπως αυτή αντικαταστάθηκε από το άρθρο 10 παρ. 24 β του ν. 2741/1999 αναφέρει: «γενικοί όροι των συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι»¹¹⁰. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη

¹⁰⁷ Ίδετε *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 82-83.

¹⁰⁸ Έτσι ο *Μ. Πυροβέτης*, ό.π. σελ. 305.

¹⁰⁹ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, Π, 1996, σελ. 93.

¹¹⁰ Έτσι η *Καλ. Σκουλαρίκη*, ό.π. σελ. 514. Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 80 την υποσημείωση: Η αντίστοιχη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 25 του προϊσχύσαντος ν. 1961/1991 όριζε ότι: «Καταχρηστικός είναι κάθε ΓΟΣ ή Συνδυασμός ΓΟΣ, που έχει ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας του συνόλου των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή».

σύναψη της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται».

Με την παραπάνω παράγραφο θεσπίζεται η γενική ρήτρα, δηλαδή το πρώτο, γενικής φύσης κριτήριο, που προσδιορίζει τα στοιχεία (όπως η φύση των αγαθών, ο σκοπός της, κ.ά.) που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, από το δικαστή, για να κρίνει αν, στην προκειμένη περίπτωση, ο ενσωματωμένος γενικός όρος, στη σύμβαση, είναι καταχρηστικός. Άλλωστε το πρώτο εδάφιο της παραγράφου είναι κατά τη νομολογία η νομοθετική εξειδίκευση του γενικού κανόνα του άρθρου 281 ΑΚ για απαγόρευση της καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος ή θεσμού, του θεσμού της συμβατικής ελευθερίας¹¹¹.

Σύμφωνα με τη νέα διατύπωση της γενικής ρήτρας (όπως αυτή αντικαταστάθηκε από το άρθρο 10 παρ. 24 β του ν. 2741/1999) για να διαπιστωθεί η καταχρηστικότητα ενός επιδικίου γ.ο.σ., αρκεί ο συγκεκριμένος γ.ο.σ. να προκαλεί απλή και όχι «υπέρμετρη»¹¹² διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων. Η τροποποίηση ως προς τη διατάραξη σίγουρα ευνοεί τον καταναλωτή αφού διευρύνει σημαντικά τα περιθώρια προστασίας του. Ωστόσο για να υπάρξει διατάραξη, πρέπει το δικαίωμα που θίγεται ή η υποχρέωση που επιβάλλεται, να έχουν κάποια βαρύτητα, με την έννοια ότι η οποιαδήποτε ανισορροπία δεν είναι αρκετή να καταστήσει έναν όρο καταχρηστικό. Επιπλέον, με τη νέα ρύθμιση του νόμου, θεσπίζεται και ο σκοπός της σύμβασης, ως στοιχείο που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για να χαρακτηριστεί καταχρηστικός ο ενσωματωμένος στη σύμβαση γενικός όρος.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η παραπάνω τροποποίηση κρίθηκε αναγκαία αφού κατά τη νομολογία¹¹³, ο όρος «υπέρμετρη» (αντίστοιχος του όρου της κοινοτικής οδηγίας «significant»), θεωρήθηκε ότι απαιτεί η διατάραξη να

¹¹¹ Βλ. Γ. Βελέντζα, Δίκαιο Τραπεζών και Τραπεζικών Συμβάσεων (εργασιών), 3^η έκδοση, 2004, σελ. 75, βλ. και *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π.

¹¹² Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 81, βλ. στον ίδιο και υποσημείωση: « Μάλιστα η διάταξη που έκρινε αναγκαία την ύπαρξη «υπέρμετρης» διατάραξης επικρίθηκε έντονα από το Γ. Τριανταφυλλάκη, ο οποίος στη σημείωση υπό την ΠΠρΑθ 6521/1995, ΔΕΕ 1996, σελ. 953, αναφέρει ότι αποτελεί οπισθοδρόμηση σε σχέση με τον ν. 1961/91 που αρκείτο στην απλή διατάραξη». Βλ. ομοίως *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 49.

¹¹³ Ίδετε ΑΠ 1401/1999 και ΕφΑΘ 1448/1998, ΔΕΕ 1998, σελ. 1086, (*Σημ. Μ.Ι. Μουζουράκη*).

είναι «ιδιαίτερα σημαντική», η ερμηνεία όμως αυτή έφερνε το ν. 2251/94 σε αντίθεση με την κοινοτική οδηγία που αξίωνε μόνο «σημαντική ανισορροπία». Έτσι ο νομοθέτης στη νέα διατύπωση της γενικής ρήτρας αρκέστηκε σε οποιαδήποτε διατάραξη, όπως ομοίως όριζε και ο προΐσχύσας ν. 1961/91 στο άρθρο 25 παρ. 2 αυτού.

Η έννοια «διατάραξη» αναφέρεται στη ζημία των περιουσιακών στοιχείων του καταναλωτή, όπως και στη ζημία γενικότερων συμφερόντων των καταναλωτών, που αφορούν την προστασία της προσωπικότητας και την ποιότητα ζωής. Επιπλέον ο όρος «διατάραξη», στο ν. 2251/94, σημαίνει¹¹⁴ κάθε απόκλιση από τις καθοδηγητικού χαρακτήρα διατάξεις του ενδοτικού δικαίου, ή από τις ρυθμίσεις των οποίων η ύπαρξη είναι αναγκαία, για να επιτύχει ο σκοπός και να διατηρηθεί η φύση της σύμβασης, όπως αναφέρεται και παρακάτω.

Ωστόσο και με τη νέα διατύπωση η ρύθμιση της παραγράφου 6 χωλαίνει_αφού δεν είναι νομοτεχνικά επιτυχής. Αυτό οφείλεται¹¹⁵ στη χρησιμοποίηση μακροσκελέστατων, πολύπλοκων άρθρων του νόμου (σε αντίθεση με τον παλαιό ν. 1961/1991). Παράδειγμα αποτελεί η χρήση πολλών και ασαφών εννοιών, όπως: διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων, φύση των αγαθών ή υπηρεσιών, ο σκοπός της σύμβασης, το σύνολο των ειδικών συνθηκών, οι υπόλοιπες ρήτρες. Αντί όλων αυτών θα μπορούσε να είχε θεσπιστεί ως μοναδικό κριτήριο, η επιβάρυνση του καταναλωτή στα οικονομικά του συμφέροντα, η προστασία των οποίων ρητώς ορίζεται στο άρθρο 1 παρ. 1 και 2β. ν. 2251/94.

Τα προβλήματα που προκύπτουν από την έλλειψη απλότητας και ακρίβειας στη διατύπωση, συνοψίζονται στα παρακάτω¹¹⁶:

α) δυσχεραίνει το έργο του δικαστή, αφού τον υποχρεώνει να αναζητεί μέσω της ερμηνείας το αληθές νόημα των εννοιών αυτών, με αδιευκρίνιστα κριτήρια, β) τον υποχρεώνει να καταφεύγει στο νομοθετικό σκοπό της διάταξης, αναζητώντας τη βούληση του νομοθέτη,

¹¹⁴ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, ό.π. σελ. 83.

¹¹⁵ Πρβλ. *Σταθόπουλο-Χιωτέλλη-Αυγουστιανάκη*, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο I, 1995, σελ. 22.

¹¹⁶ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 84.

- γ) καθιερώνει πρόσθετο δικονομικό βάρος απόδειξης συνδρομής όλων των παραπάνω στοιχείων, από τον καταναλωτή και
- δ) μειώνει σε μεγάλο βαθμό την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης προστασίας του νόμου.

ii. Στάδια και κριτήρια ελέγχου της διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας.

Για να διαπιστωθεί αν μία ρήτρα, γ.ο.σ., διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία, ώστε να χαρακτηριστεί ένας γ.ο.σ. καταχρηστικός και άκυρος, θα πρέπει προηγουμένως να οριστεί η έννοια αυτής. Συμβατική ισορροπία υπάρχει όταν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη συγκεκριμένη σύμβαση κατανέμονται και ισορροπούν με τρόπο όμοιο με αυτόν που επιτυγχάνεται μέσω των ρυθμίσεων του ενδοτικού δικαίου¹¹⁷. Η συμβατική ισορροπία εννοείται ότι διαφέρει ανάλογα με τον κάθε συμβατικό τύπο. Όπως προαναφέρεται η διατάραξη υφίσταται μόνο όταν ο πελάτης επιβαρύνεται ουσιωδώς από ένα γ.ο.σ..

Ο δικαστής προκειμένου να κάνει τον παραπάνω έλεγχο θα λάβει υπόψη του δύο στάδια¹¹⁸: στο πρώτο στάδιο θα ερευνήσει αν ο όρος διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών (προμηθευτή και καταναλωτή), επίσης θα κρίνει αν η διατάραξη έχει ως συνέπεια την οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή. Μεταξύ των κριτηρίων ελέγχου του πρώτου σταδίου, τα δύο σημαντικότερα αφορούν δύο κατηγορίες γ.ο.σ. :

Η πρώτη κατηγορία είναι εκείνη που με τους γ.ο.σ. εισάγει απόκλιση από ρυθμίσεις του ενδοτικού δικαίου. Με το πρώτο αυτό κριτήριο ελέγχεται αν μέσω των γ.ο.σ. διαταράσσεται η λεγόμενη καθοδηγητική λειτουργία του ενδοτικού δικαίου με βάση τα κριτήρια της παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/94¹¹⁹. Μερικοί κανόνες του ενδοτικού δικαίου δημιουργούν μια

¹¹⁷ Ίδετε *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 97, βλ. και *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 89.

¹¹⁸ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, ό.π. σελ. 86, βλ. και ΑΠ 296/2001 ΔΕΕ 2001, 1112 (σημ. Α. Δεληκωστοπούλου) ΕΕμπΔ 2001, 489, ΕΛΔ 2001, 1321, ΧρίΔ 2001,435, ΑΠ 1401/94 ΕτρΑξΧρΔ 2000, 835, ΔΕΕ 2000, 192 (σημ. Β. Περίδη) ΕΛΔ 2000, 56, ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003,424 (παρατ. Μ. Ασίκη, Ε. Περάκη), ΜΠρΑθ 4954/98 ΔΕΕ 1999, 1182, ΜΠρΑθ 2772/2002 ΕΕμπΔ 805.

¹¹⁹ Πρβλ. ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003, σελ. 424 (παρατ. Μ. Ασίκη, Ε. Περάκη).

εικόνα σύμβασης που ανταποκρίνονται στη δίκαιη και φυσική τάξη των ρυθμιζόμενων βασικών σχέσεων. Επομένως η καθοδηγητική λειτουργία του ενδοτικού δικαίου διαταράσσεται όταν με το περιεχόμενο του γ.ο.σ. αλλάζει¹²⁰ η εικόνα που έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με τους κανόνες του ενδοτικού δικαίου για μια συγκεκριμένη συμβατική μορφή. Αυτή είναι η κρατούσα άποψη στη Γερμανία και αλλού, που έχει όμοια αξία λόγω της ομοιότητας της ρύθμισης και για το Ελληνικό Δίκαιο.

Η δεύτερη κατηγορία των γ.ο.σ. στην οποία ανταποκρίνεται¹²¹ το δεύτερο κριτήριο ελέγχου, είναι εκείνη που με τους γ.ο.σ. ρυθμίζονται πρόσθετα στοιχεία που δεν αντιμετωπίζονται από διατάξεις ενδοτικού δικαίου, δηλαδή που περιέχουν πρόσθετη αυτοτελή ρύθμιση μη καλυπτόμενη από κανόνες του ενδοτικού δικαίου. Εξετάζεται κατά πόσο υπάρχει απόκλιση της ρύθμισης από τις δικαιολογημένες προσδοκίες, δηλαδή τις αντιλήψεις που επικρατούν στο συγκεκριμένο κύκλο καταναλωτών, αναφορικά με το είδος της σύμβασης, φαλκιδεύει θεμελιώδη δικαιώματα ή συνεπάγεται υπέρμετρες υποχρεώσεις και οδηγεί σε ματαίωση ή στρέβλωση του σκοπού της σύμβασης¹²².

Αν από τον έλεγχο του γενικού όρου προκύπτει το συμπέρασμα ότι όντως υπάγεται σε ένα από τα δύο αυτά κριτήρια, έπεται το δεύτερο στάδιο ελέγχου της συμβατικής ισορροπίας. Σε αυτό το στάδιο ερευνάται η στάθμιση και συνεκτίμηση των εξής στοιχείων, που είναι, η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών της σύμβασης, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται (άρθρ.2 § 6 ν. 2251/94).

Ειδικές συνθήκες θεωρούνται το επίπεδο μόρφωσης του εκάστοτε καταναλωτή, η δυνατότητα του να ορίσει νομικό παραστάτη κατά την κατάρτιση της σύμβασης και ο χρόνος που τυχόν του παρασχέθηκε από τον προμηθευτή προκειμένου να ολοκληρώσει την ενημέρωση του για το ακριβές περιεχόμενο του επίμαχου γενικού όρου¹²³.

¹²⁰ Βλ. Γ. Βελέντζα, ό.π. σελ. 75, βλ. και Ιω. Καράκωστα, ό.π. σελ. 98.

¹²¹ Πρβλ. Γ. Βελέντζα, ό.π. σελ. 76.

¹²² Βλ. Ιω. Καράκωστα, Προστασία του Καταναλωτή Ν2251/1994, σελ. 97.

¹²³ Βλ. Κων/νο Γαζέτα, ό.π. σελ. 86.

Στο δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/94, ο νομοθέτης προσδιορίζει τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες κρίνεται η καταχρηστικότητα ενός γενικού όρου και τις κατατάσσει σε τέσσερις κατηγορίες.

Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών, που αφορά η σύμβαση.

Η δεύτερη κατηγορία, αφορά τον σκοπό της σύμβασης.

Η τρίτη κατηγορία αναφέρεται στις ειδικές συνθήκες κατά το χρόνο κατάρτισης της σύμβασης.

Η τέταρτη κατηγορία, περιλαμβάνει όλες τις υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης που περιέχει ΓΟΣ, ή από ρήτρες άλλης σύμβασης, από την οποία αυτή εξαρτάται.

Η παραπάνω κατηγοριοποίηση ¹²⁴ των προϋποθέσεων του καταχρηστικού χαρακτήρα του ΓΟΣ, προσδιορίζει τα αντικειμενικά κριτήρια που ισχύουν για τον έλεγχο του. Αυτό αποτελεί σημαντικό βοήθημα για το δικαστή, να καταλάβει, αν υπήρξε παράβαση των διατάξεων του νόμου και σε μια τέτοια περίπτωση να απαγορεύσει τους όρους (καταχρηστικοί όροι).

2.2. Κατάλογος γενικών καταχρηστικών όρων.

Στην έβδομη παράγραφο του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 παρατίθεται κατάλογος καταχρηστικών γενικών όρων. Μ' αυτόν τον τρόπο, ο νομοθέτης επιδίωξε να καθοδηγήσει ακόμη περισσότερο τον δικαστή στον έλεγχο της καταχρηστικότητας ενός γενικού όρου συναλλαγών που είναι ενσωματωμένος σε σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων εγγυήσεων που αποτελούν αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας.

Το γενικό κριτήριο, δηλαδή η γενική ρήτρα απαγόρευσης των καταχρηστικών γενικών όρων και τα στοιχεία εκτίμησης της καταχρηστικότητας, δεν είναι αρκετά για να αντιμετωπίσει ο δικαστής την

¹²⁴ Πρβλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 87.

πολυπλοκότητα των περιπτώσεων που παρατηρείται στις εν λόγω συναλλαγές. Προκειμένου να εξαλειφθούν¹²⁵ τυχόν αμφισβητήσεις και να καλυφθούν νομοθετικά κενά, που προκύπτουν από την εκτίμηση της καταχρηστικότητας των γενικών όρων, ο νομοθέτης προχώρησε στην εξειδίκευση του γενικού κριτηρίου θεσπίζοντας την διάταξη της παραγράφου 7 του άρθρου 2.

Από τη διατύπωση του παραπάνω νόμου «καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που...», συνεπάγεται¹²⁶ ότι η απαρίθμηση των καταχρηστικών όρων είναι ενδεικτική. Αυτό σημαίνει ότι κάποιος όρος που δεν ταυτίζεται με κάποια από τις 31 περιπτώσεις του καταλόγου, μπορεί να κριθεί καταχρηστικός με βάση τη γενική ρήτρα της έκτης παραγράφου. Επίσης όροι που εμπίπτουν στις περιπτώσεις του εν λόγω καταλόγου θεωρούνται όλοι καταχρηστικοί σύμφωνα με τον νόμο, ο οποίος αναφέρει: «Σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι οι...» (άρθρο 2 § 7 ν. 2251/1994). Ενώ, αντίθετα δεν ισχύει το ίδιο στην κοινοτική νομοθεσία, όπου η διατύπωση της φράσης αναφέρει ότι «το παράρτημα περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που είναι δυνατό να κηρυχθούν καταχρηστικές», (άρθρο 3 § 3 οδηγία 93/13 του Συμβουλίου της ΕΟΚ).

Ο Έλληνας νομοθέτης καθιέρωσε το σύστημα του μαύρου καταλόγου εν αντιθέσει με το κοινοτικό δίκαιο που καθιέρωσε την γκρίζα λίστα. Η Κοινότητα με αυτόν τον τρόπο έδωσε μεγαλύτερη ευελιξία και ευχέρεια στα κράτη μέλη, κατά την εναρμόνιση της εθνικής τους νομοθεσίας με την κοινοτική, να διατυπώσουν την προκειμένη διάταξη με αυστηρότερο ή όχι τρόπο. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο γκρίζος κατάλογος της κοινοτικής οδηγίας περιέχει και όρους που αφορούν απόλυτα δικαιώματα του καταναλωτή, όπως είναι η απαλλαγή του επαγγελματία από την ευθύνη του σε περίπτωση που από πράξη ή παράλειψή του προκλήθηκε θάνατος ή σωματική βλάβη του καταναλωτή¹²⁷. Ο Έλληνας νομοθέτης χρησιμοποιώντας αυστηρότερη διατύπωση στον χαρακτηρισμό όλων των όρων του καταλόγου ως καταχρηστικών και σε συνδυασμό με το δεσμευτικό χαρακτήρα τη διάταξης, δεν άφησε περιθώριο στα εθνικά όργανα να ελέγχουν όρους που

¹²⁵ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 96.

¹²⁶ Έτσι ο *Μ. Πυροβέτσος*, ό.π. σελ. 305.

¹²⁷ Ίδετε *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 94.

εμπίπτουν στους κατ' αμάχητο τεκμήριο καταχρηστικούς γενικούς όρους του καταλόγου.

Συνέπεια της υιοθέτησης¹²⁸ του μαύρου καταλόγου από το ελληνικό δίκαιο είναι η αδυναμία του προμηθευτή να προβάλει αμφιβολίες και να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για το χαρακτηρισμό ως μη καταχρηστικών των γενικών όρων που εμπεριέχονται στον κατάλογο. Επίσης, ο καταναλωτής δεν χρειάζεται να αποδείξει τον χαρακτήρα των όρων που ταυτίζονται με τις περιπτώσεις των όρων του καταλόγου.

Όποιος όρος λοιπόν ανήκει σε κάποια από τις παρακάτω περιπτώσεις είναι χωρίς αμφιβολία άκυρος, χωρίς να είναι αναγκαίος ο έλεγχος της διατάραξης της ισορροπίας.

Ο κατάλογος των 31 περιπτώσεων μπορεί να υποδιαιρεθεί θεματικά στις ακόλουθες κατηγορίες¹²⁹:

ι. Όροι οι οποίοι αποκλείουν ή περιορίζουν τη συμβατική ευθύνη του προμηθευτή στην εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων¹³⁰. Τέτοιοι όροι είναι:

α. Όροι που παρέχουν μονομερώς στον προμηθευτή δικαιώματα χωρίς τη σύμπραξη του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία, υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης (περίπτωση α παρ. 7 § 2 ν. 2251/1994).

β. Όροι που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών (περίπτωση β).

γ. Όροι που προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή (περίπτωση γ)¹³¹.

δ. Όροι που συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο (περίπτωση δ).

¹²⁸ Βλ. *Μ. Πυροβέση*, Προστασία του καταναλωτή. Γενικοί όροι – Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμ 1996, σελ. 305.

¹²⁹ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, ό.π.

¹³⁰ Βλ. ΜΠρΑθ 4954/1998 και ΑΠ 1401/1999 (*Σημ. Β. Περισίδης*).

¹³¹ Πρβλ. ΕτρΑΕΧρΔ 2000,835, ΑΠ 1030/2001 ΧρΙΔ 2001,611.

ε. Όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης¹³² ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο (περίπτωση ε).

στ. Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία (περίπτωση στ).

ζ. Όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση (περίπτωση ζ).

η. Όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του (περίπτωση η).

θ. Όροι που ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της (περίπτωση θ).

ι. Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο (περίπτωση ι).

κ. Όροι που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή (περίπτωση ια)¹³³.

λ. Όροι που περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος (περίπτωση ιβ).

μ. Όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (περίπτωση ιγ).

ν. Όροι που προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή, ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον (περίπτωση ιδ).

ξ. Όροι που περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την

¹³² Ίδετε ΠολΠρΑθ 2411/1997, Αρμ 1998, σελ. 808, που δέχτηκε καταχρηστικό τον όρο ασφαλιστικής σύμβασης, σύμφωνα με τον οποίο «η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής των ασφαλιστρών σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσής της».

¹³³ Βλ. Εφαθ 7950/99 ΝοΒ 2000.812, ΑΠ 296/2001 ΕΕμπΔ 2001.1489.

εκπλήρωση των υποχρεώσεών του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας (περίπτωση ιε).

ο. Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, ενώ η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος (περίπτωση ιστ).

ii. Μια δεύτερη κατηγορία όρων είναι εκείνη στην οποία εντάσσονται όροι που περιορίζουν τα συνήθη συμβατικά δικαιώματα του καταναλωτή¹³⁴. Τέτοιοι όροι είναι:

α. Όροι που συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και στην περίπτωση που τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα (περίπτωση ιζ).

β. Όροι που εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν (περίπτωση ιη)¹³⁵.

γ. Όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση (περίπτωση ιθ).

δ. Όροι που απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του (περίπτωση κ).

ε. Όροι που επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή (περίπτωση κα).

στ. Όροι που υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παράγγελια του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση (περίπτωση κε).

¹³⁴ Πρβλ. ΠΠρΛαρ 151/2000 ΝοΒ 2000,1608.

¹³⁵ Ίδετε ΑΠ 296/2001 ΕΕμπΔ 2001,489.

ζ. Όροι που περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, δηλαδή ορίζουν υπερβολικά σύντομο χρονικό διάστημα, μέσα στο οποίο ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα, π.χ. να αποστείλει νομότυπα εξώδικη διαμαρτυρία ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή (περίπτωση κη).

η. Όροι που επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση (περίπτωση λ). Για παράδειγμα ο καταναλωτής υποχρεώνεται να καταβάλλει στο τριπλάσιο το τίμημα, με το νόμιμο τόκο από την ημερομηνία κατάρτισης της σύμβασης, σε περίπτωση που ο ίδιος δεν έχει εκπληρώσει σωστά την αντιπαροχή του, δηλαδή π.χ. είτε δεν έχει καταβάλει καθόλου το τίμημα ή έχει καταβάλει τούτο κατά το μεγαλύτερο μέρος.

iii. Μια ακόμη κατηγορία όρων είναι εκείνη η οποία περιλαμβάνει όρους που επαυξάνουν τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις υπέρ του προμηθευτή κατά την εκτέλεση της σύμβασης. Τέτοιοι όροι είναι εκείνοι οι οποίοι:

α. Επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις (περίπτωση κοστ). Οι εγγυήσεις αυτές μπορεί να είναι οικονομικού περιεχομένου, όπως οι εγγυητικές επιστολές αξιόχρεης τράπεζας ή να αφορούν εμπράγματα ασφάλεια, όπως είναι εγγραφή προσημείωσης υποθήκης σε ακίνητο του καταναλωτή, το οποίο είναι μεγάλης εμπορικής αξίας και οι εγγυήσεις που εκδίδει η τράπεζα είναι πολλαπλάσιας αξίας σε σχέση με το ποσό του δανείου που χορηγείται στον καταναλωτή¹³⁶.

β. Αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών (περίπτωση κθ).

iv. Μια άλλη κατηγορία όρων είναι εκείνη, στην οποία εντάσσονται όροι οι οποίοι περιορίζουν ή αποκλείουν την προβολή ισχυρισμών δικονομικού χαρακτήρα από την πλευρά του καταναλωτή,

¹³⁶ Βλ. ΠΠρΑθ 2411/1997, Αρμ 1998, σελ. 812.

κατά παρέκκλιση των γενικών δικονομικών κανόνων. Τέτοιοι όροι είναι:

α. Όροι που συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή να προβάλλει τις ενστάσεις του κατά τρίτου, που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση του με τον καταναλωτή (περίπτωση κβ).

β. Όροι που απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό υποχρεώσεις του από τη σύμβαση προς ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή (περίπτωση κγ).

γ. Όροι που βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευμένων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί (περίπτωση κδ).

ν. Μια ακόμη κατηγορία όρων είναι εκείνη, στην οποία εντάσσονται δικονομικές συμφωνίες¹³⁷, οι οποίες περιέχουν όρους που:

α. Αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα (περίπτωση κζ).

β. Αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών που προκύπτουν από μια σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας (περίπτωση λα).

Οι περιπτώσεις που επέλεξε να απαριθμήσει ο νομοθέτης είναι εκείνες που απαντώνται συχνότερα και οι οποίες εντασσόμενες σε κατηγορίες διευκολύνουν στην αναγνώριση κι άλλων παρόμοιων περιπτώσεων, που παρουσιάζουν ειδικές παρεκκλίσεις από τις δημόσιες τάξεις ρυθμίσεις του Αστικού Κώδικα για την καλόπιστη εκπλήρωση των συμβάσεων (άρθρα 3, 174, 178, 179, 197, 200, 288, 281, 388, 389, 409, 513, 518, 519, 538, 547, 582, 681, 806 ΑΚ)¹³⁸.

Τέλος αξίζει να αναφερθεί ότι ο ν.2251/1994 δεν συμπεριέλαβε¹³⁹ στον κατάλογο των καταχρηστικών γενικών όρων την πρόβλεψη του προϊδχυσάντος ν. 1961/1991, ότι είναι καταχρηστικοί οι όροι που απαλλάσσουν τον προμηθευτή από την ευθύνη του για δόλο ή βαρεία

¹³⁷ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 102.

¹³⁸ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, Γ. Ο. Σ. / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001, σελ. 102.

¹³⁹ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 95.

αμέλεια του ίδιου ή των βοηθών εκπλήρωσης της σύμβασης (άρθρο 25 § 3 β). Το νομοθετικό αυτό κενό καλύπτει ο Αστικός Κώδικας, όπου σύμφωνα με το άρθρο 332 § 1, απαγορεύονται οι απαλλακτικές ρήτρες για δόλο ή βαρεία αμέλεια του ίδιου του οφειλέτη. Δε συμβαίνει όμως το ίδιο όταν πρόκειται για δόλο ή βαρεία αμέλεια του βοηθού εκπλήρωσης, όπου επιτρέπονται σ' αυτήν την περίπτωση οι απαλλακτικές ρήτρες (άρθρο 334 § 2 ΑΚ). Σ' όλες όμως τις οργανωμένες εμπορικές επιχειρήσεις οι καταναλωτές εξυπηρετούνται από βοηθούς εκπλήρωσης, διευθυντές, υπαλλήλους κτλ.

3. Συνέπειες της καταχρηστικότητας των γ. ο. σ.

Ο νόμος ορίζει ότι «γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι ως καταχρηστικοί» (άρθρο 2 § 6 ν. 2251/1994). Η ύπαρξη καταχρηστικών όρων στις συμβάσεις με τους καταναλωτές επιφέρει απόλυτη ακυρότητα αυτών, η οποία ακυρότητα εξετάζεται αυτεπαγγέλτως από το δικαστήριο¹⁴⁰. Εάν πρόκειται για όρο που εμπίπτει σε μια από τις περιπτώσεις του καταλόγου γενικών καταχρηστικών όρων, τότε ο χαρακτηρισμός του όρου ως καταχρηστικού επιβάλλεται¹⁴¹ ευθέως από το δικαστήριο χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω εκτίμηση, όπως ορίζει ο νόμος για τους γενικούς όρους που δεν συμπεριλαμβάνονται στον κατάλογο.

Η έννομη συνέπεια λοιπόν της δικαστικής εκτίμησης¹⁴² ενός γενικού όρου συναλλαγών ως καταχρηστικού είναι η ακυρότητά του. Η ακυρότητα αυτή όμως είναι μερική, δηλαδή δε θίγει το κύρος της σύμβασης στο σύνολό της, αλλά μόνο τον όρο που έχει χαρακτηριστεί καταχρηστικός. Η μερική ακυρότητα συνάγεται από την παράγραφο 8 του άρθρου 2 του

¹⁴⁰ Βλ. *Μ. Πυροβέτση*, ό.π. σελ. 309.

¹⁴¹ Έτσι ο *Μ. Πυροβέτσης*, ό.π.

¹⁴² Πρβλ. *Δ. Λαδά*, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων των συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1168.

νόμου, σύμφωνα με τον οποίο «ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί».

Κατ' εφαρμογή του άρθρου 181 του ΑΚ, μια σύμβαση κρίνεται άκυρη στο σύνολό της αν οι ενσωματωμένοι σ' αυτήν γενικοί καταχρηστικοί όροι είναι ουσιώδεις τόσο που δεν είναι δυνατόν να υπάρξει η σύμβαση χωρίς το άκυρο αυτό μέρος¹⁴³. Η ακυρότητα εκτός από μερική είναι και σχετική, δηλαδή την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης δεν μπορεί να επικαλεστεί ο προμηθευτής (άρθρο 2 § 8 ν. 2251/1994), αλλά μόνον ο καταναλωτής και οι ενώσεις των καταναλωτών, διότι μόνον αυτοί έχουν έννομο συμφέρον¹⁴⁴ προσβολής των καταχρηστικών γενικών όρων. Θα ήταν παράλογο να αναγνωρίζεται¹⁴⁵ στον προμηθευτή το δικαίωμα να επικαλείται την ακυρότητα της σύμβασης και άρα να απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις του, αφού ο ίδιος ευθύνεται για την επιβολή των καταχρηστικών γενικών όρων στη σύμβαση.

Στην περίπτωση που ένα γενικός όρος είναι άκυρος ως καταχρηστικός, τότε το κενό που δημιουργείται θα καλυφθεί από ρύθμιση του ενδοτικού δικαίου, εφόσον υπάρχει σχετική ρύθμιση στο ενδοτικό δίκαιο. Εάν το ενδοτικό δίκαιο δεν μπορεί να καλύψει το δημιουργημένο κενό στη σύμβαση, τότε η κάλυψη του κενού θα γίνει με συμπληρωματική ερμηνεία της σύμβασης κατ' άρθρο 200 του ΑΚ¹⁴⁶.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω οι ενώσεις των καταναλωτών, που πληρούν τις προϋποθέσεις του νόμου, μπορούν με συλλογική αγωγή να ζητήσουν από το δικαστήριο την *in abstracto* κήρυξη των γ. ο. σ. ως καταχρηστικών και την παράλειψη διατύπωσης και χρησιμοποίησής τους στο μέλλον (άρθρο 10 § 9 στοιχ. α)¹⁴⁷. Ο προμηθευτής που καταδικάστηκε οφείλει να αποσύρει ή να τροποποιήσει τους γ. ο. σ. που κρίθηκαν καταχρηστικοί. Προκειμένου οι ενώσεις καταναλωτών να εγείρουν συλλογική αγωγή δε χρειάζεται να συναφθεί σύμβαση, η οποία

¹⁴³ Βλ. *Μ. Προβέση*, ό.π. σελ. 308.

¹⁴⁴ Πρβλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 121.

¹⁴⁵ Βλ. αναλυτικά *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 101.

¹⁴⁶ Ίδετε *Ιω. Καρακώστα*, ό.π. σελ. 103, βλ. ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003, 424 (παρατ. *Μ. Ασίκη, Ε. Περάκη*).

¹⁴⁷ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

περιλαμβάνει καταχρηστικούς όρους, μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή. Σκοπός της συλλογικής αγωγής είναι η αποκάθαρση των συναλλαγών από καταχρηστικούς γενικούς όρους, χωρίς να χρειάζεται πραγματική χρήση τους σε συγκεκριμένη σύμβαση¹⁴⁸.

4. Έλλειψη ποινικής προστασίας του καταναλωτή από τους καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών.

Ο νόμος 2251/94 προστατεύει τον καταναλωτή από παραβάσεις των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) μόνο στο διοικητικό και το αστικό μέρος. Στην περίπτωση όμως που οι προμηθευτές χρησιμοποιούν καταχρηστικούς ΓΟΣ στις συμβάσεις με καταναλωτές, ο νόμος δεν προβλέπει¹⁴⁹ καμία ποινική κύρωση κατά των προμηθευτών.

Προκειμένου η ελληνική νομοθεσία να προστατεύσει τον καταναλωτή και τα οικονομικά του συμφέροντα θέσπισε τη διάταξη της παραγράφου 8 του άρθρου 10 του ν. 2251/94. Η διάταξη αυτή καθιερώνει τη νομιμοποίηση κάθε Ένωσης Καταναλωτών, συγκεκριμένα αναφέρει: «Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί για τα δικαιώματα των μελών της ως καταναλωτών έννομη προστασία, δικαστικώς ή διοικητικώς, οποιασδήποτε μορφής. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής....».

Ωστόσο, εξαιτίας της ατελούς διατυπώσεως¹⁵⁰ του άρθρου προκύπτει ένα σημαντικό νομοθετικό κενό, το οποίο εντείνεται διότι ο νόμος ορίζει το δικαίωμα παράστασης πολιτικής αγωγής στις Ενώσεις Καταναλωτών, θέλοντας να υπερασπίσει τα νόμιμα συμφέροντα των μελών της, ως καταναλωτών, χωρίς όμως να υφίσταται προς τούτο αδίκημα. Εκ μέρους του ισχύοντος νόμου όντως δεν υφίσταται κανένα αδίκημα, ούτε σε βαθμό πταίσματος, σχετικά με την ύπαρξη καταχρηστικών ΓΟΣ στις συμβάσεις με καταναλωτές.

¹⁴⁸ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ, 1996, σελ. 102.

¹⁴⁹ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, ό.π. σελ. 220.

¹⁵⁰ Βλ. αναλυτικά *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π.

Όπως ο νόμος 2251/94 ορίζει στη γενική διάταξη των παραγράφων 1 και 2: «Η Πολιτεία μεριμνά για τα συμφέροντα των καταναλωτών. Μεριμνά ιδίως για:

α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών,

β) τα οικονομικά τους συμφέροντα,

γ) την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών,

δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και

ε) την πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα», συνεπάγεται ότι, από την κείμενη ποινική νομοθεσία, τα υφιστάμενα ποινικά αδικήματα περιγράφονται:

α) στον Υγειονομικό Κανονισμό,

β) στο άρθρο 30 του Αγορανομικού Κώδικα,

γ) στα αδικήματα του νόμου 146/1914 «περί αθέμιτου Ανταγωνισμού».

Επομένως η έννοια της παράστασης πολιτικής αγωγής των Ενώσεων Καταναλωτών (§ 8 άρθρ.10 ν. 2251/94), μόνο σε σχέση με τα παραπάνω ποινικά αδικήματα μπορεί να συσχετιστεί.

Χρειάζεται να δοθεί έμφαση¹⁵¹ στο ότι, ενώ ο νομοθέτης αναφέρει όρους ποινικού δικονομικού δικαίου «παράσταση πολιτικής αγωγής», δεν αναφέρει τους όρους της «μήνυσης» και της «άσκησης ποινικής δίωξης», όροι επίσης του ίδιου δικαίου, ούτε και τα πρόσωπα κατά των οποίων πρέπει να υποβάλλεται η μήνυση, ώστε να δικαιολογείται η παράσταση της Ένωσης Καταναλωτών, ως πολιτικώς ενάγουσας.

Η σημασία της διατάξεως περιορίζεται αρκετά, από πλευράς ποινικού δικαίου, εξαιτίας των προαναφερθέντων ελλείψεων. Έτσι καθίσταται αναγκαία η άμεση συμπλήρωση¹⁵² της ώστε να μην παραμείνει κενή περιεχομένου και ανεφάρμοστη στην πράξη. Μάλιστα πιθανή επίκληση της από τις Ενώσεις Καταναλωτών μπορεί να εμφανίσει προβλήματα στις δικαστικές αρχές.

¹⁵¹ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 221.

¹⁵² Πρβλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π.

Αυτό γιατί βασική προϋπόθεση, για την παράσταση πολιτικής αγωγής στις Ενώσεις Καταναλωτών, κατά των προμηθευτών, είναι να έχει ήδη ποινικοποιηθεί η διατύπωση στις συμβάσεις με καταναλωτές, καταχρηστικών ΓΟΣ και η χρήση τους στις σχετικές συναλλαγές. Εντούτοις, ο ν. 2251/94 σε κανένα σημείο του δε χαρακτηρίζει ως ποινικό αδίκημα, τη διατύπωση από προμηθευτές καταχρηστικών ΓΟΣ στις συμβάσεις που συνάπτουν με τους καταναλωτές. Επιπλέον δε γίνεται καμία παραπομπή στον Υγειονομικό Κανονισμό ή στον Αγορανομικό Κώδικα, ή άλλο νόμο, ώστε να εφαρμοστεί ότι προβλέπεται για εκείνους. Έτσι δημιουργείται το αναμενόμενο ερώτημα, σε ποια συγκεκριμένη διάταξη του ποινικού νόμου, θα μπορεί η Εισαγγελική Αρχή να στηριχθεί ώστε να ασκήσει ποινική δίωξη κατά των προμηθευτών, ενώ δε θα υπάρχει θεσμοθετημένη αξιόποινη πράξη;

Είναι άξιο μνείας το ότι ο νόμος 1338/1983 τέθηκε σε ισχύ, ενόψει της υποχρέωσης της ελληνικής νομοθεσίας να εναρμονιστεί με το Κοινοτικό Δίκαιο. Ο νόμος αυτός επιτρέπει στον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό και τον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας να ρυθμίζουν τα της εφαρμογής και συμμορφώσεως προς τις κοινοτικές πράξεις, εφόσον οι πράξεις αυτές ανάγονται σε ορισμένα αντικείμενα. Μεταξύ των αντικειμένων αυτών, αναφέρεται κι αυτό της προστασίας των καταναλωτών (παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 1338/1983). Επίσης ο νόμος για παραβάσεις των Υπουργικών Αποφάσεων με τις οποίες θεσπίζονται Κοινοτικές Υποχρεώσεις προβλέπει ποινικές κυρώσεις όπως φυλάκιση ή χρηματική ποινή ή και τις δύο από αυτές. Οι Υπουργικές Αποφάσεις είναι αυτές που καθορίζουν τα όρια των παραπάνω ποινών.

Προκειμένου να εφαρμοστεί ο παραπάνω νόμος εκδόθηκαν Προεδρικά Διατάγματα¹⁵³, με τον τρόπο αυτό θεσπίστηκαν ποινικές κυρώσεις για παραβάσεις σχετικά με την παρασκευή και την κυκλοφορία ειδών ανθρώπινης διατροφής, την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της εργασίας τους και σε πολλά άλλα θέματα, εντούτοις ακόμα δεν έχει ρυθμιστεί το πρόβλημα της ποινικής προστασίας του καταναλωτή από καταχρηστικούς ΓΟΣ, παρά το ότι η 31^η

¹⁵³ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 223.

Δεκεμβρίου 1994 ορίστηκε ως η ημερομηνία εφαρμογής της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5^{ης} Απριλίου 1993 για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές.

Παράδειγμα των προεκτεθέντων αποτελεί το ΠΔ/μα 518/1983 σχετικά με διατηρημένα γάλατα μερικά ή ολικά αφυδατωμένα που προορίζονται για ανθρώπινη διατροφή. Αυτό στο άρθρο 9 ορίζει ότι οι παραβάσεις του διατάγματος διώκονται κατά τον ισχύον Αγορανομικό Κώδικα με ποινές ανάλογες με την περίπτωση. Άλλο παράδειγμα είναι το ΠΔ/μα 85 που προστατεύει τους εργαζόμενους από τους κινδύνους που διατρέχουν λόγω της έκθεσης τους στο θόρυβο κατά την εργασία, το οποίο για τους παραβάτες προβλέπει ποινικές αλλά και διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με το νόμο 1568/1985. Τα προαναφερθέντα προεδρικά διατάγματα, και όχι μόνο αυτά, εκδόθηκαν σε συμμόρφωση προς τις αντίστοιχες Κοινοτικές Οδηγίες.

Από όσα έχουν αναφερθεί ως τώρα ενδυναμώνεται η άποψη ότι η θέσπιση διάταξης, σε εφαρμογή του ν. 1338/1983, για την πρόβλεψη και την τιμωρία των καταχρηστικών ΓΟΣ πρέπει να είναι στα άμεσα σχέδια των αρμόδιων οργάνων.

Κυρίως όμως η θέσπιση της εν λόγω διάταξης κρίνεται επιβεβλημένη¹⁵⁴. Αυτό οφείλεται στο ότι θα απαλειφθούν οι θεωρίες που υποστηρίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να προστατευτεί από τις διατάξεις του Ποινικού Κώδικα περί απάτης ή περί απαιτηλής πρόκλησης βλάβης (άρθρα 386, 389 ΠΚ). Θεωρίες που όμως δεν εφαρμόζονται στην πράξη.

Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός ότι η απουσία της σχετικής ρύθμισης και η πιθανή παράταση της, δίνει το δικαίωμα στους προμηθευτές (ιδίως επιχειρήσεις ιδιωτικού και δημοσίου τομέα), να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν στις σχετικές συμβάσεις ανεξέλεγκτα και χωρίς όριο, όρους που παγιδεύουν τον ασθενέστερο καταναλωτή.

Ο καταναλωτής έχει κάθε λόγο να απαιτεί τη θεσμοθέτηση ειδικού ποινικού αδικήματος, για την τιμωρία οποιουδήποτε βλάπτει, είτε από δόλο, είτε από αμέλεια, τα οικονομικά ή τα γενικότερα συμφέροντα τόσο του μεμονωμένου καταναλωτή όσο και του καταναλωτικού κοινού.

¹⁵⁴ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 224.

Άλλωστε η παροχή έννομης προστασίας, από τα δικαστήρια, είναι δικαίωμα κατοχυρωμένο από το Σύνταγμα (άρθρ. 20 παρ. 1). Αυτή αναφέρεται σε όλες τις μορφές της και δεν περιορίζεται μόνο στο αστικό ή το διοικητικό της μέρος¹⁵⁵.

Είναι αξιοπρόσεκτο το ότι για τις παραβάσεις των προμηθευτών δεν προβλέπεται ειδικό ποινικό αδίκημα από το νόμο, αλλά μόνο διατάξεις διοικητικού χαρακτήρα. Έτσι ο ν. 2251/94 στην § 3 άρθρο 14 αυτού, αντιγράφοντας πιστά τον προΐσχύον ν. 1961/1991, ορίζει: « Για κάθε παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου από προμηθευτές επιβάλλεται από τον Υπουργό Εμπορίου πρόστιμο από πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) μέχρι είκοσι εκατομμύρια (20.000.000) δρχ. Σε περίπτωση υποτροπής, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται. Σε περίπτωση επανειλημμένης υποτροπής, ο υπουργός Εμπορίου, μετά από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, μπορεί να διατάξει τη διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματός της για χρονικό διάστημα μέχρι ενός έτους».

Η συμπλήρωση¹⁵⁶ του ισχύοντος νόμου, ως προς τους ΓΟΣ, κρίνεται αναγκαία με τη θεσμοθέτηση ειδικού ποινικού αδικήματος. Αυτό μπορεί να γίνει είτε αυτοτελώς, είτε με παραπομπή σε διατάξεις άλλων νόμων, όπως π.χ. του Αγορανομικού Κώδικα. Μάλιστα αναμένεται η εν λόγω συμπλήρωση να επιδράσει θετικά προς δύο πλευρές: από τη μία η επιβολή ποινής στον παραβάτη, ικανοποιεί την αξίωση του πολίτη-θύματος και της πολιτείας για τιμωρία του δράστη. Από την άλλη πλευρά σκοπεύει στην πρόληψη, με τη λογική ότι οι προμηθευτές θα αποφεύγουν να χρησιμοποιούν καταχρηστικούς ΓΟΣ στο εξής.

Αναμφισβήτητα η νομοθετική ρύθμιση του θέματος θα κατοχυρώσει τη νομική θέση του καταναλωτή και των οικονομικών του συμφερόντων και θα αποτρέψει τη σίγουρη παραβίαση της αρχής του άρθρου 1 του Ποινικού Κώδικα, η οποία αναφέρει: «ποινή δεν επιβάλλεται παρά μόνο για τις πράξεις εκείνες για τις οποίες ο νόμος τις είχε ορίσει ρητά πριν από την τέλεσή τους».

¹⁵⁵ Έτσι ο Κων/νος Γαζέτας, ό.π.

¹⁵⁶ Βλ. Κων/νο Γαζέτα, ό.π. σελ. 225.

Η θέσπιση ποινικών κυρώσεων στους παραβάτες προμηθευτές, που διατυπώνουν καταχρηστικούς ΓΟΣ στις συμβάσεις με τους καταναλωτές, πρέπει να ακολουθεί την Κοινοτική Έννομη Τάξη. Αυτό γιατί, έχει γίνει δεκτό από τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΔΕΚ), και υποστηρίζεται από τη θεωρία: «οι εσωτερικές διατάξεις δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν το απολύτως αναγκαίο πλαίσιο και να περιορίζουν τις επιδιωκόμενες, από τη Συνθήκη Προσχώρησης, ελευθερίες, θεσπίζοντας κυρώσεις δυσανάλογες προς τη βαρύτητα του αδικήματος».

Εν κατακλείδι, η ποινική προστασία του καταναλωτή από τους καταχρηστικούς ΓΟΣ χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, καθώς οι αυξημένες ανάγκες (έστω και πλασματικές) του καταναλωτή σε αγαθά και υπηρεσίες προστάζουν τη λήψη περισσότερων προστατευτικών μέτρων, προς ενδυνάμωση της νομικής, οικονομικής και κοινωνικής θέσης του ασθενέστερου καταναλωτή¹⁵⁷.

¹⁵⁷ Ίδετε *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 226.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ

1. Υποχρέωση παροχής εγγυήσεων.

Γενικά

Ο ν. 2251/94 στο άρθρο 5 αναφέρει τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στον προμηθευτή και που αφορούν τον τρόπο εκτέλεσης των συμβάσεων πώλησης εν γένει και κυρίως προμήθειας καινούργιων καταναλωτικών προϊόντων διάρκειας (προϊόντα με μακρά διάρκεια ζωής). Αλλά και πριν να θεσπιστούν οι αντίστοιχες διατάξεις των νόμων 1961/91 και 2251/94, ο ΑΚ προέβλεπε αντίστοιχες παρεπόμενες υποχρεώσεις του πωλητή¹⁵⁸.

Το άρθρο 5 έχει τίτλο «πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις» και καθιερώνει τρεις κατηγορίες παρεπόμενων υποχρεώσεων:

- α) υποχρέωση παροχής πληροφοριών,
- β) υποχρέωση παροχής εγγύησης και
- γ) υποχρέωση εξασφάλισης συντήρησης, επισκευής, ανταλλακτικών.

Ως προς την έννοια του προμηθευτή, ισχύει ο ορισμός του άρθρου 1 § 4 του νόμου αφού αυτή δεν προσδιορίζεται από το άρθρο 5. Έτσι προμηθευτής θα είναι κατά κανόνα ο πωλητής, ο κατασκευαστής, ή ο εισαγωγέας. Το ίδιο ισχύει και για την έννοια του καταναλωτή. Για τον καταναλωτή, ως δικαιούχο, ισχύει η γνωστή ευρεία έννοια του τελικού αγοραστή του προϊόντος ανεξαρτήτως από το αν ενεργεί επαγγελματικά ή όχι (άρθρο 1 § 4 του νόμου), αφού η έννοια δεν προσδιορίζεται¹⁵⁹ ειδικότερα στο άρθρο 5.

Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών.

«Σε κάθε πώληση ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και

¹⁵⁸ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, Προστασία του Καταναλωτή Ν2251/1994, 1997, σελ. 189, *διαρκή καταναλωτικά αγαθά* είναι αυτά που χρησιμοποιούνται πολλές φορές και για μεγάλο χρονικό διάστημα π.χ. ηλεκτρικές συσκευές, ενώ τα *καταναλωτικά αγαθά*, σε στενή έννοια, που προορίζονται για μια χρήση ή για λίγες χρήσεις π.χ. τρόφιμα, καλλυντικά κ.ά.. Βλ. και *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 124.

¹⁵⁹ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π. σελ. 190.

διατήρησή του. Εξαιρούνται τα απλά κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρηση προϊόντα», αυτά αναφέρει ο νόμος 2251/94 στο άρθρο 5 § 1. Ο προμηθευτής φέρει επομένως την υποχρέωση η διατύπωση των οδηγιών χρήσης να είναι στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα προκειμένου να εξασφαλισθεί η δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους από τον καταναλωτή¹⁶⁰.

Επιπλέον ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος, δηλαδή για τον εύλογα αναμενόμενο χρόνο χρησιμοποίησής του σύμφωνα με τον προορισμό του. «Τέτοιος εύλογα αναμενόμενος χρόνος χρησιμοποίησης του προϊόντος είναι ο χρόνος κατά τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιείται το προϊόν, έστω και μετά από επισκευές ή αντικατάσταση των ανταλλακτικών, ωσότου η φθορά από την τακτική χρήση καταστήσει το προϊόν άχρηστο ή την περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη¹⁶¹ (άρθρο 5 § 2)». Από αυτή τη διάταξη επηρεάζεται η χρονική διάρκεια της εγγύησης, αφού σύμφωνα με την ακόλουθη παράγραφο: η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος (άρθρο 5 § 3), εννοώντας ανάλογη με την αναμενόμενη διάρκεια ζωής του προϊόντος.

i. Ο αναγκαστικός χαρακτήρας.

Ο πωλητής έχει υποχρέωση να παρέχει γραπτή εγγύηση (εμπορική ή καταναλωτική εγγύηση) στον καταναλωτή για καινούργια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), σύμφωνα με την παρ.3 άρθρου 5. Ακόμα η εγγύηση δε θα πρέπει να αναιρείται από υπερβολικές, απαλλακτικές ρήτρες εξαιρέσεων, όπως αναφέρεται εν συνεχεία στην παρ. 3. Επομένως η ολοκληρωτική συμβατική κατάργηση των υποχρεώσεων της παραγράφου απαγορεύεται από το νόμο, ενώ δεν αποκλείει τη συμβατική διάπλαση του περιεχομένου, της έκτασης ή της έντασης τους¹⁶².

¹⁶⁰ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

¹⁶¹ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 125, βλ. και *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 190-191.

¹⁶² Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 192-193.

ii. Η κατάρτιση εγγράφου.

Ο έγγραφος τύπος στις συμβάσεις που περιέχουν γενικούς όρους συναλλαγών, όπως αναφέρεται στο δεύτερο κεφάλαιο, αποτελεί αναγκαίο στοιχείο για την ισχύ των γ. ο. σ.. Η εγγύηση που παρέχεται στον καταναλωτή κατά την προμήθεια διαρκών καταναλωτικών αγαθών περιέχει κατά κανόνα¹⁶³ όρους που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, πρόκειται δηλαδή για γ. ο. σ., και συνεπώς όπως ορίζει και το άρθρο 5 § 3 ν. 2251/1994, η εγγύηση θα πρέπει να δίδεται εγγράφως ή με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης που μπορεί να είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Επίσης ο νόμος ορίζει ότι στην περίπτωση προμήθειας διαρκών καταναλωτικών αγαθών, η παροχή γραπτής εγγύησης είναι υποχρεωτική.

Η τήρηση εγγράφου τύπου στις συμβάσεις, που περιέχουν γενικούς όρους συναλλαγών και εν προκειμένω στις συμβάσεις εγγυήσεων που παρέχει ο προμηθευτής στον καταναλωτή, αποτελεί την ασφαλιστική δικλείδα για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού¹⁶⁴. Με την έγγραφη μορφή της εγγύησης ο καταναλωτής πληροφορείται τα δικαιώματά του και παράλληλα επιτρέπεται η παρέμβαση του νομοθέτη για να οριστεί με λεπτομέρειες το ελάχιστο περιεχόμενό της¹⁶⁵. Επίσης το περιεχόμενο της γραπτής εγγύησης, προδιατυπωμένο για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, ελέγχεται *ex lege* και ως προς το ενδεχομένως καταχρηστικό χαρακτήρα του καθώς και διευκολύνεται η εξέταση της συμβατότητάς της εγγύησης με τις αρχές της καλής πίστης.

Στην περίπτωση της παράβασης του έγγραφου τύπου, ο νόμος ορίζει ότι «η παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου δεν θίγει το κύρος της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί και να απαιτήσει την τήρησή της» (άρθρο 5 § 4 ν. 2251/1994). Συνεπώς η ακυρότητα

¹⁶³ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 194.

¹⁶⁴ Βλ. σχετικά *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 71.

¹⁶⁵ Έτσι ο *Α. Κοκκίνης*, Ο τύπος της εγγύησης στην καταναλωτική πώληση και η ευθύνη του παραγωγού για ηθική βλάβη του καταναλωτή, Σημείωση υπό την ΑΠ 1337/1997, ΔΕΕ 4 (1998), σελ. 44.

θα είναι σχετική υπέρ του καταναλωτή, του μόνου που έχει δικαίωμα να αξιώσει την τήρηση του έγγραφου τύπου¹⁶⁶.

Σχετικά με το αν το έγγραφο της εγγύησης θα πρέπει να φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη (σύμφωνα με το άρθρο 160 ΑΚ), το άρθρο 559 ΑΚ δεν αξιώνει την ιδιόχειρη υπογραφή της εγγύησης αλλά αρκείται και στη μηχανική και ότι ακόμη και η συνηθισμένη έγγραφη - έντυπη αλλά ανυπόγραφη εγγύηση αρκεί για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του πωλητή¹⁶⁷.

Βέβαια, σε αγωγή καταναλωτή προκειμένου να λάβει χρηματική ικανοποίηση από ηθική βλάβη που φέρεται ότι υπέστη από την ελαττωματική κατασκευή του αυτοκινήτου που προμηθεύτηκε, το ανώτατο δικαστήριο πιστό στις αρχές του ΑΚ θεώρησε ότι για την ύπαρξη εγγράφου απαιτείται η ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του (ΑΚ 160 παρ. 1). Ο εν λόγω καταναλωτής υποστήριξε στην αγωγή του ότι πέραν της δέσμευσης της υπαλλήλου της πωλήτριας εταιρείας περί εγγύησης σε περίπτωση εμφάνισης ελαττώματος ή βλάβης του αγορασθέντος αυτοκινήτου, η ίδια υπόσχεση περιλαμβανόταν και στο σχετικό βιβλιário πώλησης καθώς και αναγγελλόταν από τις σχετικές διαφημίσεις. Ο ΑΠ απέρριψε την αίτηση του καταναλωτή (αίτηση για αναίρεση της απόφασης 2408/86 ΕφΘεσ.), γιατί στην συγκεκριμένη περίπτωση ούτε το σχετικό βιβλιário πώλησης, ούτε φυσικά και οι διαφημίσεις έφεραν την υπογραφή του εκδότη τους¹⁶⁸.

2. Η νομική σημασία της εγγύησης.

Η υποχρεωτική παροχή εγγύησης, όπως αναφέρεται προηγουμένως έχει ουσιαστική και νομική σημασία. Η ουσιαστική σημασία¹⁶⁹ της παροχής εγγύησης κατά την προμήθεια διαρκών καταναλωτικών αγαθών έγκειται στη

¹⁶⁶ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 193, η θέση της νομολογία που έκρινε ως απόλυτη την ακυρότητα από την έλλειψη του έγγραφου τύπου στην καταναλωτική εγγύηση (ΑΠ 1327/97 ΔΕΕ 1998,42, *παρ. Α. Κοκκίνη*) δε μπορεί να ακολουθηθεί πλέον λόγω αντίθεσης στο ρητό γράμμα της νεότερης διάταξης του άρθρου 5 παρ.4 ν. 2251/1994.

¹⁶⁷ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π.

¹⁶⁸ Έτσι ο *Α. Κοκκίνης*, ό.π.

¹⁶⁹ Βλ. *Κων/νο Γαζέτα*, ό.π. σελ. 72.

δυνατότητα του καταναλωτή να απαιτήσει από τον προμηθευτή οι γενικοί όροι συναλλαγών να είναι αποτυπωμένοι σε εμφανές σημείο του εγγράφου και με ευανάγνωστους χαρακτήρες, καθώς επίσης οι όροι να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα ή σε άλλη γλώσσα αξιόσιμη και όχι αντίθετη στην αρχή της καλής πίστης.

Η νομική σημασία της εγγύησης με τη συγκεκριμένη μορφή έγκειται στην δικονομική δυνατότητα του καταναλωτή να αποδείξει το περιεχόμενο των όρων της σύμβασης με μάρτυρες, σε περίπτωση προσφυγής του στο δικαστήριο, κατ' εξαίρεση των περιορισμών του άρθρου 393 ΚπολΔ¹⁷⁰.

Η παροχή εγγύησης λειτουργεί και ως μια διαρκής υπενθύμιση στον καταναλωτή ως προς το περιεχόμενο των δικαιωμάτων του¹⁷¹. Ο αγοραστής-καταναλωτής αξιώνει από τον προμηθευτή τα παρακάτω δικαιώματα.

Αν κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει η εγγύηση το προϊόν, εμφανιστεί στο προϊόν ελάττωμα, που αναιρεί εν όλω η εν μέρει τη χρησιμότητά του, ο προμηθευτής υποχρεούται να το επισκευάσει (άρθρ. 5 § 4 ν.2251/1994). Η επισκευή του προϊόντος από ελάττωμα, η οποία γίνεται μέσα στη χρονική διάρκεια της εγγύησης, δεν χρεώνει τον καταναλωτή¹⁷².

Στην περίπτωση που ο προμηθευτής αρνείται ή καθυστερεί υπερβολικά να επιδιορθώσει το προϊόν, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει ή την αντικατάστασή του με νέο ή την αναστροφή της πώλησης. Το ίδιο ισχύει και όταν το προϊόν δεν δύναται να επισκευασθεί¹⁷³. Όπως ορίζει ο νόμος «σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό» (άρθρ. 5 § 4 ν.2251/1994).

Λογική προϋπόθεση της ενασχόλησης με τα δικαιώματα του καταναλωτή σε περίπτωση πραγματικών ελλείψεων των καταναλωτικών αγαθών είναι ο προσδιορισμός των ελλείψεων αυτών. Ο κοινοτικός νομοθέτης αναφέρει στην πρόταση οδηγίας ότι ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή όταν οι ιδιότητες των αγαθών δεν συμφωνούν με τους όρους της

¹⁷⁰ Έτσι ο *Κων/νος Γαζέτας*, Γ. Ο. Σ. / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001, σελ. 72.

¹⁷¹ Βλ. *Α. Κοκκίνη*, ό.π. σελ. 45.

¹⁷² Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 133.

¹⁷³ Βλ. σχετικά *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

σύμβασης πώλησης (άρθρο 3, Οδηγία 1999/44/ΕΚ)¹⁷⁴. Στο άρθρο 2 άρ. 2 της εν λόγω κοινοτικής οδηγίας παρατίθενται τέσσερα κριτήρια¹⁷⁵, οποιαδήποτε απόκλιση από τα οποία συνιστά μη συμμόρφωση με τη σύμβαση και άρα ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος. Πρώτο κριτήριο είναι ότι τα αγαθά πρέπει να ανταποκρίνονται στην περιγραφή του πωλητή και στην ποιότητα των χρησιμοποιηθέντων δειγμάτων ή προτύπων. Δεύτερο κριτήριο είναι ότι τα αγαθά πρέπει να είναι κατάλληλα για τους σκοπούς που αγαθά ίδιου τύπου χρησιμοποιούνται. Τρίτο κριτήριο είναι ότι τα αγαθά πρέπει να είναι κατάλληλα για οποιοδήποτε ειδικό σκοπό τα προορίζει ο καταναλωτής και αυτό έχει γνωστοποιηθεί στον πωλητή, εκτός αν ο αγοραστής δεν ακολούθησε τις επεξηγήσεις του πωλητή. Τέλος πρέπει τα αγαθά να έχουν ικανοποιητική απόδοση και ποιότητα με δεδομένο τη φύση των αγαθών και το τίμημά τους και λαμβανομένων υπόψη των σχετικών δημοσίων δηλώσεων του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του. Αν το αγαθό δεν ανταποκρίνεται στις δημόσιες δηλώσεις του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, ο πωλητής δεν ευθύνεται στις εξής περιπτώσεις: όταν δεν γνώριζε και δεν μπορούσε να γνωρίζει τη δήλωση ή όταν η διόρθωση της δήλωσης έγινε την στιγμή της πώλησης ή όταν η απόφαση του πωλητή για αγορά δεν επηρεάστηκε από σχετική δήλωση. Η απόδειξη κάποιας από τις παραπάνω περιπτώσεις βαρύνει τον ίδιο τον πωλητή¹⁷⁶.

Ο νόμος προβλέπει ότι «σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων» (άρθρ. 5 § 5 ν. 2251/1994). Ο καταναλωτής σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος έχει δικαίωμα να επιλέξει μεταξύ των σχετικών ρυθμίσεων του ΑΚ και της διάταξης του άρθρου 5 ν. 2251/1994¹⁷⁷.

Αν ο καταναλωτής επικαλεστεί τη διάταξη του ΑΚ για ευθύνη του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας (άρθρο 540 ΑΚ), τότε μπορεί να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνση δική του, την

¹⁷⁴ Βλ. *Α. Κοκκίνη*, Η πρόταση οδηγίας σχετικά με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και την παροχή εγγυήσεων, ΔΕΕ 4 (1998), σελ. 12.

¹⁷⁵ Έτσι ο *Α. Κοκκίνης*, ό.π.

¹⁷⁶ Βλ. σχετικά *Α. Κοκκίνη*, ό.π. σελ. 13.

¹⁷⁷ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 134, βλ. και *Δεληγιάνη Ι. - Κορνηλάκη Π.*, ΕιδΕνοχΔ., τ. Ι, 1992, σελ. 188 επ.

επισκευή ή την αντικατάσταση του προϊόντος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή είναι ασύμφορη. Επίσης ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει τη μείωση του τιμήματος, καθώς ακόμη να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν το ελάττωμα δεν είναι ουσιώδες. Το άρθρο 540 του ΑΚ, μετά την αντικατάστασή του από το νόμο 3043/2002, εισάγει για πρώτη φορά την αξίωση διόρθωσης του ελαττωματικού προϊόντος και στην πώληση. Δηλαδή, ο ν.3043/2002 μετέτρεψε την ευθύνη του πωλητή από εγγυητική σε κύρια συμβατική υποχρέωση¹⁷⁸.

Ο καταναλωτής με το νέο άρθρο 543 του ΑΚ, μπορεί ακόμη να απαιτήσει αποζημίωση για τη μη εκπλήρωση της σύμβασης ή αποζημίωση για τη ζημία που προκαλείται από τη μη άσκηση των δικαιωμάτων του¹⁷⁹.

Το νέο άρθρο 554 ΑΚ επεκτείνει τον χρόνο παραγραφής των δικαιωμάτων του καταναλωτή στην πώληση κινητών από έξι μήνες σε δύο χρόνια και όσο αφορά τα κινητά από δύο σε πέντε χρόνια. Με το άρθρο 555 επίσης του ΑΚ ο χρόνος παραγραφής ισχύει από την στιγμή κατά την οποία ο καταναλωτής προμηθεύεται το προϊόν ακόμη και αν ανακαλύπτει το ελάττωμα ή την έλλειψη της συνομολογούμενης ιδιότητας αργότερα. Το άρθρο 556 ΑΚ ορίζει ότι στην περίπτωση που συμφωνήθηκε η διάρκεια ευθύνης του πωλητή και υπάρχει αμφιβολία έπ' αυτού, τότε η παραγραφή για τα ελαττώματα ή τις ελλείψεις που εμφανίστηκαν μέσα στην προθεσμία ευθύνης αρχίζει από τη στιγμή που εμφανίστηκαν¹⁸⁰.

Η προσφυγή του καταναλωτή στις ρυθμίσεις του Αστικού Κώδικα, του παρέχει ευρύτερα δικαιώματα¹⁸¹. Με το άρθρο 5 του ν.2251/1994 παρέχεται πρωτογενώς μόνον επισκευή του προϊόντος και σε δεύτερη φάση, εφόσον ο προμηθευτής αρνηθεί ή καθυστερήσει υπερβολικά την επισκευή, ο καταναλωτής δικαιούται να απαιτήσει την αντικατάστασή του ή την αναστροφή της πώλησης. Ενώ με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, ο καταναλωτής μπορεί πρωτογενώς να απαιτήσει την αντικατάσταση του πράγματος ή την αναστροφή της πώλησης.

¹⁷⁸ Βλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 196.

¹⁷⁹ Έτσι ο *Ιω. Καράκωστας*, ό.π.

¹⁸⁰ Βλ. αναλυτικά *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 197.

¹⁸¹ Βλ. σχετικά *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

Στην περίπτωση που ο καταναλωτής επικαλεστεί τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, θα πρέπει να αποδείξει στο δικαστήριο την ύπαρξη του ελαττώματος κατά τον κρίσιμο χρόνο μετάθεσης του κινδύνου στον ίδιο. Δε συμβαίνει το ίδιο όταν ο καταναλωτής επικαλείται τις διατάξεις του άρθρου 5 ν. 2251/1994 για την παροχή εγγύησης. Σ' αυτήν την περίπτωση δεν απαιτείται η απόδειξη του ελαττώματος, ενώ παρέχει συνήθως μεγαλύτερη περίοδο προστασίας για όσο διαρκεί η εγγύηση¹⁸².

Ο νόμος 2251/1994 ορίζει ότι «εκ των προτέρων παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις αυτές είναι άκυρη» (άρθρ. 5 § 5). Δηλαδή, αν η παρεχόμενη στον καταναλωτή εγγύηση περιέχει όρους που περιορίζουν ή αποκλείουν τα δικαιώματα, που ο νόμος του αναγνωρίζει σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος οι συγκεκριμένοι όροι είναι άκυροι¹⁸³.

Ένα ακόμη δικαίωμα που αναγνωρίζεται στον καταναλωτή κατά την προμήθεια καινούριων καταναλωτικών αγαθών και αντίστοιχη υποχρέωση από την πλευρά του προμηθευτή είναι η «συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή τους για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια ζωής τους» (άρθρ. 5 § 6 ν.2251/1994). Ο προμηθευτής μπορεί να είναι επιφορτισμένος με την συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή του πράγματος, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι θα πρέπει να έχει και την αποκλειστικότητα της παροχής των υπηρεσιών αυτών. Μπορεί να παραπέμπει τον καταναλωτή για τον σκοπό αυτό στην επιχείρηση του κατασκευαστή ή του εισαγωγέα (αν ο ίδιος είναι ο πωλητής) ή ακόμη και σε επιχείρηση τρίτου, με τον οποίο συνεργάζεται¹⁸⁴.

Ο καταναλωτής έχει ακόμη το δικαίωμα της «ευχέρεια προμήθειας των ανταλλακτικών και άλλων τυχόν προϊόντων που είναι απαραίτητα για τη χρήση των προϊόντων για όλη την πιθανή διάρκεια της ζωής τους» (άρθρ. 5 § 6 ν.2251/1994).

Η παροχή από την πλευρά του προμηθευτή των απαραίτητων ανταλλακτικών στον καταναλωτή για την αντικατάσταση των μερών του προϊόντος που έχουν υποστεί φθορές λόγω της χρήσης, προϋποθέτει την

¹⁸² Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 135.

¹⁸³ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 195.

¹⁸⁴ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 136.

ύπαρξη αποθεμάτων ανταλλακτικών για όλη την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος καθώς επίσης χαμηλό κόστος των ανταλλακτικών. Ο προμηθευτής λοιπόν είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει ικανό αριθμό αποθεμάτων ανταλλακτικών για όλη την πιθανή διάρκεια του προϊόντος, ακόμη και αν το συγκεκριμένο προϊόν πάψει να παράγεται. Επίσης, θα πρέπει να εξασφαλίζεται η τιμή των ανταλλακτικών προϊόντων να είναι σε τιμή προσιτή και ανάλογη της αξίας των προϊόντων. Διαφορετικά η προστασία του καταναλωτή, μέσω της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, αναιρείται λόγω του ότι το υψηλό κόστος των ανταλλακτικών καθιστά αδύναμη την προμήθειά τους και άρα ο καταναλωτής στερείται της χρήσης του προϊόντος¹⁸⁵.

Ο κατάλογος των ενδεικτικά γενικών καταχρηστικών όρων συναλλαγών της παραγράφου 7 του άρθρου 2 ν. 2251/1994 περιλαμβάνει και όρους που αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών (άρθρο 2 § 7 στοιχ. κθ). Η ρήτρα αυτή έχει πρακτική σημασία όταν από αυτήν εξαρτάται η ισχύς της εγγύησης, αποτελεί δηλαδή προϋπόθεση για την ισχύ της. Η καταχρηστικότητα της εν λόγω ρήτρας μπορεί να αναιρεθεί μόνο στην περίπτωση που τα προϊόντα είναι εξειδικευμένης τεχνολογίας και η προσφυγή σε τρίτους, που δεν έχουν τις γνώσεις του προμηθευτή, μπορεί να προκαλέσει την αναίρεση της χρήσης του προϊόντος κατά τον προορισμό του ή την δυσχέραση της επισκευής του. Επίσης μπορεί να αποτελέσει λόγο δυσφήμισης του προμηθευτή ως προς την αξιοπιστία των προϊόντων του¹⁸⁶.

Το άρθρο 85 της Συνθήκης ΕΟΚ αναφέρει ενδεικτικά ως απαγορευμένες τις συμφωνίες ή πρακτικές που καταλήγουν στον περιορισμό της διάθεσης, την κατανομή των αγορών και πηγών εφοδιασμών καθώς και την εφαρμογή άνισων όρων επί ισοδύναμων παροχών¹⁸⁷.

Ο προμηθευτής μπορεί να έχει υποχρέωση εξυπηρέτησης μετά την πώληση, δεν ισχύει όμως το ίδιο και για τον καταναλωτή, ο οποίος έχει δικαίωμα και όχι υποχρέωση στην εν λόγω εξυπηρέτηση. Δηλαδή, στην

¹⁸⁵ Πρβλ. *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 198.

¹⁸⁶ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 137.

¹⁸⁷ Βλ. αναλυτικά *Ευ. Περάκη*, Αποκλειστικό δίκτυο διανομής και η «ευρωπαϊκή εγγύηση», γνμδ., ΕΕμπΔ 1993, σελ. 489.

περίπτωση που η εξασφάλιση παροχής τεχνικών υπηρεσιών ή ανταλλακτικών από μέρους του προμηθευτή είναι σε δεδομένη στιγμή αδύνατη (π.χ. χρειάζεται να επισκευασθεί καινούριο αυτοκίνητο μετά από αυτοκινητιστικό ατύχημα σε απομακρυσμένη περιοχή) ή είναι ιδιαίτερα δαπανηρή, ο καταναλωτής δικαιούται να προσφεύγει στις τεχνικές υπηρεσίες τρίτων¹⁸⁸.

Η μη συμμόρφωση του προμηθευτή προς τις παρεπόμενες υποχρεώσεις του συνιστά ελαττωματική, πλημμελή εκπλήρωση με ενδεχόμενες συνέπειες την υποχρέωση του προμηθευτή προς αποζημίωση, το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή κ.α., ανάλογα με τις ειδικότερες περιστάσεις και το είδος της παραβιαζόμενης υποχρέωσης¹⁸⁹.

3. Είδη εγγυήσεων.

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να παρέχει εγγύηση στον καταναλωτή κατά την πώληση καινούργιων καταναλωτικών προϊόντων διαρκείας. Πρόκειται για τη λεγόμενη εμπορική εγγύηση, σύμφωνα με την ορολογία της Κοινότητας, η οποία ισχύει για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, έχοντας ως αφετηρία την ημερομηνία παράδοσης του προϊόντος. Οποιοδήποτε ελάττωμα και αν εμφανιστεί κατά την περίοδο αυτή, ο καταναλωτής δεν έχει κανένα κόστος, εφόσον έχει ως απόδειξη ότι το ελάττωμα υπήρχε από την παράδοση του προϊόντος¹⁹⁰.

Ως προς τις εγγυήσεις των καταναλωτικών προϊόντων και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, το Πράσινο Βιβλίο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, βάσει του οποίου συντάχθηκε το άρθρο 5, αναφέρεται εκτενώς στη νομική εγγύηση (*garantie legale*), στην εμπορική εγγύηση (*garantie commerciale*) και στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση.

Η Επιτροπή θεωρεί ως νομική εγγύηση αυτήν που δεν προσφέρεται στον καταναλωτή αλλά επιβάλλεται στον πωλητή *ex lege*¹⁹¹. ...Στα πλαίσια της,

¹⁸⁸ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 136.

¹⁸⁹ Πρβλ. *Ιω. Καρακώστα*, ό.π. σελ. 198.

¹⁹⁰ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 125-126.

¹⁹¹ Ίδετε αναλυτικά *Α. Κοκκίνη*, Η πρόταση οδηγίας σχετικά με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και την παροχή εγγυήσεων, ΔΕΕ 4 (1998), σελ. 15.

ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πωλούμενο προϊόν στον αγοραστή σε καλή κατάσταση. Σε περίπτωση που το προϊόν παρουσιάσει κάποιο ελάττωμα, ο αγοραστής προστατευόμενος από τις διατάξεις του νόμου, μπορεί να προβάλει αξιώσεις κατά του πωλητή.

Εμπορική εγγύηση θεωρείται από την Επιτροπή η εγγύηση που παρέχεται εκουσίως στον καταναλωτή-αγοραστή από τον πωλητή, τον παραγωγό ή άλλο πρόσωπο. Αυτή αντανακλά την υπόσχεση διατήρησης του προϊόντος σε καλή κατάσταση, για ορισμένη χρονική περίοδο, με αφετηρία το χρόνο της πώλησης. Αυτή η χρονική περίοδος δεν αποτελεί προϋπόθεση δικονομικού χαρακτήρα, όπως συμβαίνει στη νομική εγγύηση, αλλά ουσιαστική προϋπόθεση για την ισχύ της εγγύησης. Η εμπορική εγγύηση προβλέπει δικαιώματα πρακτικής σημασίας, όταν η άσκηση τους επιτρέπει στον καταναλωτή περισσότερα πλεονεκτήματα ως προς τη χρονική διάρκεια ή το περιεχόμενο, συγκριτικά με τις διατάξεις της νομικής εγγύησης. Αλλιώς η μεία σε αυτήν στερείται πρακτικής χρησιμότητας και είναι παραπλανητική¹⁹².

Συγκρίνοντας την ελληνική καταναλωτική νομοθεσία με την πρόταση οδηγίας 1995/520/ΕΚ¹⁹³ (περί πώλησης καταναλωτικών αγαθών και παροχής εγγυήσεων), πρόγονος της οποίας είναι το προαναφερθέν Πράσινο Βιβλίο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, γίνονται αντιληπτές αρκετές διαφορές. Για τον Έλληνα νομοθέτη η παροχή της εμπορικής εγγύησης είναι υποχρεωτική σε αντίθεση με τους συντάκτες της πρότασης Οδηγίας. Η ελληνική νομοθεσία έχει ως αφετηρία την εμπορική εγγύηση ενώ η πρόταση Οδηγίας τη νομική εγγύηση. Πέραν αυτής της σημαντικής διαφοράς η εγγύηση του ελληνικού νόμου βαρύνει τον προμηθευτή ενώ η νομική εγγύηση της πρότασης Οδηγίας περιορίζεται στον πωλητή. Επίσης στο άρθρο 5 παρ. 3 του ν. 2251/94 η διάρκεια της εγγύησης αναφέρεται ως εύλογη ενώ αυτή της πρότασης Οδηγίας έχει σαφή χρονικά όρια¹⁹⁴. Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία η παροχή εγγύησης είναι υποχρεωτική μόνο για τα διαρκή καταναλωτικά αγαθά, ενώ η

¹⁹² Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ, 1996, σελ. 126-127.

¹⁹³ Έτσι ο *Α. Κοκκίνης*, ό.π.

¹⁹⁴ Ίδετε *Α. Κοκκίνη*, ό.π. σελ. 14: «ο πωλητής ευθύνεται για τα προαναφερθέντα ελαττώματα τα οποία εκδηλώνονται εντός δύο ετών από τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού στον καταναλωτή», άρθρ. 3 παρ. 1 της πρότασης Οδηγίας σχετικά με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και την παροχή εγγυήσεων COM (95) 520.

πρόταση Οδηγίας αποκλείει μόνο τα ακίνητα από το πεδίο εφαρμογής της. Προκειμένου να διασφαλιστεί το περιεχόμενο της εγγύησης της ελληνικής νομοθεσίας μπορεί να απαιτείται η ενεργοποίηση των προβλέψεων του νόμου περί ΓΟΣ και αυτών περί καλής πίστεως, κάτι που δεν ισχύει για την ex lege νομική εγγύηση της πρότασης οδηγίας. Επιπλέον καμία πρόβλεψη δεν αναφέρει την περίπτωση αποζημίωσης του καταναλωτή για τη ζημία που υπέστη από τα πραγματικά ελαττώματα του αγαθού¹⁹⁵.

Οι επιχειρηματίες χρησιμοποιούν την εμπορική εγγύηση ως μέσο αποπροσανατολισμού του καταναλωτή. Τρανταχτή απόδειξη αυτού αποτελεί το γεγονός ότι στα έντυπα των εγγυήσεων των προϊόντων, που πωλούνται στην αγορά, δεν αναφέρεται σχεδόν ποτέ ότι η εμπορική και η νομική εγγύηση ισχύουν ταυτοχρόνως, που σημαίνει ότι ο καταναλωτής διατηρεί τα δικαιώματα του, που προβλέπονται από τις γενικές διατάξεις του αστικού κώδικα σχετικά με την πώληση. Έτσι ο καταναλωτής πιστεύει ότι τα μόνα δικαιώματα που έχει είναι αυτά που του παρέχει το έντυπο της εγγύησης (κάρτα εγγύησης).

Η καθιερωμένη εμπορική εγγύηση αποτελεί ένα ακόμα μέσο ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων και μάλιστα διόλου ευκαταφρόνητο. Έτσι πολύ συχνά η εγγύηση χρησιμοποιείται ως επιχείρημα στις διαφημίσεις, προκειμένου αυτές να πείσουν για την καλή ποιότητα των προϊόντων στα οποία αναφέρονται. Διαφημίζονται προϊόντα εγγυημένα ή με ποιότητα εγγυημένη, τα οποία δεν προσφέρουν ενημέρωση και κυρίως δε δεσμεύουν καθόλου τον προμηθευτή.

Επιπλέον η εμπορική εγγύηση παρέχεται στους καταναλωτές αφού προηγουμένως έχει οριστεί η τιμή του πωλούμενου προϊόντος. Συγκεκριμένα, έχει καλλιεργηθεί η εσφαλμένη εντύπωση ότι η εγγύηση παρέχεται δωρεάν κατά την πώληση των προϊόντων. Αντιθέτως αυτή παρέχεται προς εξυπηρέτηση της στρατηγικής προώθησης των πωλήσεων και πάντοτε συμπεριλαμβάνεται στην τιμή του προϊόντος που πωλείται, ως υπηρεσία που υπόσχεται την καλή λειτουργία του¹⁹⁶.

¹⁹⁵ Βλ. Α. Κοκκίνη, ό.π. σελ. 16.

¹⁹⁶ Πρβλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π.

Ωστόσο υπάρχουν πολλά είδη ελαττωμάτων που όμως δεν καλύπτονται με τους γενικούς όρους συναλλαγών (ΓΟΣ), του εντύπου της κάρτας εγγύησης. Αυτά οφείλονται σε εξωτερικούς παράγοντες ή στην κακή εγκατάσταση ή χρήση του προϊόντος, άλλα παρουσιάζονται μετά από επιδιόρθωση από μη εξουσιοδοτημένους τρίτους, ελαττώματα οφειλόμενα στη μεταφορά, μικροελαττώματα κ.ά. Στην περίπτωση π.χ. που το ελάττωμα οφείλεται σε κακή εγκατάσταση ή χρήση μιας συσκευής, η εξαίρεση είναι δικαιολογημένη, όμως οι περισσότερες των εξαιρέσεων είναι αυθαίρετες και δημιουργούν ερμηνευτικά προβλήματα και αβεβαιότητα.

Συχνά συμβαίνει ρητώς η εγγύηση να περιορίζεται τοπικά. Δεν είναι καθόλου σπάνιο η ίδια επιχείρηση για το ίδιο προϊόν να θέτει διαφορετικούς όρους ισχύος της εγγύησης. Έτσι για παράδειγμα σε ένα κράτος-μέλος ορίζεται ότι η εγγύηση ισχύει διεθνώς, σε άλλο κράτος-μέλος ισχύει μόνο στον κοινοτικό χώρο, σε άλλο ισχύει στον εθνικό χώρο και σε άλλο ισχύει στον εθνικό χώρο αλλά υπό κάποιες προϋποθέσεις (π.χ. αφού σταλεί το ένα αντίτυπο της εγγύησης στον παραγωγό με τη χρονολογία αγοράς και υπογεγραμμένο)¹⁹⁷.

Τις περισσότερες φορές ο καταναλωτής έχει άγνοια του περιεχομένου της εγγύησης του πωλούμενου προϊόντος πριν την αγορά του. Το έντυπο με τις πληροφορίες υπάρχει στη συσκευασία του προϊόντος ή παρέχεται στον αγοραστή αφού συνάψει τη σύμβαση πώλησης. Ως τότε ίσως να ξέρει για την ύπαρξη της εγγύησης από τη διαφήμιση αλλά και πάλι δε γνωρίζει την έκταση της. Με τον «ανάποδο» αυτό τρόπο ενημέρωσης, ο αγοραστής δεν είναι σε θέση να συγκρίνει την εγγύηση με τις εγγυήσεις άλλων επιχειρήσεων ομοειδών προϊόντων, ώστε να ενεργοποιηθεί στην πράξη ο ανταγωνισμός και ως προς το περιεχόμενο των εγγυήσεων.

Εξαιτίας της προεκτεθείσας άγνοιας του καταναλωτή, συχνά ελλοχεύει ο κίνδυνος έκθεσης του σε μειονεκτική θέση με την παροχή της εγγύησης¹⁹⁸. Όταν π.χ. η εγγύηση εξαρτάται από παράλογες προϋποθέσεις ή όταν η αναφορά σε αυτήν έχει παραπλανητικό χαρακτήρα ως προς τα δικαιώματα που παρέχει στον καταναλωτή.

¹⁹⁷ Έτσι στην *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 127-128.

¹⁹⁸ Βλ. αναλυτικά *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 128-129.

Η εμπορική εγγύηση έπρεπε να έχει ως απώτερο σκοπό, αφενός την εξασφάλιση της πληροφόρησης των καταναλωτών αναφορικά με την ύπαρξη της και αφετέρου την ύπαρξη διαφάνειας στην αγορά ως προς το περιεχόμενο της εγγύησης των προϊόντων των επιχειρήσεων. Εν αντιθέσει η εμπορική εγγύηση δημιουργεί αρκετά προβλήματα. Μερικά μόνο από αυτά εκτίθενται παρακάτω:

- α) η διαφήμιση που αναφέρεται στην εγγύηση,
- β) η ανεπαρκής πληροφόρηση του καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη της και η παραπλάνησή του,
- γ) ο τρόπος διατύπωσης του περιεχομένου της εγγύησης,
- δ) ο χρόνος που τίθεται σε ισχύ και οι προϋποθέσεις από τις οποίες αυτή εξαρτάται και
- ε) η σχέση της με την εκ του νόμου εγγυητική ευθύνη του πωλητή.

Η τελευταία πρόταση οδηγίας για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (93/13/ΕΟΚ), στο άρθρο 6 παρ. 3 προέβλεπε μια ελάχιστη διάρκεια εγγύησης, ως υποχρέωση των προμηθευτών. Ήταν μια προσπάθεια για να θεσπιστεί η υποχρέωση παροχής εγγύησης για τα πωλούμενα προϊόντα σε κοινοτικό επίπεδο. Όμως εν τέλει η διάταξη απαλείφθηκε από το τελικό κείμενο οδηγίας, καθώς θεωρήθηκε ότι το θέμα αυτό απαιτούσε ενδελεχή μελέτη.

Είναι άξιο μνείας ότι μετά τη σύνταξη του Πράσινου Βιβλίου και λαμβάνοντας υπόψη τις εικασίες των ερευνών, που έλαβαν χώρα στα κράτη-μέλη, διαπιστώθηκε η ανάγκη εναρμόνισης των εγγυήσεων, που παρέχονται στο καταναλωτικό-αγοραστικό κοινό σε όλο τον κοινοτικό χώρο. Προς αυτήν την κατεύθυνση στις αρχές του 1996 η Επιτροπή επεξεργάστηκε ένα προσχέδιο οδηγίας σχετικής με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και την παροχή εγγυήσεων. Η πρώτη πρόταση της οδηγίας υιοθετήθηκε από την Επιτροπή την 18.06.1996. Αυτή η πρόταση έχει ως στόχο την εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών των κρατών-μελών ως προς τη νομική εγγύηση και την εμπορική εγγύηση¹⁹⁹.

Η εν λόγω πρόταση προβλέπει τα κάτωθι. Ο ορισμός του ελαττώματος του πωληθέντος πράγματος στηρίζεται στην έννοια της μη συμμόρφωσης προς

¹⁹⁹Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π.

τη σύμβαση (lack of conformity with the contract, άρθρο 3 παρ.1). Η εγγυητική ευθύνη του πωλητή θα έχει διάρκεια δύο ετών από την παράδοση του πράγματος σε οποιαδήποτε χώρα της ένωσης και αν πραγματοποιούν οι καταναλωτές τις προμήθειές τους. Στην περίπτωση που εμφανιστεί ελάττωμα, θα δικαιούνται να προβάλουν αξίωση για επιδιόρθωση του πράγματος ή για μείωση του τιμήματος. Αν το ελάττωμα εμφανιστεί μέσα στο πρώτο έτος από την παράδοση, μπορούν να αξιώσουν επίσης αναστροφή της πώλησης ή αντικατάσταση του πράγματος με νέο. Το δικαίωμα για τις δυο τελευταίες αξιώσεις μπορεί να περιοριστεί, αν πρόκειται για μικρής σημασίας ελαττώματα (άρθρ. 3 § 4). Ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει τον πωλητή για το ελάττωμα του πράγματος μέσα σε ένα μήνα από τη διαπίστωση του (άρθρ. 4).

Ως προς την εγγύηση που παρέχεται οικειοθελώς από τους πωλητές ή τους κατασκευαστές, η πρόταση της οδηγίας επαφίεται στην αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων²⁰⁰. Ωστόσο ορίζει ότι πρέπει να δημιουργεί μια επιπλέον ωφέλεια σχετικά με την προστασία, που παρέχεται από το νόμο στον αγοραστή και να περιβάλλεται τον έγγραφο τύπο. Στο έγγραφο πρέπει επίσης να ορίζονται με σαφή τρόπο οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να νομιμοποιείται ο αγοραστής να προβάλει αξιώσεις στηριζόμενος στην εμπορική εγγύηση (άρθρ. 5):

Εν κατακλείδι, προκειμένου τα κράτη μέλη να επιτύχουν υψηλότερα επίπεδα προστασίας των καταναλωτών μπορούν να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν αυστηρότερες διατάξεις (άρθρ. 7), όπως άλλωστε είναι και το λογικά αναμενόμενο²⁰¹.

4. Το περιεχόμενο των συμβάσεων-γενικοί όροι συναλλαγής.

Το περιεχόμενο της υποχρεωτικής καταναλωτικής εγγύησης διαμορφώνεται κυρίως από τα συναλλακτικά ήθη που επικρατούν, αυτό πηγάζει αφενός από τη γενική αρχή του ΑΚ (άρθρο 288) και αφετέρου από το

²⁰⁰ Βλ. αναλυτικά στο κεφάλαιο 2, σελ. 21.

²⁰¹ Έτσι η Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 130.

άρθρο 5 παρ. 3 ν. 2251/94 («η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης...»). Παραπέρα το άρθρο 5 ελάχιστα συμβάλει στον καθορισμό του υποχρεωτικού περιεχομένου της παρεχόμενης εγγύησης²⁰².

Σύμφωνα με τη νομοθετική ρύθμιση η παροχή εγγύησης είναι υποχρεωτική κατά την πώληση καινούργιων καταναλωτικών προϊόντων διάρκειας. Ο χαρακτήρας της βαρύνει τον προμηθευτή²⁰³ (άρθρ. 5 παρ. 3).

Όπως προβλέπει η ελληνική νομοθεσία στο άρθρο 5 παρ. 2 του ν. 2251/94 «κατά την πώληση, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος». Αυτό που συνάγεται από αυτή τη δέσμευση για τη διάρκεια ζωής του προϊόντος, λαμβάνοντας υπόψη τη γενική αρχή της συναλλακτικής υποχρέωσης προστασίας του καταναλωτή, είναι η ισόχρονη υποχρέωση συντήρησης του και η σιωπηρή τουλάχιστον συνομολόγηση εγγυητικής προθεσμίας.

Επιπλέον «η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος» (άρθρ. 5 παρ. 3). Ως προς τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής η διάρκεια της εγγύησης προσδιορίζεται ειδικότερα, «αυτή πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο αναμένεται ότι θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, αν ο χρόνος-αυτός-είναι-συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους²⁰⁴» (άρθρ. 5 παρ. 3). Εν συνεχεία προβλέπεται ότι «σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό» (άρθρ. 5 παρ. 4).

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να παρέχει στον καταναλωτή γραπτή εγγύηση, που «πρέπει να περιλαμβάνει με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της, την τοπική έκταση ισχύος της, καθώς και τα δικαιώματα που παρέχει το εφαρμοστέο δίκαιο» (άρθρ. 5 παρ. 3).

²⁰² Βλ. αναλυτικά *Ιω. Καραγκώστα*, Προστασία του Καταναλωτή Ν2251/1994, 1997, σελ. 193.

²⁰³ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 131.

²⁰⁴ Ίδετε *Ιω. Καραγκώστα*, ό.π. σελ. 194, βλ. και *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

Πρέπει να τονιστεί ότι η κάρτα εγγύησης, η οποία παραδίδεται στον αγοραστή-καταναλωτή και στην οποία αναγράφονται διάφορες πληροφορίες, που είναι οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί για την ισχύ της, ο ενδεχόμενος τύπος, που ορίζεται ότι πρέπει να τηρηθεί κ.ά. είναι προδιατυπωμένα για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων και επομένως δεν είναι δυνατό να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Άρα πρόκειται για ΓΟΣ με τη γνωστή έννοια του άρθρου 2 παρ. 1, για αυτό το περιεχόμενο των οποίων πρέπει να ελέγχεται σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη.

Στην ενδεικτική απαρίθμηση των ΓΟΣ που θεωρεί πάντοτε καταχρηστικούς, ο νόμος (άρθρ. 2 παρ. 7) περιλαμβάνει και τους όρους, οι οποίοι περιορίζουν τις υποχρεώσεις ή την ευθύνη του προμηθευτή για παροχή εγγύησης. Τέτοιοι είναι, μεταξύ άλλων, οι όροι που προβλέπουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ειδικής χρήσης ή στο συνηθισμένο προορισμό της (στοιχ. θ), οι όροι που περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος (στοιχ. ιβ) και οι όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (στοιχ. ιγ).

Ακόμα αναφέρονται ως καταχρηστικοί οι ΓΟΣ που περιορίζουν τα δικαιώματα του καταναλωτή, π.χ., βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί (στοιχ. κδ), περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή (στοιχ. κη), συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα²⁰⁵ (στοιχ. ιζ).

Εκτός όμως από τις περιπτώσεις των προεκτεθέντων καταχρηστικών ρητρών του άρθρου 2 παρ. 7, που είναι δυνατό να περιορίσουν ή να αποκλείσουν την υποχρέωση του προμηθευτή για εκπλήρωση των υποχρεώσεων, που απορρέουν από την παροχή εγγύησης, ο νόμος προκειμένου να κατοχυρώσει καλύτερα τα συμφέροντα του καταναλωτή,

²⁰⁵ Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 131-132, βλ. και *Ιω. Καράκωστα*, ό.π. σελ. 194-195.

προβλέπει επιπρόσθετα ότι η εγγύηση «πρέπει να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων» (άρθρ. 5 παρ. 3). Ωστόσο η χρησιμοποίηση της λέξης *υπερβολικές* γίνεται αιτία να δημιουργηθούν κάποια ερωτηματικά²⁰⁶. Αν οι ρήτρες εξαιρέσεων αναιρούν την εγγύηση, ερωτάται αν πρέπει να πληρούν και την προϋπόθεση του υπερβολικού. Αν πάλι όλες οι ρήτρες, που αναιρούν την εγγύηση, θεωρούνται υπερβολικές, ποιος ο σκοπός της προσθήκης της προϋπόθεσης αυτής;

Οι ρήτρες εξαιρέσεων υπάρχουν κατά κανόνα σε όλες τις γραπτές εγγυήσεις. Αν και από την έναρξη ισχύος του ν. 1961/91 τέτοιες ρήτρες υπό ορισμένες προϋποθέσεις απαγορεύονταν ως καταχρηστικές, σύμφωνα με την ενδεικτική απαρίθμηση του άρθρου 25 παρ. 3, ποτέ αυτές δεν αφαιρέθηκαν από τις γραπτές εγγυήσεις, που αφορούν τα διαρκή καταναλωτικά προϊόντα. Εν αντιθέσει, σε πολλά προϊόντα της κατηγορίας αυτής, τέτοιες ρήτρες υπάρχουν μόνον, όταν τα προϊόντα προορίζονται για εσωτερική κατανάλωση²⁰⁷.

²⁰⁶ Έτσι η *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 132-133.

²⁰⁷ Πρβλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Ι. Εύρεση και κατηγοριοποίηση καταχρηστικών ΓΟΣ που περιέχονται σε συμβάσεις εγγυήσεων διαφόρων διαρκών καταναλωτικών προϊόντων.

Κατά την αγορά των παρακάτω αγαθών δόθηκαν συμβάσεις εγγυήσεων, οι οποίες περιέχουν καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγής. Η κατηγοριοποίησή²⁰⁸ έγινε βάσει του δεύτερου κεφαλαίου.

• Τηλεόραση γνωστής μάρκας.

Η εγγύηση του κατασκευαστή περιέχει τους εξής καταχρηστικούς όρους:

1. Κατηγορία i.β και i.ξ. «Η εγγύηση ισχύει εάν και μόνο εάν το προϊόν χρειάζεται *service* και η κάρτα εγγύησης έχει πλήρως συμπληρωθεί και σφραγιστεί από το κατάστημα αγοράς».

2. Κατηγορία i.μ και ii.α. «Η υποχρέωση της εταιρείας αφορά μόνο την επισκευή του προϊόντος».

3. Κατηγορία iii.β. «Η επισκευή του προϊόντος πρέπει να ανατίθεται μόνο σε εξουσιοδοτημένα κέντρα *service* ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της εταιρείας. Καμία αποζημίωση δε θα γίνει αποδεκτή για επισκευή που έχει γίνει από μη εξουσιοδοτημένο από την εταιρεία συνεργείο». Η καταχρηστικότητα της εν λόγω ρήτρας, όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, μπορεί να αναιρεθεί εάν πρόκειται για προϊόν εξειδικευμένης τεχνολογίας και η προσφυγή σε τρίτους που δεν έχουν τις γνώσεις του προμηθευτή μπορεί να προκαλέσει την αναίρεση της χρήσης του προϊόντος ή την δυσχέραση της επισκευής του.

4. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει αποζημιώσεις για: κεφαλές βίντεο και κασετόφωνων, κεφαλές βιντεοκάμερας, γεννήτριες ακτινών *laser* στα CD, DVD, τηλεχειριστήρια, λυχνίες φούρνων μικροκυμάτων».

²⁰⁸ Βλ. αναλυτ. στο 2ο κεφάλαιο, Κατάλογος γενικών καταχρηστικών όρων, σελ. 41.

Η εγγύηση του πωλητή περιλαμβάνει τους εξής όρους:

1. Κατηγορία ia, i.μ και ii.a. «Περιορίζεται δε στην αντικατάσταση κάθε ελαττωματικού εξαρτήματος χωρίς επιβάρυνση του αγοραστή και σε καμία περίπτωση δε δεσμεύει την εταιρεία για την αντικατάσταση της συσκευής. Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθίστανται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης, επιστρέφονται στο συνεργείο».

2. Κατηγορία i.μ. «Τα κάτωθι ευπαθή ανταλλακτικά καλύπτονται με εγγύηση 6 μηνών: Κεφαλές LASER DVD & AUDIO, Κεφαλές VIDEO». Ο παραπάνω όρος μπορεί να χαρακτηριστεί καταχρηστικός, διότι πρόκειται για βασικά μέρη του προϊόντος και επίσης ο καταναλωτής, σύμφωνα με το άρθρο 554 ΑΚ, δικαιούται περίοδο κάλυψης δυο ετών στην πώληση κινητών αγαθών.

3. Κατηγορία i.μ. «Δεν καλύπτονται από την εγγύηση οι εξής περιπτώσεις: Αναλώσιμα ανταλλακτικά και ευπαθή υλικά, όπως γυάλινα ή πλαστικά μέρη, λαμπτήρες, φίλτρα και ομοειδή καθώς και τηλεχειριστήρια».

4. Κατηγορία i.μ. «Δεν καλύπτονται από την εγγύηση οι εξής περιπτώσεις: Αν η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο πρόσωπο».

5. Κατηγορία i.ξ. «Για την κάλυψη της εγγύησης απαιτείται η επίδειξη στον τεχνικό της εταιρείας, της πρωτότυπης κάρτας εγγύησης και της λιανικής απόδειξης ή τιμολογίου αγοράς (ή φωτοτυπία αυτών) όπου θα φαίνονται ευκρινώς τα στοιχεία του αγοραστή και το είδος και μοντέλο της συσκευής».

6. Κατηγορία i.ε. και i.ο. «Η οποιαδήποτε αλλαγή των όρων της παρούσας ή η αλλοίωση οποιουδήποτε στοιχείου της παρούσας, αυτομάτως επιφέρει την ΑΚΥΡΩΣΗ της ΕΓΓΥΗΣΗΣ». Ο όρος αυτός αντίκειται και στην παράγραφο 8 του άρθρου 2 ν.2251/1994, η οποία αναφέρει ότι ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεστεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί. Μία σύμβαση μπορεί να θεωρηθεί άκυρη εξ ολοκλήρου, μόνο στην περίπτωση που οι γενικοί καταχρηστικοί όροι είναι στο σύνολό τους ουσιώδεις σε βαθμό που να καθιστούν την σύμβαση άνευ αντικειμένου (άρθρο 181 ΑΚ)²⁰⁹.

²⁰⁹Βλ. σχετικά Μ. Πυροβέση, Προστασία του καταναλωτή. Γενικοί όροι-Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμ. 1996, σελ. 308.

7. Κατηγορία i.μ. «Με την αποκατάσταση της βλάβης δεν παρατείνεται ο χρόνος εγγύησης». Ο συγκεκριμένος όρος αντίκειται στην παράγραφο 4 του άρθρου 5 ν. 2251/1994.

• **Οθόνη Η/Υ.**

1. Κατηγορία i.α. «Η εταιρεία υποχρεούται να επιδιορθώσει την βλάβη ή να αντικαταστήσει την συσκευή με μία άλλη όμοια ή αντίστοιχων προδιαγραφών, κατά την κρίση της. Αντικατάσταση της συσκευής ή μερών της, μπορεί να περιλαμβάνει επισκευασμένα μέρη ή εξαρτήματα».

2. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση δεν καλύπτει καθαρισμό / συντήρηση της συσκευής».

3. Κατηγορία i.μ. «Η επισκευή δεν παρατείνει τον αρχικό χρόνο της εγγύησης».

• **Ηλεκτρονικός υπολογιστής.**

1. Κατηγορία i.μ., ii.α. «Στην περίπτωση που κατά το χρόνο της εγγύησης παρουσιασθεί πλημμελής λειτουργία ή βλάβη, η οποία θα είναι αποτέλεσμα ελαττωματικού υλικού, η εταιρεία αναλαμβάνει με αποκλειστική δική της ευθύνη να επισκευάσει τη συσκευή, να αντικαταστήσει τμήμα της συσκευής με άλλο ομοειδές ή να αντικαταστήσει τη συσκευή με άλλη. Η υποχρέωση αυτή αποτελεί τη μόνη και αποκλειστική ευθύνη της εταιρείας σχετικά με την ως άνω συσκευή που σε κάθε περίπτωση περιορίζεται στο χρονικό διάστημα της εγγύησης μόνο μέχρι την τρέχουσα αξία της συσκευής». Ο καταναλωτής, όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, σε περίπτωση που ο προμηθευτής αρνείται ή καθυστερεί υπερβολικά την επισκευή του προϊόντος, μπορεί να ζητήσει εκτός από αντικατάσταση της συσκευής και αναστροφή της πώλησης.

2. Κατηγορία i.μ. και iv.γ. «Σε κάθε περίπτωση η επισκευή ή η αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής μέσα στο χρόνο εγγύησης υπόκειται στους όρους της εταιρείας, τους οποίους ο αγοραστής γνωρίζει και αποδέχεται».

Ως αγοραστής θεωρείται ο πρώτος ο οποίος αγοράζει τη συσκευή προκειμένου να κάνει χρήση αυτής».

3. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση είναι προσωπική, συνοδεύεται απαραίτητα από το αντίστοιχο παραστατικό αγοράς και δεν ισχύει εάν η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο».

4. Κατηγορία i.α, και i.η. «Τα προϊόντα ελέγχονται και επισκευάζονται από τα τμήματα τεχνικής υποστήριξης της εταιρίας εντός (2) εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση της διαθεσιμότητας των ανταλλακτικών. Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθίστανται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης παραμένουν στην εταιρία».

5. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση καλής λειτουργίας που παρέχεται από την εταιρία παύει αυτομάτως να ισχύει αν η βλάβη προέρχεται από ...επαγγελματική χρήση».

6. Κατηγορία i.θ. «Η εταιρία ουδεμία εγγύηση δίδει για την καταλληλότητα της συσκευής για συγκεκριμένη χρήση».

7. Κατηγορία i.μ. «Η εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί στον αγοραστή ή τρίτο, από την ελαττωματική λειτουργία της συσκευής ή τη χρήση της, έστω και εάν δεν αναφέρεται ρητώς, συμπεριλαμβανομένης της απώλειας ή της καταστροφής δεδομένων». Ο συγκεκριμένος όρος αντίκειται στο άρθρο 6 § 1 του ν. 2251/1994 το οποίο προβλέπει ότι «ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημιά που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του» και επίσης στο ίδιο άρθρο η παράγραφος 6 ορίζει ότι «στη ζημιά της παραγράφου 1 περιλαμβάνεται η ζημιά λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης, καθώς και η βλάβη ή καταστροφή εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, ...».

8. Κατηγορία i.μ. «Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει βλάβες σε αναλώσιμα και ευπαθή υλικά όπως δισκέτες, κεφαλές εκτύπων, μπαταρίες, μελανοταινίες, πλαστικά μέρη, τηλεχειριστήρια κλπ. Στις οθόνες η εγγύηση καλύπτει μόνο τα ηλεκτρονικά μέρη και όχι την καθοδική λυχνία».

9. Κατηγορία i.ξ., και ii.ζ. «Κάθε αξίωση κατά της εταιρίας στα πλαίσια της παρούσας εγγύησης θα πρέπει να υποβάλλετε γραπτώς με αναφορά του τύπου και του σειριακού αριθμού της συσκευής και της φύσης του ελαττώματος αμέσως μόλις εμφανισθεί».

10. Κατηγορία i.α. Η εταιρία έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να καθορίζει κατά την απόλυτη κρίση της τον τόπο και τον τρόπο επισκευής της συσκευής.

11. Κατηγορία i.μ. «Με την αποκατάσταση της βλάβης δεν παρατείνεται ο αρχικός χρόνος εγγύησης».

12. Κατηγορία i.ξ., ii.γ. και ii.ζ. «Σε καμία περίπτωση δεν πιστώνονται επιστρεφόμενες συσκευές πλην της περιπτώσεως που αυτό γίνει με τη σύμφωνη γνώμη της εταιρίας, η επιστροφή πραγματοποιηθεί εντός δεκαημέρου από την ημερομηνία αγοράς και η συσκευή επιστραφεί άθικτη στην αρχική της συσκευασία».

13. Κατηγορία i.μ. «Μετά την παρέλευση του χρόνου εγγύησης, η εταιρία απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη σε περίπτωση διακοπής παραγωγής της συσκευής ή εάν διακόψει την εμπορική της δραστηριότητα».

14. «Η αποδοχή των ανωτέρω από την πλευρά του αγοραστή αποδεικνύεται με την παραλαβή των παραστατικών αγοράς που συνοδεύουν την συσκευή». Ο εν λόγω όρος δεν αναπτύσσει καμία νομική ισχύ για τον καταναλωτή, επειδή αναιρεί όλα όσα ισχύουν για την ενσωμάτωση των γ. ο. σ. στη σύμβαση. Για να ενσωματωθούν οι προκείμενοι όροι στη σύμβαση, θα πρέπει κατά την παραλαβή των παραστατικών αγοράς να υποδειχθεί ιδιαιτέρως στον καταναλωτή η ύπαρξή τους και ταυτόχρονα η δυνατότητα πρόσβαση σ' αυτούς για να εξασφαλίζεται η δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους.

• Εκτυπώτης.

1. Κατηγορία ν.α. «Ο πελάτης έχει την ευθύνη απόδειξης της ημερομηνίας αγοράς».

2. Κατηγορία ι.μ. και ι.λ. «Για τα προϊόντα λογισμικού, η περιορισμένη εγγύηση της ισχύει μόνο για την περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης εντολών προγραμματισμού. Η εταιρία δεν εγγυάται ότι η λειτουργία οποιουδήποτε προϊόντος θα είναι χωρίς διακοπές ή σφάλματα».

3. Κατηγορία ι.α. «Αν η εταιρεία λάβει, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, ειδοποίηση για ελάττωμα σε κάποιο προϊόν υλικού που καλύπτεται από την εγγύηση της εταιρείας, η εταιρεία έχει το δικαίωμα να αποφασίσει αν θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει το προϊόν».

4. Κατηγορία ι.ξ. «Η εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να προβεί σε επισκευή, αποκατάσταση ή καταβολή χρηματικής αποζημίωσης έως ότου ο πελάτης επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν στην ...».

5. Κατηγορία ι.μ. «Καμία ισχύουσα εγγύηση κεφαλών εκτύπωσης δεν ισχύει για κεφαλές εκτύπωσης της οι οποίες έχουν αναπληρωθεί, ανακατασκευαστεί, ανανεωθεί».

6. Κατηγορία ι.μ. και ι.θ. «Στο βαθμό που επιτρέπεται από τους τοπικούς νόμους, η και οι τρίτοι προμηθευτές της δεν παρέχουν οποιαδήποτε άλλη εγγύηση ή προϋπόθεση οποιουδήποτε είδους, ρητή ή σιωπηρή, για τα προϊόντα της, και συγκεκριμένα αποποιούνται τις σιωπηρές εγγυήσεις ή προϋποθέσεις εμπορευσιμότητας, ικανοποιητικής ποιότητας και καταλληλότητας για συγκεκριμένη χρήση».

7. Κατηγορία ι.μ. «Στο βαθμό που αυτό επιτρέπεται από τους τοπικούς νόμους, με την εξαίρεση των συγκεκριμένων υποχρεώσεων που ορίζονται σε αυτήν την δήλωση εγγύησης, σε καμία περίπτωση δεν πρόκειται να είναι υπεύθυνη η ή οι τρίτοι προμηθευτές της για άμεσες, έμμεσες, ειδικές, περιστασιακές ή παρεπόμενες ζημιές, είτε βάσει συμβολαίου, αδικοπραξίας ή άλλης νομικής θεωρίας, ανεξάρτητα αν έλαβε γνώση για την πιθανότητα πρόκλησης τέτοιων ζημιών».

• Αυτοκίνητο.

1. Κατηγορία ι.ξ. Το πιστοποιητικό της εγγύησης αναφέρει ότι: «Το παρόν πιστοποιητικό ισχύει μόνο εφόσον εκδοθεί τη στιγμή παράδοσης του

καινούριου οχήματος και υπογραφεί από τον επίσημο έμπορο από τον οποίο αγοράστηκε το όχημα και τον πελάτη ή εκπρόσωπο αυτών».

2. Κατηγορία ιν.γ. Επίσης το πιστοποιητικό της εγγύησης αναφέρει ότι: «Ο Επίσημος Έμπορος από τον οποίο αγόρασα το όχημα μου εξήγησε τους όρους και συνθήκες χρήσης καθώς και τις απαιτήσεις συντήρησης στα πλαίσια της Εγγύησης που ισχύουν για το όχημα. Με το παρόν δέχομαι ότι έλαβα το «Χαρτοφύλακα Σέρβις» και ότι διάβασα τους όρους και συνθήκες χρήσης καθώς και τις απαιτήσεις συντήρησης στα πλαίσια της Εγγύησης».

3. Κατηγορία ι.ν. «Τα ελαστικά συνοδεύονται από εγγύηση κατευθείαν από τον κατασκευαστή τους και για το λόγο αυτό δεν καλύπτονται από εγγύηση της εταιρείας. Επίσης, σε άλλο σημείο αναφέρεται το εξής: Τα αξεσουάρ που φέρουν την επωνυμία του προμηθευτή τους δεν καλύπτονται από αυτή την Εγγύηση της...».

4. Κατηγορία ι.μ. «Τα εξαρτήματα που καταγράφονται παρακάτω έχουν περιορισμένη διάρκεια ζωής και είτε αντικαθίστανται είτε ρυθμίζονται κατά τη διάρκεια των εργασιών προγραμματισμένης συντήρησης. Τα εξαρτήματα αυτά καλύπτονται από τη βασική Εγγύηση της ... έως την πρώτη στιγμή όπου απαιτείται η διεξαγωγή αντικατάστασης ή ρύθμισης. Η περίοδος ισχύος κάλυψης της εγγύησης για οποιαδήποτε εργασία ενδεχομένως να μην ξεπερνά τους περιορισμούς της Βασικής Εγγύησης της ... σχετικά με το χρόνο και την απόσταση. α) Ιμάντες κίνησης, β) Μπουζί, γ) φίλτρο λαδιού, φίλτρο αέρα, φίλτρο ατμοσφαιρικών μορίων και φίλτρα καυσίμου».

5. Κατηγορία ι.μ. «Η Βασική Εγγύηση, η Εγγύηση Βαφής και η Εγγύηση κατά της Διάτρησης από Διάβρωση της δε φέρουν καμία ευθύνη για χαμένο χρόνο, ενόχληση, αδυναμία μεταφοράς ή οποιαδήποτε τυχαία ή επακόλουθη ζημία υφίστασθε εσείς (ή οποιοσδήποτε άλλος) ως αποτέλεσμα ελαττώματος που καλύπτεται από αυτές τις εγγυήσεις».

6. Κατηγορία ι.α. «Τα εξαρτήματα που αντικαθίστανται βάσει των εγγυήσεων δεν επιστρέφονται στον πελάτη».

• Σύμβαση συνδρομητού κινητής τηλεφωνίας.

Κατά την ανανέωση συμβολαίου με γνωστή εταιρεία κινητής τηλεφωνίας, δόθηκε σύμβαση η οποία περιέχει τους εξής καταχρηστικούς όρους:

1. Κατηγορία iv.γ. «Ρητώς δηλώνω ότι ενημερώθηκα, έλαβα και αποδέχομαι τον σχετικό τιμοκατάλογο της».

2. Κατηγορία iv.γ. «Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι της ως άνω σύμβασης που υπέγραψα με την αρχική αίτηση σύνδεσής μου, όπως, αυτοί οι όροι έχουν τυχόν τροποποιηθεί και ισχύουν. Ρητώς αναγνωρίζω ότι έχω ενημερωθεί και έχω λάβει αντίγραφα όλων των τροποποιήσεων αυτών, τις οποίες και αποδέχομαι».

3. Κατηγορία i.ο. «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν έχω προβεί σε καταγγελία της ως άνω σύμβασης σύνδεσης και δεν τελώ σε φραγή κλήσεων λόγω ανεξόφλητων και απαιτητών οφειλών προς τη ... ».

4. Κατηγορία ii.η. και iii.α. «Ρητά συμφωνώ και εγγυώμαι ότι σε περίπτωση που η Σύμβαση μου λυθεί πριν τη συμπλήρωση του ως άνω χρονικού διαστήματος με την πάροδο του οποίου επέρχεται απόσβεση της επιδότησης συσκευής κινητής τηλεφωνίας, υποχρεούμαι να επιστρέψω άμεσα στην . . . τα ποσά που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα», (βλ. πίνακα στο παράρτημα).

• Ηλεκτρονικός υπολογιστής.

Με την αγορά ενός οποιουδήποτε επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή από γνωστή αλυσίδα καταστημάτων, η παρεχόμενη εγγύηση μεταξύ άλλων αναφέρει:

1. Κατηγορία i.α. και i.η. «Ο χρόνος αποπεράτωσης της επισκευής των προϊόντων αποφασίζεται αποκλειστικά από την ...».

2. Κατηγορία i.ξ. «Η εγγύηση ισχύει μόνο με την επίδειξη του παρόντος εντύπου και την νόμιμη απόδειξη αγοράς».

3. Κατηγορία i.α. «Η επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος είναι στην απόλυτη επιλογή της ... Τα ανταλλακτικά ή προϊόντα που αντικαταστάθηκαν περιέχονται στην κυριότητά της».

4. Κατηγορία i.μ. «*Η δεν φέρει καμία ευθύνη για τα αποθηκευμένα δεδομένα (data) στα μαγνητικά, μαγνητο-οπτικά ή οπτικά μέσα, καθώς και για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση προσθετική ή αποθετική ζημιά προκύπτει από την απώλειά τους. Η ευθύνη φύλαξης και αποθήκευσης των δεδομένων αυτών ανήκει στον αγοραστή*».

5. Κατηγορία ii.ζ. «*Επιστροφές γίνονται δεκτές εντός δέκα ημερών από την αγορά του προϊόντος μόνο με την επίδειξη της νόμιμης απόδειξης αγοράς*».

• **Συσκευή κινητού τηλεφώνου, εγγύηση πωλητή.**

1. Κατηγορία ii.ζ. «*Η συσκευή σας μπορεί να αντικατασταθεί πλήρως (μετά από τεχνικό έλεγχο) σε περίπτωση που κατά την πρώτη της ενεργοποίηση βρίσκεται εκτός ή περιορισμένης λειτουργίας. Σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να φέρετε τη συσκευή σας στο κατάστημα από το οποίο τη αγοράσατε, μέσα σε επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της. Εάν έχετε υπερβεί το χρονικό αυτό όριο δεν ισχύει η εγγύηση για πλήρη αντικατάσταση της συσκευής σας. Σε αυτή την περίπτωση ισχύει η κανονική ετήσια εγγύηση διόρθωσης της συσκευής σας, για την οποία γίνεται ειδική αναφορά στο έντυπο του κατασκευαστή που βρίσκεται στο εσωτερικό της συσκευασίας*».

2. Κατηγορία i.ξ. «*Η συσκευασία θα πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση, να μην είναι σκισμένη ή τσαλακωμένη και να είναι ευανάγνωστα τα σειριακά νούμερα*».

3. Κατηγορία i.ξ. «*Το προϊόν να συνοδεύεται από την εγγύηση σφραγισμένη και με την ημερομηνία αγοράς συμπληρωμένη ή με την απόδειξη αγοράς ή όποια θα αναφέρει την ημερομηνία και το IMEI του τηλεφώνου*».

• **Ραδιοκασετόφωνο και cd-player.**

1. Κατηγορία ii.α. και i.μ. «*Η παρούσα εγγύηση σε καμία περίπτωση δεν εννοεί αντικατάσταση της συσκευής*».

2. Κατηγορία i.μ. «*Η εγγύηση αυτή δεν ισχύει όταν η συσκευή χρησιμοποιείται για επαγγελματική χρήση (στην περίπτωση αυτή ο χρόνος περιορίζεται στους 6 μήνες)*».

Μεταξύ των ειδικών όρων, υπήρχαν οι εξής:

3. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει καθαρισμό των κεφαλών όλων των μηχανημάτων».

4. Κατηγορία i.ξ. Στις οδηγίες για την εγκυρότητα της εγγύησης αναφέρει: «Ο αγοραστής πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του, να σφραγίσει την εγγύηση από το κατάστημα αγοράς της συσκευής. Προσοχή, χωρίς τα παραπάνω η παρούσα εγγύηση δεν έχει καμία ισχύ».

• **Τοστιέρα.**

1. Κατηγορία i.ξ. «Το πιστοποιητικό αυτό της εγγύησης ισχύει όταν έχει συμπληρωθεί από τον πωλητή με σφραγίδα και ημερομηνία αγοράς».

2. Κατηγορία i.μ. «Σε καμία περίπτωση η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει αποζημιώσεις ή άλλες αξιώσεις».

• **Ηλεκτρικός βραστήρας.**

1. Κατηγορία i.μ. και ii.α. «Σε περίπτωση βλάβης, η εταιρία αναλαμβάνει την υπεύθυνη επισκευή των συσκευών της και όχι την αντικατάσταση αυτών».

• **Video.**

1. Κατηγορία i.ξ. «Για το προϊόν που αγοράστηκε στην Ελλάδα και στη συνέχεια εξήχθη σε άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η εγγύηση του προϊόντος ισχύει μόνο εφόσον προσκομισθεί η κάρτα εγγύησης της πλήρως συμπληρωμένη από το ελληνικό κατάστημα λιανικής πώλησεως».

• **Ηλεκτρική κουζίνα.**

1. Κατηγορία i.ξ. «Για την παροχή της εγγύησης απαιτείται η επίδειξη της κάρτας εγγύησης και της θεωρημένης απόδειξης αγοράς. Σε περίπτωση που η απόδειξη έχει συνυποβληθεί με τη φορολογική δήλωση στην Οικ. Εφορία, θα πρέπει να επιδειχθεί φωτοαντίγραφο της απόδειξης αυτής, αρκεί να είναι σε καλή κατάσταση και να φαίνεται ευκρινώς η ημερομηνία αγοράς, το μοντέλο και το όνομα του αγοραστή».

2. Κατηγορία i.ε. και i.η. «Η ... διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα να καθορίζει κατά την απόλυτη κρίση της τον τόπο, το χρόνο και τον τρόπο της εκτέλεσης της επισκευής».

3. Κατηγορία i.μ. «Η κάθε επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικού μέρους δεν παρατείνει κάθε φορά το χρόνο εγγύησης».

4. Κατηγορία i.α. «Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθιστώνται κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται στο συνεργείο».

5. Κατηγορία i.μ. «Η εγγύηση πάει να ισχύει από τη στιγμή που η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο πρόσωπο από τον αγοραστή».

• Πλυντήριο.

1. Κατηγορία i.μ. «Παροχές που γίνονται για λόγους εγγύησης δεν παρατείνουν την εγγύηση πέραν της αρχικής διάρκειας».

2. Κατηγορία i.ξ. και ii.ζ. «Αξιώσεις από την εγγύηση μπορούν να εγερθούν μόνο αν η γνωστοποίηση του ελαττώματος προς τη ... γίνει εγγράφως εντός 14 ημερών αφότου το ελάττωμα πρωτοπαρουσιαστεί».

3. Κατηγορία i.α. «Αντικατασταθέντα ανταλλακτικά ή τεμάχια περιέρχονται στην κυριότητά της».

4. Κατηγορία i.μ. «Άλλες αξιώσεις περαιτέρω αποζημίωσης αποκλείονται, εκτός όπου τυχόν ο νόμος επιβάλει περαιτέρω ευθύνη της εταιρείας υποχρεωτικά».

5. Κατηγορία i.μ. «Δεν καλύπτονται από την εγγύηση ελαττώματα που οφείλονται: σε αντικανονική εγκατάσταση ή τοποθέτηση, λ.χ. σε μη τήρηση των ισχυόντων κανονισμών και των γραπτών οδηγιών τοποθέτησης. Στις προϋποθέσεις της εγγύησης αναφέρεται επίσης ότι «η ... παρέχει την ανωτέρω εγγύηση μόνο για συσκευές για τις οποίες συντρέχουν αποδεδειγμένα οι επόμενες προϋποθέσεις: η θέση σε λειτουργία έγινε είτε από τα σέρβις της ..., είτε από άλλο εξουσιοδοτημένο από την ίδια τεχνικό προσωπικό είτε από μεταπωλητή συσκευών ... εννοείται όπου κάτι τέτοιο χρειαζότανε». Ο παραπάνω λοιπόν όρος είναι καταχρηστικός, διότι δεν οφείλεται ο καταναλωτής αν ο υπεύθυνος εγκατάστασης έκανε κάποιο λάθος κατά την εγκατάσταση.

II. Όροι οι οποίοι υπό προϋποθέσεις δεν είναι καταχρηστικοί.

• Εγγύηση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

1. «Για τους φορητούς υπολογιστές της συγκεκριμένης μάρκας ισχύει η διαδικασία D.O.A. (DEAD ON ARRIVAL) με την οποία αντικαθιστούμε το ελαττωματικό προϊόν με ένα άλλο εντός των 30 πρώτων ημερών από την ημερομηνία αγοράς».

Ο παραπάνω όρος δεν είναι καταχρηστικός. Στην περίπτωση όμως που ο συγκεκριμένος όρος όριζε ότι αξιώσεις από την εγγύηση μπορούν να εγερθούν, μόνο αν η γνωστοποίηση του ελαττώματος προς την εταιρεία γίνει σε σύντομο χρονικό διάστημα, όπως αυτό των 14 ημερών, αφού το ελάττωμα πρωτοπαρουσιαστεί, τότε θα ενέπιπτε στους όρους που περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας (περίπτωση ιε). Επίσης, θα συμπεριλαμβανόταν και στους όρους που περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, δηλαδή ορίζουν υπερβολικά σύντομο χρονικό διάστημα, μέσα στο οποίο ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα, π.χ. να αποστείλει νομότυπα εξώδικη διαμαρτυρία ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή (περίπτωση κη).

Αν ο όρος ανέφερε, αντί των παραπάνω, ότι η παρούσα εγγύηση σε καμμία περίπτωση δεν εννοεί αντικατάσταση της συσκευής, τότε θα άνηκε στους όρους που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (περίπτωση ιγ). Επιπλέον θα ενέπιπτε και σε αυτούς που συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και στην περίπτωση που τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα (περίπτωση ιζ).

6. «Η εγγύηση παύει αυτόματα να ισχύει στις παρακάτω περιπτώσεις: α) όταν το προϊόν υποστεί επέμβαση από μη εξουσιοδοτημένο από την εταιρεία άτομο».

Συνήθως στις περισσότερες των εγγυήσεων αναφέρεται ο παραπάνω όρος. Ωστόσο ο συγκεκριμένος όρος δεν αντίκειται στη νομοθεσία εφόσον πρόκειται για προϊόν υψηλής τεχνολογίας και η επέμβαση από μη επαίοντες μπορεί να είναι καταστρεπτική! Αντιθέτως, αν επρόκειτο για ένα προϊόν, π.χ. μία ηλεκτρική κουζίνα δε θεωρείται σήμερα προϊόν τεχνολογίας αιχμής, που παρέχει στον προμηθευτή χωρίς *σπουδαίο λόγο*, την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών (περίπτωση κθ), τότε θα υπήρχε *ex lege* καταχρηστικότητα.

• **Εγγύηση πλυντηρίου ρούχων.**

1. *«Ελαττώματα του αναφερθέντος είδους, που τυχόν παρουσιαστούν, μέσα στη διάρκεια της εγγύησης, αποκαθιστά η εταιρεία δωρεάν είτε με επισκευή είτε με αντικατάσταση των ελαττωματικών μερών».*

Ο προαναφερόμενος όρος καλύπτει όλα τα ελαττώματα που τυχόν παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια της εγγύησης. Αν υπήρχε κάποιος περιορισμός, πλην αυτών που αναφέρονται για παράδειγμα στην κακή χρήση της συσκευής και παρατίθενται συχνά στο τέλος του κειμένου της εγγύησης, που να αποκλείει ή να περιορίζει την επισκευή ή αντικατάσταση ορισμένων ελαττωμάτων, τότε θα επρόκειτο για καταχρηστικό όρο. Ο όρος θα περιλαμβάνονταν στην κατηγορία αυτών που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (περίπτωση ιγ).

Αν ο όρος ανέφερε, αντί των παραπάνω, ότι η επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος είναι στην *απόλυτη επιλογή* της εταιρείας, τότε ο όρος θα ήταν *ex lege* καταχρηστικός. Θα ενέπιπτε στους όρους που παρέχουν μονομερώς στον προμηθευτή δικαιώματα χωρίς τη σύμπραξη του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία, υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης (περίπτωση α παρ. 7 § 2 ν. 2251/1994).

2. *«Αν η εταιρεία περιέλθει σε υπερημερία σχετικά με την αποκατάσταση του ελαττώματος και η υπερημερία αυτή διαρκέσει περισσότερο από τέσσερις εβδομάδες ή αν η αποκατάσταση αποτύχει ή αποδειχθεί αδύνατη τότε ο αγοραστής έχει δικαίωμα να ζητήσει είτε την αναστροφή της αγοραπωλησίας είτε τη μείωση του τιμήματος».*

Ο παραπάνω όρος σε περίπτωση υπερημερίας, ωστόσο η εταιρία καθορίζει το χρονικό όριο που η ίδια επιθυμεί, παρέχει το δικαίωμα του αγοραστή να ζητήσει είτε την αναστροφή της αγοραπωλησίας είτε τη μείωση του τιμήματος. Αν ο όρος εν αντιθέσει ανέφερε, όπως πολλές άλλες εγγυήσεις, ότι ο χρόνος αποπεράτωσης της επισκευής των προϊόντων αποφασίζεται αποκλειστικά από την εταιρεία, τότε ο όρος θα ήταν καταχρηστικός. Επομένως θα συμπεριλαμβανόταν στους όρους που παρέχουν μονομερώς στον προμηθευτή δικαιώματα χωρίς τη σύμπραξη του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία, υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης (περίπτωση α παρ. 7 § 2 ν. 2251/1994). Επιπλέον θα ήταν όρος που επιφυλάσσει στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του (περίπτωση η).

Επίσης, είναι δυνατόν ο όρος να ανέφερε ότι αν η εταιρεία περιέλθει σε υπερημερία ο αγοραστής δεν μπορεί να εγείρει καμία αξίωση. Τότε αυτός θα ενέλιπτε στους όρους που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (περίπτωση ιγ).

• Εγγύηση αυτοκινήτου.

1. *«Σημείωση: Σε περίπτωση που δεν διεξάγετε την απαιτούμενη συντήρηση έγκαιρα και σύμφωνα με τα προδιαγραφόμενα από διαστήματα σέρβις, θα ακυρωθεί η κάλυψη εγγύησης για τα ελαττωματικά εξαρτήματα. Επίσης σε άλλο σημείο της ίδιας εγγύησης με τον τίτλο «Τι δεν καλύπτεται από τις Εγγυήσεις» αναφέρεται: Η δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε επισκευή ή αντικατάσταση που απαιτείται ως άμεσο αποτέλεσμα: Έλλειψης κατάλληλης συντήρησης του οχήματος σύμφωνα με τα προγράμματα συντήρησης και τις οδηγίες σέρβις ...».*

Οι προαναφερθέντες όροι θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν καταχρηστικοί και να υπαχθούν στην κατηγορία ι.ξ, που αφορά την εξάρτηση της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του προμηθευτή από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας. Στην προκείμενη περίπτωση όμως, οι όροι αυτοί δεν είναι καταχρηστικοί και ο λόγος είναι η φύση του προϊόντος. Πρόκειται για αυτοκίνητο, η συντήρηση του οποίου είναι απαραίτητη και επιβεβλημένη για

τη σωστή λειτουργία του και συνεπώς την ασφάλεια των επιβατών και όχι μόνο.

2. *«Κατά τη διεξαγωγή σέρβις στο όχημά σας να εξασφαλίσετε τη χρήση αυθεντικών ανταλλακτικών και υγρών με την επωνυμία ... ή ανταλλακτικών και υγρών αντίστοιχης ποιότητας».*

Στον παραπάνω γενικό όρο η έλλειψη της φράσης «ανταλλακτικών και υγρών αντίστοιχης ποιότητας» θα καθιστούσε τον όρο καταχρηστικό και θα ταυτιζόταν με τον όρο εκείνο του καταλόγου καταχρηστικών γ. ο. σ., που παρέχουν στον προμηθευτή το δικαίωμα, κατά αποκλειστικότητα να προβαίνει, χωρίς σπουδαίο λόγο, στη συντήρηση και στις επισκευές του πράγματος και στην προμήθεια των ανταλλακτικών.

3. *«Σημείωση: Η φύλαξη των αρχικών τιμολογίων είναι εξαιρετικά σημαντική σε περίπτωση που επιλέξατε να μην χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες κάποιου Εξουσιοδοτημένου Επίσημου Εμπόρου ... για εργασίες σέρβις ή επισκευές που δεν καλύπτονται από την εγγύηση. Ενδεχομένως να χρειαστείτε αυτά τα τιμολόγια όταν ασκήσετε τα δικαιώματά σας στα πλαίσια της εγγύησης ώστε να αποδείξετε ότι έχουν εφαρμοστεί τα προγράμματα σέρβις ... και ότι έχουν χρησιμοποιηθεί τα κατάλληλα ανταλλακτικά και υγρά. Για την αποφυγή αμφιβολιών όλα αυτά τα τιμολόγια πρέπει να φέρουν ευκρινώς το ονοματεπώνυμο και τη διεύθυνση του επισκευαστή καθώς επίσης και το ονοματεπώνυμο του κατασκευαστή ή προμηθευτή των ανταλλακτικών υγρών που έχουν χρησιμοποιηθεί».*

Ο παραπάνω όρος δεν είναι καταχρηστικός, αν και απαιτείται από τους πελάτες να τηρούν μια ειδική τυπική διαδικασία (κατηγορία i.ξ του καταλόγου) για να απολαμβάνουν τα δικαιώματά που τους παρέχει η εγγύηση. Ο λόγος που δεν είναι καταχρηστικός, όπως αναφέρεται και από τον ίδιο τον συντάκτη του όρου παραπάνω, είναι για να έχει τη δυνατότητα ο πελάτης, σε περίπτωση που χρησιμοποίησε υπηρεσίες τρίτων, να αποδείξει ότι έχουν εκτελεστεί τα προγραμματισμένα σέρβις και έχουν χρησιμοποιηθεί τα κατάλληλα ανταλλακτικά.

4. *«Οι επισκευές που καλύπτονται από τις Εγγυήσεις ... μπορούν να διεξαχθούν μόνο από Εξουσιοδοτημένους Επίσημους Εμπόρους ... εκτός από*

την περίπτωση έκτακτης ανάγκης (για παράδειγμα, επανεκκίνηση του οχήματος, εάν κάποιος Εξουσιοδοτημένος Επίσημος Έμπορος δεν μπορεί να βοηθήσει»).

Ο όρος αυτός δεν είναι καταχρηστικός, διότι ο προμηθευτής αναγνωρίζει το δικαίωμα στον καταναλωτή να προσφεύγει στις υπηρεσίες τρίτων αν δεν μπορεί ο ίδιος να παρέχει σε συγκεκριμένη στιγμή τεχνικές υπηρεσίες ή να προμηθεύσει ανταλλακτικά στον καταναλωτή.

Ο καταναλωτής σήμερα δεν είναι προστατευμένος από το νόμο γιατί η καταχρηστικότητα των γενικών όρων συναλλαγών στις συμβάσεις εγγυήσεων δεν αντιμετωπίζεται ως ποινικό αδίκημα. Ωστόσο η ανάγκη του καταναλωτή για βασικά βιοτικά αγαθά και υπηρεσίες ζωτικής σημασίας, σε συνδυασμό με τον κυκεώνα του σύγχρονου τρόπου ζωής, τον αναγκάζουν να προσχωρεί σε συμβάσεις, χωρίς να γνωρίζει καθόλου το περιεχόμενο τους. Οι ισχυροί προμηθευτές εκμεταλλευόμενοι την υπεροπλία τους, η οποία ενισχύεται περισσότερο όταν αυτοί ασκούν μονοπώλιο, συντάσσουν συμβάσεις των οποίων μεγάλο μέρος ή συχνά το μεγαλύτερο μέρος περιέχει καταχρηστικούς Γ.Ο.Σ.

Αυτό αποδεικνύεται από τα αποτελέσματα της έρευνας του παρόντος εγχειριδίου²¹⁰. Όπως παρατηρείται σε πολλές εγγυήσεις, οι περισσότεροι όροι των συμβάσεων εγγυήσεων είναι *ex lege* καταχρηστικοί! Ο κανόνας πάντως είναι ότι σε κάθε εγγύηση απαντώνται καταχρηστικοί Γ.Ο.Σ., τουλάχιστον δύο ή τρεις στον αριθμό. Δυστυχώς το σύνθημα είναι ο καταναλωτής να έχει παντελή άγνοια αυτών όταν συνάπτει μία σύμβαση.

Ωστόσο το καταναλωτικό κίνημα αποκτά αυτοδύναμη και αποτελεσματική παρέμβαση, με την επαναρύθμιση των ενώσεων καταναλωτών (άρθρ.10), του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών (άρθρ. 11) και του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών (άρθρ. 12) και επιπλέον με τη σύσταση της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (άρθρ. 13), στο δεύτερο μέρος του ν. 2251/94²¹¹. Μάλιστα η ρύθμιση των ενώσεων καταναλωτών στο άρθρο 10 του ν. 2251/94 διαφέρει πολύ από την αντίστοιχη του προϊσχύσαντος ν. 1961/91, ο οποίος έθεσε τις βάσεις για την οργάνωση του καταναλωτικού κινήματος (βλ. άρθρ. 35 επ. καταργηθέντος ν. 1961/91).

Οι ενώσεις καταναλωτών είναι ένα πολλά υποσχόμενο βήμα που σίγουρα ενδυναμώνει τη θέση του μεμονωμένου καταναλωτή έναντι των

²¹⁰ Ίδετε αναλυτικά κεφάλαιο 4^ο, βλ. και παράρτημα όπου οι εγγυήσεις παρατίθενται εις ολόκληρον.

²¹¹ Βλ. Δ. Λαδά, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων των συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1168.

προμηθευτών. Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ και του παρόντος νόμου 2251/94 (άρθρ. 10 § 1) και αποκτούν νομική προσωπικότητα από την ημέρα εγγραφής τους στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών (§ 5 και § 6). Ο αποκλειστικός σκοπός των ενώσεων αυτών είναι η προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Για το λόγο αυτό οι αρμοδιότητες τους είναι να ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, να τους εκπροσωπούν και να τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα. Δικαιούνται να λαμβάνουν γνώση καταναλωτικών ζητημάτων από την ευρύτερη δημόσια διοίκηση (§ 7). Επίσης μπορούν να ασκούν αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων, να παρίστανται ως πολιτικώς ενάγουσες προκειμένου να προστατεύσουν δικαιώματα των μελών τους, καθώς και να παρεμβαίνουν προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες των μελών τους (§ 8). Οι ενώσεις δε δικαιούνται πληρωμή από τα μέλη των ενώσεων (§ 6). Οι δικονομικού χαρακτήρα αρμοδιότητες των ενώσεων καταναλωτών είναι ευρύτερες από αυτές του προϊσχύσαντος νόμου 1961/91²¹².

Η πιο αξιοπρόσεκτη αρμοδιότητα τους είναι ότι νομιμοποιούνται να ασκούν συλλογικές αγωγές για την προστασία του συλλογικού συμφέροντος των καταναλωτών. Οι ενάγουσες μπορούν να ζητήσουν γενικά κάθε άρση προσβολών (§ 9, περ. α), χρηματική ικανοποίηση για ηθική βλάβη (περ. β), και λήψη ασφαλιστικών μέτρων (περ. γ). Αρμόδιο δικαστήριο είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της έδρας ή της κατοικίας του εναγομένου (§ 11). Παράλληλα επειδή οι δυνατότητες της συλλογικής αγωγής είναι ισχυρές, ο νόμος προστατεύει και τους προμηθευτές, μέσω των ενώσεων καταναλωτών. Αυτό συμβαίνει διότι γίνεται να υφίστανται αιτήματα, π.χ. χρηματικής ικανοποίησης εξαιτίας ηθικής βλάβης, σε αγωγές αβάσιμες, έναντι του εναχθέντος προμηθευτή.

Η ρύθμιση των ενώσεων καταναλωτών και των λοιπών θεσμικών μέτρων διακρίνονται από μία πλαστικότητα και ικανοποιούν από νομοθετικής

²¹² Βλ. Δ. Λαδά, ό.π. σελ. 1168-1169, πρβλ. και Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ, 1996, σελ. 199 επ.

πλευράς. Η αποτελεσματικότητα αυτών θα κριθεί από την εφαρμογή τους στην πράξη²¹³.

Παρόλο που στο διάβα του χρόνου ο άνθρωπος κατόρθωσε να κατακτήσει αρκετά δικαιώματα, μερικά στη θεωρία και κάποια άλλα και στην πράξη, ακόμα φαίνεται πως δεν έχει καταφέρει να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις εκείνες που θα του εξασφαλίσουν πραγματικά δίκαιους γενικούς όρους συναλλαγών στις συμβάσεις εγγυήσεων.

²¹³ Έτσι ο Δ. Λαδάς, ό.π. σελ. 1169.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ, 1996.
- *Βελέντζας Γ.*, Δίκαιο και τεχνική των συναλλαγών, 1993.
- *Βελέντζας Γ.*, Δίκαιο Τραπεζών και Τραπεζικών Συμβάσεων (εργασιών), 3^η έκδοση, 2004.
- *Γαζέτας Κων/νος*, Γενικοί όροι συναλλαγών / Δικαστική Προστασία, Τέταρτη Έκδοση, Ν. Βιβλιοθήκη, 2001.
- *Γεωργιάδης Απ.*, Γενικοί όροι των συναλλαγών, ΕΕμπΔ 1989, σελ. 315 επ.
- *Δεληγιάννης Ι. - Κορνηλάκης Π.*, Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, τομ. Ι, 1992.
- *Δέλλιος Γ.*, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, τομ. Ι, 2005.
- *Δελούκας Ν.*, Οι γενικοί όροι συναλλαγών. Το πρόβλημα των συμβάσεων προσχωρήσεως, 1952.
- *Καράκωστας Ιω.*, Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 5 (1998), σελ. 443 επ.
- *Καράκωστας Ιω.*, Προστασία του Καταναλωτή Ν.2251/1994, 1997.
- *Κοκκίνης Α.*, Η πρόταση οδηγίας σχετικά με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και την παροχή εγγυήσεων, ΔΕΕ 4 (1998), σελ. 12 επ.
- *Κοκκίνης Α.*, Ο τύπος της εγγύησης στην καταναλωτική πώληση και η ευθύνη του παραγωγού για ηθική βλάβη του καταναλωτή, Σημείωση υπό την ΑΠ 1337/1997, ΔΕΕ 4 (1998), σελ. 44 επ.
- *Λαδάς Δ.*, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των γενικών όρων των συναλλαγών, Αρμ 52 (1998), σελ. 1149 επ.
- *Λιακόπουλος Θ.*, Η οικονομική ελευθερία αντικείμενο προστασίας στο δίκαιο του ανταγωνισμού, 1981.
- *Λιακόπουλος Θ.*, Η προστασία του καταναλωτή και το Σύνταγμα, Ζητήματα Εμπορικού Δικαίου, 1985.
- *Περάκης Ευ.*, Αποκλειστικό δίκτυο διανομής και η "ευρωπαϊκή" εγγύηση, γνμδ., ΕΕμπΔ 1993, σελ. 489 επ.

- *Πυροβέτσας Μ.*, Προστασία του καταναλωτή. Γενικοί όροι – Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμ 1996, σελ. 299 επ.
- *Σκουλαρίκη Καλ.*, Σημείωση υπό την ΠΠρΠειρ 1091/1995 ΔΕΕ 2 (1996), σελ. 515.
- *Σταθόπουλος – Χιωτέλλης – Αυγουστιανάκης*, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι, 1995.

ΞΕΝΗ

- *Gilles Paisant*, Les clauses abusives et la présentation des contrats dans la loi 95-96 du 1 février 1995, Req. Dalloz 1995- Chronique.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ

- <http://egnatic.ee.auth.gr/~ample/EXODIKA.htm>, είναι η διεύθυνση στην οποία υπάρχει το εξώφυλλο της πτυχιακής εργασίας.
- <http://europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l32000.htm>.
- http://europa.eu.int/pol/cons/overview_el.htm.
- <http://www.efpolis.gr/>
- <http://www.nb.org>.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΚ	Αστικός Κώδικας
Α.Ν.	Αναγκαστικός Νόμος
ΑΠ	Άρειος Πάγος
Αρμ	Αρμενόπουλος
γνμδ	γνωμοδότηση
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων & Εταιριών
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΔΕΚΟ	Δημόσιες Επιχειρήσεις Και Οργανισμοί
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
ΕιδΕνοχΔ	Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο
ΕΛΔ	Ελληνική Δικαιοσύνη
ΕπισκΕμπΔ	Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΤραΞΧρΔ	Επιθεώρηση Τραπεζικού, Αξιογραφικού και Χρηματιστηριακού Δικαίου (συνέχεια της ΕΤραπΔ)
ΕΤραπΔ	Επιθεώρηση Τραπεζικού Δικαίου
Εφ	Εφετείο
ΜΠρ	Μονομελές Πρωτοδικείο
Ν	Νόμος
ΝοΒ	Νομικόν Βήμα
ό.π.	όπως παραπάνω
Π.Δ.	Προεδρικό Διάταγμα
ΠολΠρ	Πολυμελές Πρωτοδικείο
ΠΠρ	>>
ΠΚ	Ποινικός Κώδικας
Σ	Σύντάγμα
ΧρΙΔ	Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ
ΕΓΓΥΗΖΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ

ΕΛΛΑΣ GREECE

Αγοράζετε προϊόντα που συμπεριλαμβάνονται για την εγγύηση που δίδεται στην με την αγορά αυτή της συσκευής. Το προϊόν αυτό της είναι εγγυημένο για περίοδο δύο (2) ετών από την ημερομηνία αγοράς του γυθνοπλάστη και οθόνης. Στην περίπτωση που θα χρειαστεί επισκευή, το προϊόν αυτό της θα πρέπει να αποστέλλεται στο εξουσιοδοτημένο service με εφόδιο του κατασκευαστή. Εξουσιοδοτημένα αντιπρόσωπα και εξουσιοδοτημένα κέντρα service σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, θα αποδεχθούν τους όρους της εγγύησης. Παραπομπές για το εξουσιοδοτημένο κέντρο service στην Ελλάδα, μπορεί να πάρει από την

5. Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει κέρμα από τις παρακάτω περιπτώσεις:
- * Περιπτώσεις ελλείψεως συντήρησης και επισκευής ή αντικατάστασης μέρων που οφείλονται σε φυσολογική φθορά
 - * Το εφόδιο και τους κωδικούς μεταφοράς που συγγέονται με την εγγύηση αυτού του προϊόντος
 - * Ζημία σε αυτό το προϊόν που προκύπτει από:
 - A. Κατάχρηση ή κακή χρήση, ουσιαστικά ελαττώματα αλλά και μη περιγραφή της μη χρήση αυτού του προϊόντος για τους σκοπούς που φυσολογικά προορίζεται ή σύμφωνο με τις οδηγίες χρήσης για την σωστή χρήση και συντήρηση αυτού του προϊόντος. Την εγκατάσταση και χρήση του προϊόντος με τρόπο που αντίκειται στις τεχνικές προδιαγραφές ασφαλείας που κερδίζονται κατά την χρήση του προϊόντος B. Επισκευή που έγινε από μη εξουσιοδοτημένα συνεργεία service
 - Γ. Ατυχήματα, βλάβες ή αποσπώμενα κατά την μη χρήση του ελέγχου της συσκευής/προσάρτησης αλλά μη περιγραφόμενων των κωδικών, του ντεκό, της φωνής, των διαφόρων αναρτήσεων, του κενού αερισμού κλπ
 - Δ. Η εγγύηση αυτή δεν αφορά το δικαίωμα του καταναλωτή που προβλέπεται από την νομοθεσία στην νομιμότητα που κερδίζει ούτε το δικαίωμα των καταναλωτών εναντίον των λειτουργιών που απορρέουν από την αγορά των προϊόντων.
 - Ε. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει εθνική νομοθεσία αυτή η εγγύηση θα είναι η μοναδική και αποκλειστική κάλυψη του καταναλωτή για το ελάττωμα.
6. Προσέγγιση δίδεται επισκευή της συσκευής προβαλλόμενα για περίοδο 90 ημερών μετά από την αγορά και εντός 300 ημερών χρήσης του προϊόντος, εκτός του πρόβλημα ασφαλείας σε λειτουργία της συσκευής.

■ Όροι της εγγύησης

1. Η εγγύηση αφορά εάν και μόνον εάν το προϊόν προορίζεται σε οικιακή και μόνο χρήση. Η εγγύηση δεν καλύπτει τις περιπτώσεις που ο κατασκευαστής ενδέχεται να μην αποδεχθεί και το προϊόν ή η αποδοχή άσκησης πώλησης, παύση στην οποία ο κατασκευαστής του προϊόντος πρέπει να είναι ελπίστη.
2. Η επισκευή της συσκευής μπορεί μόνο την επισκευή του προϊόντος.
3. Η επισκευή του προϊόντος πρέπει να γίνεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο κέντρο service ή εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της Καμία αποζημίωση δεν θα γίνει αποδοθεί για επισκευή που έχει γίνει από μη εξουσιοδοτημένο από την συνεργείο.
4. Το προϊόν αυτό δεν θα θεωρηθεί ελαττωματικό στο υλικό ή στην εργασία επισκευής εάν θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μεταφορά ή ρυθμίσεις ώστε να συμμορφωθεί με τις τεχνικές προδιαγραφές ή προδιαγραφές που κερδίζονται με βάση ελάττωμα από αυτή για την οποία προορίζεται ή κατασκευαστή. Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει αποζημιώσεις για:
 - * Κρατικές βλάβες και καταστροφές
 - * Κρατικές βλάβες
 - * Πεννήτριες οθονών laser στο CD, DVD
 - * Τηλεχειριστήρια
 - * Ατυχήματα, ραγισμένα μαρμαριάζματα
 - * Προσπατήσεις, μεταφορές ή ρυθμίσεις, ανεξάρτητα αν είναι ελαττωματική ή ανεπιτυχής, ούτε αποδοθήκεται ελάττωμα προκύπτει εξ' αυτού.

ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ

Εγγύηση ΠΩΛΗΤΗ

Η εταιρεία σας ευχαριστεί για την εμπιστοσύνη που δείξατε αγοράζοντας τα προϊόντα της και σας παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας διάρκειας δύο (2) ετών, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς της συσκευής.

Συσκευή / τύπος: _____

Αρ. κατασκευής: _____

Κατάστημα: _____

Πελάτης: _____

Διεύθυνση: _____

Ημ. Έναρξης Εγγύησης: _____

Όροι εγγύησης



Πριν χρησιμοποιήσετε τη συσκευή, βεβαιωθείτε ότι έχετε διαβάσει τις οδηγίες χρήσεως που τη συνοδεύουν και έχετε κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας της.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει την κάθε πλημμελή λειτουργία ή βλάβη που οφείλεται στην κατασκευή της συσκευής ή σε ελαττωματικό εξάρτημα. Περιορίζεται δε στην αντικατάσταση κάθε ελαττωματικού εξαρτήματος χωρίς επιβάρυνση του αγοραστή και σε καμία περίπτωση δε δεσμεύει την εταιρεία για την αντικατάσταση της συσκευής. Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθίστανται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης, επιστρέφονται στο συνεργείο.

Σε περίπτωση που χρειαστεί να πραγματοποιηθεί η επισκευή ορισμένων συσκευών στα συνεργεία της εταιρείας μας, τα έξοδα μεταφοράς δεν επιβαρύνουν τον αγοραστή. Για τις μαύρες συσκευές και ειδικότερα για τις τηλεοράσεις άνω των 29" τα έξοδα μεταφοράς των συσκευών στα εργαστήριά μας καλύπτονται από την εταιρεία.

Κάτωι ευπαθή ανταλλακτικά καλύπτονται με εγγύηση 6 μηνών:

Κεφαλές LASER DVD & AUDIO, Κεφαλές VIDEO.

ΔΕΝ Καλύπτονται από την εγγύηση οι ακόλουθες περιπτώσεις:

- Αναλώσιμα ανταλλακτικά και ευπαθή υλικά, όπως γυάλινα ή πλαστικά μέρη, λαμπτήρες, φίλτρα και ομοειδή καθώς και τηλεχειριστήρια.
- Βλάβες που προκλήθηκαν λόγω κακής χρήσης, αμέλειας, παράλειψης, έλλειψη συντήρησης της συσκευής ή και λόγω άγνοιας.
- Βλάβες που προκλήθηκαν λόγω κακής εγκατάστασης λανθασμένης σύνδεσης, πτώση τάσεως ηλεκτρικού ρεύματος ή από κακές συνθήκες λειτουργίας. Στην περίπτωση πλυντηρίων ρούχων - πιάτων αλλά και στις παγομηχανές ψυγείων δεν καλύπτονται βλάβες που οφείλονται στα άλατα που περιέχονται στο νερό παροχής τους.
- Βλάβες που προκλήθηκαν λόγω επέμβασης ή επισκευής ή τροποποίησης από ξένους προς την εταιρία τεχνικούς ή μη εξουσιοδοτημένους.
- Αν η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο πρόσωπο.

ΟΘΩΝΗ ΗΧ

GREECE

Η σας ευχαριστεί για την εμπιστοσύνη που δείξατε αγοράζοντας τα προϊόντα της και πιστεύουμε ότι θα μείνετε απόλυτα ικανοποιημένοι από την επιλογή σας.

Η εγγύηση αυτή είναι συμπληρωματική και δεν επηρεάζει τα νόμιμα δικαιώματα.

Η Ελλάς Α.Ε. εγγυάται την σωστή λειτουργία αυτής της συσκευής για 3 (τρία) χρόνια από την ημερομηνία αγοράς της και προσφέρει "ON SITE SERVICE" (επί τόπου εξυπηρέτηση) σε όλη την Ελλάδα.

Για την ταχύτερη εξυπηρέτησή σας σε περίπτωση προβλήματος, παρακαλούμε συμπληρώσετε την πρώτη σελίδα του παρόντος εγγράφου και ανατρέξτε σε αυτήν πριν επικοινωνήσετε με την εταιρεία μας. Τμήμα εξυπηρέτησης καταναλωτών:

τηλ.:

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ:

1. Για να ισχύει η εγγύηση πρέπει να συνοδεύεται από την αποδειξη αγοράς ή τιμολόγιο του αρχικού αγοραστή.
2. Η εγγύηση καλύπτει βλάβες που οφείλονται σε κατασκευαστικά ελατώματα. Η υποχρεούται να επιδιορθώσει την βλάβη ή να αντικαταστήσει την συσκευή με μία άλλη όμοια ή αντιστοίχων προδιαγραφών, κατά την κρίση της. Αντικατάσταση της συσκευής ή μερών της, μπορεί να περιλαμβάνει επισκευασμένα μέρη ή εξαρτήματα.
3. Η εγγύηση δεν καλύπτει βλάβες που οφείλονται σε κακή χρήση (λάθος λειτουργία, κακή συντήρηση, κακή εγκατάσταση/σύνδεση) ή σε προβλήματα του δικτύου ηλεκτροδότησης.
4. Η εγγύηση δεν ισχύει αν έχουν γίνει επεμβάσεις από τρίτους μη εξουσιοδοτημένους από την ή σε περίπτωση αλλοίωσης του αριθμού σειράς της συσκευής.
5. Η εγγύηση δεν καλύπτει καθαρισμό/συντήρηση της συσκευής.
6. Η εγγύηση δεν καλύπτει φθορές λόγω χρήσης π.χ. πλαστικά μέρη, μπαταρίες κ.λ.π.
7. Η επισκευή δεν παρατείνει τον αρχικό χρόνο της εγγύησης.

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

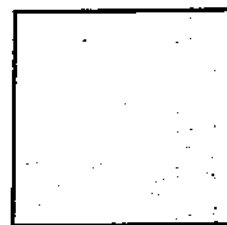
- Η παρέχει για τα προϊόντα και εγγύηση καλής λειτουργίας διάρκειας τριών (3) ετών, η οποία αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς της συσκευής.
- Η εφεξής καλούμενη "Εταιρία" εγγυάται ότι η ανωτέρω περιγραφόμενη συσκευή είναι απαλλαγμένη από ελαττώματα ή λάθη. Στην περίπτωση που κατά τον χρόνο της εγγύησης παρουσιασθεί πλημμελής λειτουργία ή βλάβη, η οποία θα είναι αποτέλεσμα ελαττωματικού υλικού, η εταιρία αναλαμβάνει με αποκλειστική δική της ευθύνη να επισκευάσει τη συσκευή, να αντικαταστήσει τμήμα της συσκευής με άλλο ομοειδές ή να αντικαταστήσει τη συσκευή με άλλη. Η υποχρέωση αυτή αποτελεί τη μόνη και αποκλειστική ευθύνη της εταιρίας σχετικά με την άνω συσκευή που σε κάθε περίπτωση περιορίζεται στο χρονικό διάστημα της εγγύησης μόνο μέχρι την τρέχουσα αξία της συσκευής.
- Σε κάθε περίπτωση η επισκευή ή αντικατάσταση της ελαττωματικής συσκευής μέσα στο χρόνο εγγύησης υπόκειται στους όρους εγγύησης της εταιρίας, τους οποίους ο αγοραστής γνωρίζει και αποδέχεται. Ως αγοραστής θεωρείται ο πρώτος ο οποίος αγοράζει τη συσκευή προκειμένου να κάνει χρήση αυτής.
- Η εγγύηση είναι προσωπική, συνοδεύεται απαραίτητα από το αντίστοιχο παραστατικό αγοράς και δεν ισχύει εάν η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο.
- Τα προϊόντα ελέγχονται και επισκευάζονται από τα τμήματα τεχνικής υποστήριξης της εταιρίας εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, με την προϋπόθεση της διαθεσιμότητας των ανταλλακτικών. Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθίστανται κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης παραμένουν στην εταιρία.
- Για το χρονικό διάστημα άνω των 12 μηνών η εγγύηση καλύπτει μόνο το κόστος των ανταλλακτικών.
- Η εγγύηση καλής λειτουργίας που παρέχεται από την εταιρία παύει αυτομάτως να ισχύει αν η βλάβη προέρχεται από λογισμικό, υπαιτιότητα του αγοραστή, ακατάλληλη μεταφορά, επαγγελματική χρήση, συνδεδεμένες συσκευές, ελαττωματική τροφοδοσία, κακή συντήρηση, λάθη κατά την εγκατάσταση, εμφανή σημάδια παραβίασης, επέμβαση ξένου προς την εταιρία προσώπου ή αν αποκολληθούν ή τροποποιηθούν με οποιονδήποτε τρόπο οι ταινίες ασφαλείας ή οι ειδικές διακριτικές αυτοκόλλητες ετικέτες επί των οποίων αναγράφεται ο τύπος και ο αριθμός σειράς ή η ημερομηνία αγοράς της συσκευής.
- Η εταιρία ουδεμία εγγύηση δίδει για την καταλληλότητα της συσκευής για συγκεκριμένη χρήση.
- Η εταιρία ουδεμία ευθύνη φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στον αγοραστή ή τρίτο, από την ελαττωματική λειτουργία της συσκευής ή τη χρήση της, έστω και εάν δεν αναφέρεται ρητώς, συμπεριλαμβανομένης της απώλειας ή της καταστροφής δεδομένων.
- Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει βλάβες σε αναλώσιμα και ευπαθή υλικά όπως δισκέτες, κεφαλές εκτυπωτών, μπαταρίες, μελανοταινίες, πλαστικά μέρη, τηλεχειριστήρια κλπ. Στις οθόνες η εγγύηση καλύπτει μόνο τα ηλεκτρονικά μέρη και όχι την καθοδική λυχνία.
- Κάθε αξίωση κατά της εταιρίας στα πλαίσια της παρούσας εγγύησης θα πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς με αναφορά του τύπου και του σειριακού αριθμού της συσκευής και της φύσης του ελαττώματος αμέσως μόλις εμφανισθεί.
- Η εταιρία έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να καθορίζει κατά την απόλυτη κρίση της τον τόπο και τον τρόπο επισκευής της συσκευής.
- Τυχόν εργασίες ελέγχου χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της εταιρίας. Με την αποκατάσταση της βλάβης δεν παρατείνεται ο αρχικός χρόνος εγγύησης. Επισκευή εκτός του χρόνου της παρούσας εγγύησης βαρύνει αποκλειστικά τον αγοραστή.
- Σε καμία περίπτωση δεν πιστώνονται επιστρεφόμενες συσκευές πλην της περιπτώσεως που αυτό γίνει με τη σύμφωνη γνώμη της εταιρίας, η επιστροφή πραγματοποιηθεί εντός δεκαήμερου από την ημερομηνία αγοράς και η συσκευή επιστραφεί άθικτη στην αρχική της συσκευασία.
- Η μεταφορά της συσκευής προς και από επισκευή γίνεται από τον αγοραστή ο οποίος φέρει και την ευθύνη της μεταφοράς της. Εάν η μεταφορά γίνει κατόπιν επιθυμίας του από την εταιρία, αυτή γίνεται για λογαριασμό του και επιβαρύνεται με έξοδα μεταφοράς.
- Μετά την παρέλευση του χρόνου εγγύησης, η εταιρία απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη σε περίπτωση διακοπής παραγωγής της συσκευής ή εάν διακόψει την εμπορική της δραστηριότητα.
- Για κάθε τυχόν διαφορά αρμόδια είναι τα δικαστήρια Αθηνών και εφαρμόστεο το Ελληνικό δίκαιο.

Ειδική υπηρεσία DOA (δεν αφορά πλημμελή λειτουργία λογισμικού)

Στα πλαίσια της υπηρεσίας DOA (Dead On Arrival) η οποία απευθύνεται μόνο στον αγοραστή παρέχεται η δυνατότητα αντικατάστασης της συσκευής εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η άμεση ενημέρωση του τμήματος τεχνικής υποστήριξης της εταιρίας και η συσκευή και τα υλικά που την συνοδεύουν, να επιστραφούν άθικτα στην αρχική τους συσκευασία.

Η απόδοχή των ανωτέρω από την πλευρά του αγοραστή αποδεικνύεται με την παραλαβή των παραστατικών αγοράς που συνοδεύουν την συσκευή.

ΤΗΛ.:



Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης

δήλωση περιορισμένης εγγύησης για εκτυπωτές της

Χώρα/περιοχή	Λογισμικό	Εκτυπωτής
Βόρεια Αμερική (συμπεριλαμβανομένου του Καναδά)	90 ημέρες	1 έτος
Ασία-Ειρηνικός	90 ημέρες	1 έτος
Ευρώπη	90 ημέρες	1 έτος
Λατινική Αμερική	90 ημέρες	1 έτος

Α. έκταση της περιορισμένης εγγύησης

Η εγγύησή μας στον πελάτη-τελικά χρήστη ότι τα ανωτέρω προϊόντα δεν θα παρουσιάσουν ελαττώματα στα υλικά και την εργασία για τη χρονική διάρκεια που προσδιορίζεται ανωτέρω, ο υπολογισμός της οποίας ξεκινά από την ημερομηνία αγοράς του προϊόντος από τον πελάτη. Ο πελάτης έχει την ευθύνη απόδοσης της ημερομηνίας αγοράς.

- Για τα προϊόντα λογισμικού, η περιορισμένη εγγύηση της ισχύει μόνο για την περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης εντολών προγραμματισμού. Η δεν εγγυάται ότι η λειτουργία οποιασδήποτε προϊόντος θα είναι χωρίς διακοπές ή αφάλματα.
- Η περιορισμένη εγγύηση της καλύπτει μόνο τις βλάβες που προκύπτουν από την κανονική χρήση του προϊόντος, ενώ δεν καλύπτει άλλα προβλήματα, μεταξύ των οποίων αυτά που προκύπτουν από τους παρακάτω λόγους:
 - Ακατάλληλη ή ανεπαρκής συντήρηση ή τροποποίηση,
 - Λογισμικό, διασύνδεση, μέσα, εξαρτήματα ή αναλώσιμα που δεν παρέχονται ούτε υποστηρίζονται από την ή
 - Λειτουργία εκτός των προδιαγραφών του προϊόντος.
- Για τους εκτυπωτές της ή χρήση δοχείου μελανιού κριτικού κατασκευαστή ή η αναπλήρωση δοχείου μελανιού δεν επηρεάζει ούτε την εγγύηση προς τον πελάτη ούτε τα συμφωνητικά υποστήριξης του πελάτη με την . Όμως, αν η δυσλειτουργία ή βλάβη του εκτυπωτή αποδοθεί στη χρήση κεφαλής εκτύπωσης που δεν είναι της ή σε αναπληρωμένη κεφαλή εκτύπωσης, η θα χρεώσει τις κανονικές τιμές για το χρόνο και τα υλικά που απαιτήθηκαν για να επιδιορθωθεί η συγκεκριμένη δυσλειτουργία ή βλάβη.

- Αν η λάβει, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, ειδοποίηση για ελάττωμα σε λογισμικό, μέσο, ή δοχείο μελανιού που καλύπτεται από την εγγύηση της , η θα αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν. Αν η λάβει, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης, ειδοποίηση για ελάττωμα σε κάποιο προϊόν υλικού που καλύπτεται από την εγγύηση της , η έχει το δικαίωμα να αποφασίσει αν θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει το προϊόν.
- Αν η δεν μπορεί να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει, ανάλογα με την περίπτωση, ένα ελαττωματικό προϊόν που καλύπτεται από την εγγύηση της , η μέσα σε εύλογο χρόνο από τη στιγμή που θα λάβει την ειδοποίηση για το ελάττωμα θα επιστρέψει το ποσό που καταβλήθηκε για την αγορά του προϊόντος.
- Η δεν είναι υποχρεωμένη να προβεί σε επίσκεψη, αντικατάσταση ή καταβολή χρηματικής αποζημίωσης έως ότου ο πελάτης επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν στην .
- Οποιοδήποτε προϊόν προσφέρεται προς αντικατάσταση ενδέχεται να είναι καινούργιο ή σαν καινούργιο, υπό την προϋπόθεση ότι λειτουργεί τουλάχιστον εξίσου καλά με το προϊόν που αντικαθιστά.
- Η περιορισμένη εγγύηση της ισχύει σε οποιαδήποτε χώρα κυκλοφορήσει τοαντίστοιχο προϊόν από την εκτός από τη Μέση Ανατολή, Αφρική, Αργεντινή, Βραζιλία, Μεξικό, Βενεζουέλα και Υπεριόντιες Περιοχές της Γαλλίας. Για τις εξαιρούμενες περιοχές, η εγγύηση ισχύει μόνο στη χώρα αγοράς. Ενδέχεται να διατίθενται συμφωνητικά για πρόσθετες υπηρεσίες εγγύησης, όπως η επιτόπια συντήρηση, από όλες τις εξουσιοδοτημένες από την υπηρεσίες στις χώρες όπου διανέμεται το προϊόν από την ή από εξουσιοδοτημένο εισαγωγέα.

- Καμία ισχύουσα εγγύηση κεφαλών εκτύπωσης δεν ισχύει για κεφαλές εκτύπωσης της οι οποίες έχουν αναπληρωθεί, ανακατασκευαστεί, ανανεωθεί, χρησιμοποιηθεί εσφαλμένα ή αλλοιωθεί με οποιονδήποτε τρόπο.

Β. περιορισμοί της εγγύησης

ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ, Η ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΙΤΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΔΕΝ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΗ ΕΓΓΥΗΣΗ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΕΙΔΟΥΣ, ΡΗΤΗ Ή ΣΙΩΠΗΡΗ, ΠΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΑΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΤΙΣ ΣΙΩΠΗΡΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ Ή ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΜΗΛΟΤΗΤΑΣ ΠΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ.

Γ. περιορισμοί της ευθύνης

1: Στο βαθμό που επιτρέπεται από την τοπική νομοθεσία, οι επαιρηθόμενοι που παρέχονται στην παρούσα εγγύηση προορίζονται αποκλειστικά και μόνο για τον πελάτη.

- ΣΤΟ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΑΥΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ, ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΩΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΥΤΗΝ ΤΗ ΔΙΑΔΟΣΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ Η Ή ΟΙ ΤΡΙΤΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΠΑ ΑΜΕΣΕΣ, ΕΜΜΕΣΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ, ΠΕΡΙΣΤΑΣΙΑΚΕΣ Ή ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΕΙΤΕ ΒΑΣΕΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ, ΑΔΙΚΟΠΡΑΞΙΑΣ Ή ΑΛΛΗΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΤΟΥ ΑΝ ΕΛΑΒΕ ΓΝΩΣΗ ΠΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΚΛΗΣΗΣ ΤΕΤΟΙΩΝ ΖΗΜΙΩΝ.

Δ. Τοπικοί νόμοι

- Αυτή η Δήλωση Εγγύησης παρέχει στον πελάτη συγκεκριμένα νομικά δικαιώματα. Ο πελάτης ενδέχεται επίσης να έχει και άλλα δικαιώματα τα οποία ποικίλλουν από πολιτεία σε πολιτεία των Η.Π.Α., από επαρχία σε επαρχία του Καναδά και από χώρα/περιοχή σε χώρα/περιοχή στον υπόλοιπο κόσμο.

- Στο βαθμό που αυτή η Δήλωση Εγγύησης έρχεται σε ασυμφωνία με κάποιους τοπικούς νόμους, αυτή η Δήλωση Εγγύησης θα θεωρείται τροποποιημένη, ώστε να συμφωνεί με αυτούς τους τοπικούς νόμους. Βάσει κάποιων τοπικών νόμων, κάποιες από τις αποποιήσεις ευθυνών και από τους περιορισμούς της Δήλωσης Εγγύησης μπορεί να μην ισχύουν για τον πελάτη. Για παράδειγμα, σε ορισμένες πολιτείες των Ηνωμένων Πολιτειών, καθώς και κάποιες κυβερνήσεις εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών (συμπεριλαμβανομένων ορισμένων επαρχιών στον Καναδά), ενδέχεται:

- Να αποκλείεται ο περιορισμός των θεοσιμμένων δικαιωμάτων του καταναλωτή από τις αποποιήσεις ευθυνών και τους περιορισμούς της Δήλωσης Εγγύησης (όπως συμβαίνει στο Ηνωμένο Βασίλειο),
 - Να περιορίζουν τη δυνατότητα ενός κατασκευαστή να εφαρμόζει αποποιήσεις και περιορισμούς αυτού του είδους ή
 - Να παρέχουν στον πελάτη πρόσθετα δικαιώματα εγγύησης, να καθορίζουν τη διάρκεια των σιωπηρών εγγυήσεων τις οποίες ο κατασκευαστής δεν μπορεί να αποποιήσει, ή δεν επιτρέπουν περιορισμούς στη διάρκεια των υπονοούμενων εγγυήσεων.
- ΠΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΝΕΑ ΖΗΛΑΝΔΙΑ, ΟΙ ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΠΟΥ ΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΕΙ Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΔΕΝ ΑΠΟΚΛΕΙΟΥΝ, ΠΕΡΙΟΡΙΖΟΥΝ ΟΥΤΕ ΤΡΟΠΟΠΟΙΟΥΝ, ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΑ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΘΕΣΠΙΣΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΥ ΙΣΧΥΟΥΝ ΠΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΣΕ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΕΛΑΤΗ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
ΤΥΠΟΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ:
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ (VIN):
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΠΡΩΤΟ ΠΕΛΑΤΗ:
Ο Επίσημος Έμπορος από τον οποίο αγοράστηκε το όχημα πιστοποιεί ότι τα παραπάνω στοιχεία είναι σωστά και ότι το όχημα έχει προετοιμαστεί προσεχτικά και σύμφωνα με τα πρότυπα επιθεώρησης πριν από την παράδοση της

Σφραγίδα Εξουσιοδοτημένου Διανομέα της	Υπογραφή Επίσημου Εμπόρου:
	μερομηνία:

Το παρόν πιστοποιητικό ισχύει μόνο εφόσον εκδοθεί τη στιγμή παράδοσης του καινούργιου οχήματος και υπογραφεί από τον επίσημο έμπορο από τον οποίο αγοράστηκε το όχημα και τον πελάτη ή εκπρόσωπο αυτών. Η περίοδος ισχύος της εγγύησης του οχήματός σας περιγράφεται λεπτομερώς στο εσωτερικό του εξώφυλλου στο παρόν βιβλιαράκι.

Ο Επίσημος Έμπορος από τον οποίο αγόρασα το όχημα μου εξήγησε τους όρους και συνθήκες χρήσης καθώς και τις απαιτήσεις συντήρησης στα πλαίσια της Εγγύησης που ισχύουν για το όχημα. Με το παρόν δέχομαι ότι έλαβα το "Χαρτόφυλακα Σέρβις" και ότι διάβασα τους όρους και συνθήκες χρήσης καθώς και τις απαιτήσεις συντήρησης στα πλαίσια της Εγγύησης. Κατανοώ ότι η Εγγύηση συμπληρώνει και δεν επηρεάζει τα νομικά δικαιώματά μου όπως αυτά προβλέπονται από τη συμφωνία αγοράς του οχήματος με τον Εξουσιοδοτημένο Διανομέα της [] από τον οποίο αγόρασα το όχημα ή όπως αυτά προβλέπονται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία που αφορά την πώληση αγαθών. Υπογραφή πελάτη: Ημερομηνία:
--

Ο Εξουσιοδοτημένος Διανομέας της [] πρέπει να κρατήσει ένα αντίγραφο του συμπληρωμένου Πιστοποιητικού Εγγύησης για το λογιστικό έλεγχο.

Η Εγγύηση της αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πακέτο οφελών σχεδιασμένο να ανταποκρίνεται στις υψηλές απαιτήσεις υποστήριξης και φροντίδας μετά την πώληση. Παρακαλούμε να διαβάσετε την περιγραφή που ακολουθεί σχετικά με το τί καλύπτει η εγγύηση και τί πρέπει να κάνετε ώστε να την αξιοποιήσετε πλήρως προς όφελός σας.

Βασική Εγγύηση

Το όχημα που έχετε στην κατοχή σας απολαμβάνει τα οφέλη της Βασικής Εγγύησης της που εφαρμόζεται μέσω των Εξουσιοδοτημένων Επίσημων Εμπόρων της

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε εξάρτημα του οχήματος απαιτεί επισκευή ή αντικατάσταση ως συνέπεια κατασκευαστικού ελαττώματος, το εξάρτημα θα επισκευαστεί ή αντικατασταθεί εντελώς δωρεάν από οποιονδήποτε Εξουσιοδοτημένο Επίσημο Έμπορο της ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγή κατόχου του οχήματος κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης.

Τα ελαστικά συνοδεύονται από εγγύηση κατευθείαν από τον κατασκευαστή τους και για το λόγο αυτό δεν καλύπτονται από εγγύηση της. Ωστόσο, ο δικός σας Εξουσιοδοτημένος Επίσημος Έμπορος της θα σας βοηθήσει για οποιαδήποτε αίτηση αποζημίωσης αφορά τα ελαστικά.

Τι είναι η περίοδος Εγγύησης;

Η Βασική Εγγύηση της τίθεται σε ισχύ την ημέρα τιμολόγησης του οχήματος στον πρώτο ιδιώτη ή εταιρικό πελάτη. Στην περίπτωση που κάποιος μεσάζοντας αγοράσει ένα όχημα, η περίοδος κάλυψης ξεκινάει από τη στιγμή που το όχημα τιμολογείται σε αυτόν το μεσάζοντα.

Η περίοδος ισχύος της εγγύησης του οχήματός σας περιγράφεται λεπτομερώς στο εσωτερικό του εξώφυλλου στο παρόν βιβλιαράκι.

Ισχύει για τα αξεσουάρ;

Τα αυθεντικά αξεσουάρ με την επωνυμία της, τα οποία τροποθετεί ή κάποιος από τους Εξουσιοδοτημένους Επίσημους Εμπόρους της πριν την παράδοση ενός νέου οχήματος στον πρώτο του πελάτη, υπόκεινται στους ίδιους όρους εγγύησης με αυτούς της Βασικής Εγγύησης της καθώς και σε οποιαδήποτε ισχύουσα κάλυψη στα πλαίσια της Προνομιακής Εγγύησης.

Τα αξεσουάρ που φέρουν την επωνυμία του προμηθευτή τους δεν καλύπτονται από αυτή την Εγγύηση της

Σημείωση: Αιτήσεις αποζημίωσης για τυχόν έξοδα επισκευής ή αντικατάστασης ενισχυτικών συστημάτων θέρμανσης, κιτ ανάβθμισης ενισχυτικών συστημάτων θέρμανσης και συστημάτων πλοήγησης μπορούν να γίνουν μέσω της

Εγγύηση Βαφής

Το όχημα που έχετε στην κατοχή σας απολαμβάνει τα οφέλη της Εγγύησης Βαφής της που εφαρμόζεται μέσω των Εξουσιοδοτημένων Επίσημων Εμπόρων της

Εάν η βαφή του αμαξώματος του οχήματος χρειάζεται ιδιαίτερη φροντίδα εξαιτίας κάποιου κατασκευαστικού ελαττώματος, οι απαραίτητες επισκευές θα διεξαχθούν εντελώς δωρεάν από οποιονδήποτε Εξουσιοδοτημένο Επίσημο Έμπορο της ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγή κατόχου του οχήματος κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης.

Τι είναι η περίοδος Εγγύησης;

Η έναρξη ισχύος της Εγγύησης Βαφής της γίνεται την ίδια στιγμή με αυτή της Βασικής Εγγύησης της και συνεχίζει για μια περίοδο που περιγράφεται λεπτομερώς στο εσωτερικό του εξώφυλλου στο παρόν βιβλιαράκι.

Εγγύηση κατά της Διάτρησης

Το όχημα που έχετε στην κατοχή σας απολαμβάνει τα οφέλη της Εγγύησης κατά της Διάτρησης από Διάβρωση της που εφαρμόζεται μέσω των Εξουσιοδοτημένων Επίσημων Εμπόρων της

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε τμήμα του αρχικού αμαξώματος του οχήματος διατρηθεί εξαιτίας διάβρωσης, το(τα) πλαίσιο(α) που επηρεάζονται από τη διάτρηση θα επισκευαστούν ή αντικατασταθούν από οποιονδήποτε Εξουσιοδοτημένο Επίσημο Έμπορο της εντελώς δωρεάν, ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγή κατόχου του οχήματος.

Ευθύνη κατόχου

Ο Οδηγός Κατόχου και το Χαρτοφυλάκιο Σέρβις περιγράφουν τις σωστές διαδικασίες φροντίδας και χρήσης του οχήματός σας. Η κατάλληλη συντήρηση και χρήση προστατεύουν από μεγάλα έξοδα επισκευών εξαιτίας κακής χρήσης, παραμέλησης ή ανεπαρκούς συντήρησης και μπορούν να βοηθήσουν στην αύξηση της αξίας του οχήματός σας για πώληση ή άλλη εμπορική δραστηριότητα. Για αυτό πρέπει:

- Να παρουσιάζετε το όχημά σας σε έναν Εξουσιοδοτημένο Επίσημο Έμπορο της για επισκευές στα πλαίσια της εγγύησης όσο το δυνατόν πιο γρήγορα μετά τον εντοπισμό κάποιου ελαττώματος. Έτσι θα μειωθεί το μέγεθος επισκευής που απαιτεί το όχημά σας.
- Να εξασφαλίσετε τη διεξαγωγή σέρβις του οχήματός σας σύμφωνα με τις συστάσεις της

Σημείωση: Σε περίπτωση που δεν διεξάγετε την απαιτούμενη συντήρηση έγκαιρα και σύμφωνα με τα προδιαγραφόμενα από τη διαστήματα σέρβις, θα ακυρωθεί η κάλυψη εγγύησης για τα ελαττωματικά εξαρτήματα.

- Κατά τη διεξαγωγή σέρβις στο όχημά σας να εξασφαλίσετε τη χρήση αυθεντικών ανταλλακτικών και υγρών με την επωνυμία της ή ανταλλακτικών και υγρών αντίστοιχης ποιότητας.
- Να μην παραλείπετε να συμπληρώνετε το αρχείο συντήρησης στο παρόν βιβλιαράκι και να φυλάτε τις αποδείξεις ως ένδειξη ότι τα σέρβις του οχήματός έχουν γίνει στα σωστά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με τα προγράμματα σέρβις της και με τα σωστά ανταλλακτικά και υγρά. Έτσι θα διευκολυνθεί η διεκπεραίωση τυχόν αιτήσεων αποζημίωσης στα πλαίσια της εγγύησης, που επηρεάζονται από την χρονικά άτακτη διεξαγωγή εργασιών συντήρησης ή άλλων παρεμβάσεων.

Σημείωση: Η φύλαξη των αρχικών τιμολογίων είναι εξαιρετικά σημαντική σε περίπτωση που επιλέξατε να μην χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες κάποιου Εξουσιοδοτημένου Επίσημου Εμπόρου της για εργασίες σέρβις ή επισκευές που δεν καλύπτονται από την εγγύηση. Ενδεχομένως να χρειαστείτε αυτά τα τιμολόγια όταν ασκήσετε τα δικαιώματά σας στα πλαίσια της εγγύησης ώστε να αποδείξετε ότι έχουν εφαρμοστεί τα προγράμματα σέρβις της και ότι έχουν χρησιμοποιηθεί τα κατάλληλα ανταλλακτικά και υγρά. Για την αποφυγή αμφιβολιών όλα αυτά τα τιμολόγια

πρέπει να φέρουν ευκρινώς το ονοματεπώνυμο και τη διεύθυνση του επισκευαστή καθώς επίσης και το ονοματεπώνυμο του κατασκευαστή ή προμηθευτή των ανταλλακτικών και υγρών που έχουν χρησιμοποιηθεί.

- Να διατηρείτε την αρτιότητα της βαφής και του αμαξώματος με τακτικό καθαρισμό σύμφωνα με τις οδηγίες της
- Να εξασφαλίσετε τον ετήσιο έλεγχο των πλαισίων αμαξώματος, κατά προτίμηση από κάποιον Εξουσιοδοτημένο Επίσημο Έμπορο της και να καταγράφετε τα αποτελέσματα αυτού του ελέγχου στο Χαρτοφυλάκιο Σέρβις του οχήματος.

Τί δεν καλύπτεται από τις Εγγυήσεις

Η δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε επισκευή ή αντικατάσταση που απαιτείται ως άμεσο αποτέλεσμα:

- Ζημιάς που οφείλεται σε παραμέληση, πλυμμύρα, ατύχημα, χρήση σε αγώνες ταχύτητας ή άλλη ακατάλληλη χρήση.
- Φυσιολογικής φθοράς.
- Έλλειψης κατάλληλης συντήρησης του οχήματος σύμφωνα με τα προγράμματα συντήρησης και τις οδηγίες σέρβις της
- Έλλειψης διατήρησης της βαφής και του αμαξώματος με τακτικό καθαρισμό σύμφωνα με τις οδηγίες της
- Μη εξουσιοδοτημένων τροποποιήσεων του οχήματος ή των εξαρτημάτων του.
- Επαναπλήρωσης ή συμπλήρωσης με καύσιμο λανθασμένων προδιαγραφών (βλ. Οδηγό Κατόχου).
- Χρήσης εναλλακτικών καυσίμων, βιοπετρελαίου ή βιοαιθανόλης, σε συγκεντρώσεις που ξεπερνούν το 5%.
- Χρήσης συμπληρωματικών προσθετικών ουσιών και ουσιών ξεπλύματος για το καύσιμο ή το λάδι του κινητήρα (εκτός κι αν απαιτείται ως μέρος εργασίας σέρβις της).
- Έλλειψης διόρθωσης ζημιών βαφής και αμαξώματος από διάβρωση σε τακτά διαστήματα, όπως προσδιορίζεται από τον Ετήσιο Έλεγχο Αμαξώματος και Βαφής.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΣ

1. Η εγγύηση ότι οι αναγραφόμενες στην παρούσα εγγύηση συγκεκριμένες λειτουργίες δοσικά και σύμφωνα με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών ή των συναρμολογητών τους.
2. Ειδικά για την κεντρική μονάδα των επιτραπέζιων υπολογιστών παρέχονται τριάντα (30) μήνες εγγύηση καλής λειτουργίας των εξαρτημάτων τους και δώδεκα (12) μήνες εργασίας.
3. Για τους φορητούς υπολογιστές ισχύει η διαδικασία D.O.A. (DEAD ON ARRIVAL) με την οποία αντικαθιστούμε το ελαττωματικό προϊόν με ένα άλλο εντός των 30 πρώτων ημερών από την ημερομηνία αγοράς.
4. Οι προδιαγραφές της κάθε κατασκευαστικής εταιρείας LCD/TFT οθονών, προβλέπουν ότι η ύπαρξη ενός απειροελάχιστου αριθμού σκούρων ή ανοιχτόχρωμων κουκκίδων (pixels) στις οθόνες αυτού του τύπου είναι οφθαλμολογική και δεν αποτελούν αιτία επισκευής ή αντικατάστασης της οθόνης. Σε κάθε περίπτωση, η απόσταση μεταξύ των κουκκίδων πρέπει να είναι μεγαλύτερη των 15 χιλιοστών, διαφορετικά, κουκκίδες που τις χωρίζει μικρότερη απόσταση καταμετρούνται ως μία. Αναλυτικό πίνακα με τον ακριβή αριθμό κουκκίδων που ορίζει η κάθε εταιρεία θα βρείτε σε άλλη σελίδα του παρόντος εντύπου. Οι προδιαγραφές ισχύουν και για τις οθόνες των φορητών υπολογιστών.
5. Η εγγύηση ισχύει από την ημερομηνία που αναφέρεται στην ειδική θέση του παρόντος εντύπου όπως επίσης και στην νόμιμη απόδειξη αγοράς.
6. Η εγγύηση ισχύει μόνο με την επίδειξη του παρόντος εντύπου και την νόμιμη απόδειξη αγοράς. Κατά τη διάρκεια της εγγύησης η επισκευάζει το προβληματικό προϊόν, αναλαμβάνοντας το κόστος των ανταλλακτικών που τυχόν θα απαιτηθούν. Η επισκευή θα γίνεται στις τεχνικές εγκαταστάσεις της με την προσκόμιση της συγκεκριμένης κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες της επιχείρησης και οφείλει να το επαναφέρει στην αρχική του κατάσταση.
7. Σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής του ελαττωματικού προϊόντος ή θα αντικαθιστά το ελαττωματικό προϊόν με άλλο ίδιο ή αντίστοιχων τεχνικών προδιαγραφών.
8. Ο τρόπος και τα έξοδα μεταφοράς από και προς τα σημεία τεχνικής υποστήριξης της και η ενδεχόμενη ασφάλιση των συσκευών είναι επιλογή και ευθύνη του πελάτη.
9. Ο χρόνος αποπεράτωσης της επισκευής των προϊόντων αποφασίζεται αποκλειστικά από την
10. Η επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος είναι στην απόλυτη επιλογή της
11. ή προϊόντα που αντικαταστάθηκαν περιέχονται στην κυριότητά της. Τα ανταλλακτικά

Εγγύηση προϊόντων

12. Η παρούσα εγγύηση δεν καλύπτει τα αναλώσιμα μέρη των συσκευών (π.χ. μελανοταινίες, δισκέτες, CD, κεφαλές εκτύπωσης, τόνερ, λάντς και οπτικά εξαρτήματα scanner, μπαταρίες, φίλτρα καθαρισμού, κλπ).
13. Ελαττώματα που προέρχονται από το λειτουργικό σύστημα των ηλεκτρονικών υπολογιστών δεν καλύπτονται από την παρούσα εγγύηση.
14. Η εγγύηση δεν υποστηρίζει και δεν καλύπτει με εγγύηση προϊόντα και υπολογιστές στα οποία έχουν εγκατασταθεί ή χρησιμοποιηθεί μη νόμιμα αντίγραφα λειτουργικών συστημάτων ή προγραμμάτων.
15. Με την υπογραφή της παρούσας εγγύησης, ο πελάτης αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της.

Η εγγύηση παύει αυτόματα να ισχύει στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Όταν το προϊόν υποστεί επέμβαση από μη εξουσιοδοτημένο από την εταιρεία άτομο.
 2. Όταν η βλάβη προέρχεται από απύχνημα, κακή συνδεσμολογία, πτώση, έκθεση σε ακραία επίπεδα θερμοκρασίας, υγρασίας, κραδασμού ή ρύψης υγρών.
 3. Όταν το προϊόν υποβάλλεται σε φυσική ή ηλεκτρική καταπόνηση πέρα από τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
 4. Όταν ο αριθμός κατασκευής ή τα διακριτικά σήματα της συσκευής έχουν αλλοιωθεί, αφαιρεθεί ή καταστραφεί.
 5. Όταν το προϊόν χρησιμοποιείται σε περιβάλλον ή για χρήση που δεν προβλέπεται από τον κατασκευαστή.
 6. Όταν η βλάβη προέρχεται από χαλασμένη εγκατάσταση.
 7. Όταν το πρόβλημα οφείλεται σε προγράμματα ιών που μεταβάλλουν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της συσκευής.
 8. Όταν το πρόβλημα οφείλεται σε εγκατάσταση προγραμμάτων που μεταβάλλουν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της συσκευής.
 9. Όταν δεν ακολουθούνται οι διαδικασίες συντήρησης του κατασκευαστή.
- Η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τα αποθηκευμένα δεδομένα (data) στα μαγνητικά, μαγνητο-οπτικά ή οπτικά μέσα, καθώς και για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση, προσοθητική ή αποθετική ζημιά προκύπτει από την απώλεια τους. Η ευθύνη φύλαξης και αποθήκευσης των δεδομένων αυτών ανήκει στον αγοραστή.

2. ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

1. Η επιστροφή γίνεται δεκτή εντός δέκα ημερών από την αγορά του προϊόντος μόνο με την επίδειξη της νόμιμης απόδειξης αγοράς.
2. Τα προς επιστροφή προϊόντα πρέπει να μην έχουν χρησιμοποιηθεί και να είναι στην αρχική τους συσκευασία.

**ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΣΚΕΥΗΣ
ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΗΣ**

Ευχαρητήρια που επιλέξατε μία συσκευή κινητής τηλεφωνίας από την Αλυσίδα Καταστημάτων της

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας συσκευή σας μπορεί να αντικατασταθεί πλήρως (μετά από τεχνικό έλεγχο) σε περίπτωση που κατά την πρώτη της ενεργοποίηση βρίσκεται εκτός ή περιορισμένης λειτουργίας. 7 *

Σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να φέρετε την συσκευή σας στο κατάστημα από το οποίο την αγοράσατε, μέσα σε επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της. Εάν έχετε υπερβεί το χρονικό αυτό όριο δεν ισχύει η εγγύηση για αλλαγή αντικατάσταση της συσκευής σας. Σε αυτή την περίπτωση ισχύει η κανονική ετήσια εγγύηση διόρθωσης της συσκευής σας, για την οποία γίνεται ειδική αναφορά στο έντυπο του κατασκευαστή που βρίσκεται στο εσωτερικό της συσκευασίας.

Για να μπορέσει να αντικατασταθεί η συσκευή σας θα πρέπει:

1. Το προϊόν να μην έχει υποστεί αντικανονική χρήση όπως αυτή ορίζεται στην κάρτα εγγύησης. Σε αντίθετη περίπτωση το προϊόν θα αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης.
2. Το προϊόν πρέπει να είναι πλήρες και στην συσκευασία παραλαβής, δηλαδή στο αρχικό του πακέτο (Ο αύξων αριθμός της συσκευής -IMEI- θα πρέπει να συμφωνεί με τον αύξοντα αριθμό -IMEI- της συσκευασίας, κοινώς του κουτιού) με μπαταρία, φορτιστή, εγχειρίδιο οδηγιών, CD's κλπ. και εγύηση (σε περίπτωση που αγοράστηκε από τον προμηθευτή. Ο αριθμός σειράς της συσκευής θα πρέπει να συμφωνεί με αυτόν του κουτιού.
3. Η συσκευή δεν θα πρέπει να φέρει σημάδια "κακής" μεταχείρισης (γρατσουνιές, χτυπήματα, σημάδια οξείδωσης από υγρά, κ.λ.π).
4. Η συσκευασία θα πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση, να μην είναι σχισμένη ή τσαλακωμένη και να είναι ευανάγνωστα τα σειριακά νούμερα.
5. Το προϊόν να συνοδεύεται από την εγγύηση σφραγισμένη και με την ημερομηνία αγοράς συμπληρωμένη ή με την απόδειξη αγοράς η οποία θα αναφέρει την ημερομηνία και το IMEI του τηλεφώνου.

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η διάρκεια της εγγύησης είναι 12 μήνες και η ισχύς της αρχίζει από την ημερομηνία αγοράς της συσκευής.

ΠΡΟΣΟΧΗ : Η ημερομηνία αγοράς αποδεικνύεται με την απόδειξη πώλησης και μόνο.

Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να αποκαθιστά κάθε βλάβη που προέρχεται από υλαπιότητα του κατασκευαστή, στα εργαστήρια των εξουσιοδοτημένων κέντρων κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες, και ο κάτοχος είναι υπεύθυνος για την προσκόμιση και παραλαβή της συσκευής.

Η παρούσα εγγύηση σε καμία περίπτωση δεν εννοεί αντικατάσταση της συσκευής.

Η εγγύηση αυτή δεν ισχύει στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Όταν η συσκευή χρησιμοποιείται για επαγγελματική χρήση (στην περίπτωση αυτή ο χρόνος περιορίζεται στους 6 μήνες).
2. Όταν η βλάβη είναι αποτέλεσμα μετατροπών, κακής συνδεσης ή κακής εγκατάστασης χρήσης, (μη σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης) και κακής συντήρησης.
3. Όταν έχει επέλθει στη συσκευή μη εξουσιοδοτημένο συνεργείο, οπότε και η εγγύηση παύει να ισχύει.
4. Όταν η συσκευή έχει χρησιμοποιηθεί σε διαφορετική τάση ρεύματος από την απαιτούμενη.
5. Όταν αφαιρεθεί ή αλλοιωθεί ή αλλοιωθεί ο αριθμός σειράς (Serial Number) του εργαστασίου.
6. Όταν η βλάβη οφείλεται σε ανώτερα βία, σάκνημα, φυσικά φαινόμενα (π.χ. κεραυνά, πλημμύρες, σεισμοί κλπ.).
7. Όταν η χρήση θεωρείται μη αρμόζουσα προς τη συσκευή (π.χ. κακώς κείμενα κατασκευασμένα από νερό κλπ.).

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει καθαρισμό των κεραιών άλλων των μηχανημάτων.

- Για το τηλεχειριστήριο παρέχεται εγγύηση 30 ημερών.
- Μηταρίες τηλεχειριστηρίων και λοιπά αναλώσιμα δεν καλύπτονται. Ειδικά οι μηταρίες για τις βιντεοκάμερες καλύπτονται με εγγύηση 30 ημερών.
- Οι βινπίες για τους βιντεοπροβολείς καλύπτονται με εγγύηση 200 ωρών λειτουργίας.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΓΥΩΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Ο αγοραστής πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του, να σφραγίσει την εγγύηση από το κατάστημα αγοράς της συσκευής και να φυλάξει την απόδειξη αγοράς που θα του χορηγηθεί από το κατάστημα, η οποία αποδεικνύει και την ημερομηνία αγοράς. Δεν χρειάζεται να επιστρέφει η παρούσα εγγύηση στην εταιρία.

ΠΡΟΣΟΧΗ

Χωρίς το παραπάνω η παρούσα εγγύηση δεν έχει καμία ισχύ.
 *Για την εξυπηρέτησή σας σχετικά με τις διευδύνσεις των εξουσιοδοτημένων service της εταιρίας μας, παρακαλώ επικοινωνήστε με το κεντρικά μας γραφεία στο

Ταχτιέρα

ΚΑΡΤΑ ΕΞΟΥΣΙΑΣ

ΘΡΟΙ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

1. Το πιστοποιητικό αυτό της εγγύησης ισχύει όταν έχει συμπληρωθεί από τον πωλητή με σφραγίδα και ημερομηνία αγοράς.
2. Η εγγύηση καλύπτει αποκλειστικά ελάττωμα στην κατασκευή ή στο υλικό. Η εγγύηση αφορά τη λειτουργία της συσκευής για 1 χρόνο από την ταξιδιωτική αγορά με δωρεάν ανταλλακτικά και εργασία.
3. Η εγγύηση δεν καλύπτει τις παρακάτω περιπτώσεις:
 - α) Φθορές που δημιουργήθηκαν επειδή δεν τηρήθηκαν σωστά οι οδηγίες χρήσεως.
 - β) Πτώση ή χτύπημα της συσκευής.
 - γ) Ακατομήκω σε θέση διαφορετική από αυτή που αναγράφεται επάνω στη συσκευή.
 - δ) Απειροεπιδιορθώσιμες οι οποίες δεν προβλέπονται από τις οδηγίες χρήσεως.
4. Η εγγύηση δεν καλύπτει φθορές αιτιασόμενες στα αποτελέσματα χρήσεως σκληρού νερού χωρίς αυτοκαθαρισμό των αλάτων όπως προβλέπουν οι οδηγίες χρήσεως (π.χ. αλάτι ατμού, κασερίνες).
5. Σε καμία περίπτωση η εγγύηση αυτή δεν καλύπτει αποζημιώσεις ή άλλες αξιώσεις.
6. Ο πωλητής, τα εξουσιοδοτημένα κέντρα επίσημης και ο αντιπρόσωπος της χώρας μας για τις συσκευές που εισαγει, είναι στη διάθεσή σας σε περίπτωση ανάγκης.

24ΜΗΝΗ ΕΓΓΥΗΣΗ

Σε περίπτωση βλάβης, η συσκευή πρέπει να συνοδεύεται από την απόδειξη αγοράς.

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΕΩΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

1. Η εγγύηση καλύπτει την επισκευή της συσκευής καθώς και την αντικατάσταση των εξαρτημάτων (ηλεκτρονικών-μηχανολογικών) μόνο αν η βλάβη προέρχεται από σφάλμα κατασκευαστικό. Καμία υποχρέωση δεν αναλαμβάνεται από την εταιρεία όταν η βλάβη προέρχεται:
 - A) από κακή χρήση του αγοραστή (π.χ. σπασίματα εξαρτημάτων)
 - B) από την αύξηση της τάσης του δικτύου ηλεκτροδότησης
 - Γ) από εσφαλμένη εγκατάσταση της συσκευής
 - Δ) από επέμβαση τεχνικών που δεν είναι εξουσιοδοτημένοι από την εταιρεία
 - Ε) για ζημιές που προέρχονται από χημικές ή ηλεκτροχημικές αντιδράσεις του νερού (αρτεσιανά άλατα)
- 2 Σε περίπτωση βλάβης, η εταιρεία αναλαμβάνει την υπεύθυνη επισκευή των συσκευών της και όχι την αντικατάσταση αυτών.
3. Η επισκευή γίνεται από ειδικευμένους τεχνικούς στις εγκαταστάσεις της εταιρείας μας (περιοχή).
4. Παρέχεται επισκευή και όχι αντικατάσταση της συσκευής, ενώ τα έξοδα μεταφοράς επιβαρύνουν τον αγοραστή.

ΕΓΓΥΗΣΗ VIDEO

GREECE

- A. Η εγγύηση αμειωτού προϊόντος καλύπτεται στην Ελλάδα μόνο με η προσέβαση της κάρτας εγγύησης.
- B. Για προϊόν που αγράφηκε σε οποιαδήποτε άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας εκτός της Ελλάδας, και η συνέχεια εισήχθη στην Ελλάδα, η παρούσα ενσωματωμένη κάρτα εγγύησης αρχίζει στην προκειμένη περίπτωση από τον κατασκευαστή και η απόδειξη αγοράς για την πιστοποίηση του ίδιου ισχύει της εγγύησης.
- Γ. Για το προϊόν που αγοράστηκε στην Ελλάδα και στην συνέχεια εισήχθη σε άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας η εγγύηση του προϊόντος ισχύει μόνο εφόσον προσαρμοσθεί κάρτα εγγύησης της πλήρως συμπληρωμένη από το Ελληνικό σύστημα ασφαλιτισμού πωλησιών.

ΚΟΥΖΙΝΑ

ΕΓΓΥΗΣΗ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

Η εγγύηση την καλή λειτουργία των προϊόντων της και τη μη ελαττωματικότητα των υλικών που χρησιμοποιήθηκαν για την παραγωγή τους.

ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

1. Η εγγύηση παρέχεται για ένα (1) χρόνο, από την ημερομηνία αγοράς της συσκευής που αναγράφεται στη θεωρημένη απόδειξη αγοράς (δελτίο λιανικής πώλησης ή τιμολόγιο). Για την παροχή της εγγύησης απαιτείται η επίδειξη της κάρτας εγγύησης και της θεωρημένης απόδειξης αγοράς. Σε περίπτωση που η απόδειξη έχει συνυποβληθεί με τη φορολογική δήλωση στην Οικ. Εφορία, θα πρέπει να επιδειχθεί φωτοαντίγραφο της απόδειξης αυτής, αρκεί να είναι σε καλή κατάσταση και να φαίνεται ευκρινώς η ημερομηνία αγοράς, το μοντέλο και το όνομα του αγοραστή.
2. Η εταιρεία, μέσα στα πιο πάνω χρονικά όρια, σε περίπτωση πλημμελούς λειτουργίας της συσκευής, αναλαμβάνει την υποχρέωση επαναφοράς της σε ομαλή λειτουργία και της αντικατάστασης κάθε τυχόν ελαττωματικού μέρους (πλην των αναλώσιμων και των ελαστών, όπως τα γυάλινα ή πλαστικά, λαμπτήρες κ.λπ.), εφόσον αυτή προέρχεται από την κατέσκευη και όχι από την κακή χρησιμοποίηση ή εγκατάσταση της από μέρους του αγοραστή. Κατά τη διάρκεια της εγγύησης παρέχονται δωρεάν τα ανταλλακτικά και η εργασία επισκευής στη συνεννόηση της εταιρείας, σιγά σιγά ο αγοραστής θα πρέπει να μεταφέρει τη συσκευή, επιβαρυνόμενος με τα έξοδα μεταφοράς της. Εάν ο αγοραστής επιθυμεί η επισκευή να πραγματοποιηθεί στο σπίτι του και αν αυτό είναι δυνατό θα επιβαρυνθεί με τα έξοδα μετακίνησης του τεχνίτη. Ομάδα, διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα να καθαρίζει κατά την απόλυτη κρίση της τον τόπο, το χρόνο και τον τρόπο της εκτέλεσης της επισκευής.
3. Η κάθε επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικού μέρους δεν παρατείνει κάθε φορά το χρόνο εγγύησης.
4. Η εγγύηση παύει να ισχύει στην περίπτωση πραγματοποίησης επισκευών ή επεμβάσεων από πρόσωπα που δεν έχουν εξουσιοδοτηθεί από την
5. Εξαρτήματα και υλικά που αντικαθίστανται κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται στο συνεργείο.
6. Η εγγύηση παύει να ισχύει από τη στιγμή που η κυριότητα της συσκευής μεταβιβαστεί σε τρίτο πρόσωπο από τον αγοραστή.

Προβλεπόμενες για το σέρβις των συσκευών

Αυτή η εγγύηση πρέπει να παραδοθεί, τοποθετηθεί και συνδεθεί από μεταπωλητή συσκευών. Εξαιρείται ειδικά αυτό, εκτός των άλλων, σημαίνει ότι οι αναγκαίες εγκαταστάσεις θα έχουν γίνει κανονικά και σύμφωνα με τις υποδείξεις των οδηγιών χρήσης.

Λόγω αλληλεπηρεαδούν οι τεχνικές προδιαθέσεις εγκατάστασης κατά τους ανηγνωρισμένους κανόνες (πράγμα για το οποίο πρέπει να τηρηθούν επικριβίσεις οι ειδικοί πρακτικοί και τωμικοί κανονισμοί -βλ. σχετικά και τις οδηγίες χρήσης), υπάρχει η δυνατότητα να τεθεί η συσκευή σε λειτουργία από μεταπωλητή συσκευών, με ή από το σέρβις της με κατοβολή της σχετικής διατάξης.

Η παρέχει όταν αγοραστή, κατ'επιλογή του, εκπροσώπως των ορέωσεων που εκ του νόμου έχει κατά του πωλητή, οβίθσεις εγγύησης σύμφωνα με τωμει παρακάτω όρους:

I. Διάρκεια και έπαρξη της εγγύησης.

- 1. Η εγγύηση καφεί για 12 μήνες.
- 2. Η χρονική αυτή περίοδος αρχίζει την ημέρα (ημερομηνία) αγοράς της συσκευής. Η ημερομηνία αυτή πάδει να προσέτιται από την κάρτα εγγύησης και να έχει κατοχωρηθεί εωπτήν από τον μεταπωλητή συσκευών ή το εξουσιοδοτημένο από τη σέρβις ή τεχνικό προσωπικό. Παρασός που γίνεται για λόγους εγγύησης δεν παρατείνων την εγγύηση πέραν της αρχικής διάρκειας.

II. Προβλεπόμενες της εγγύησης.

Η παρέχει την ανωτέρω εγγύηση μόνο για συσκευές για τις οποίες συντρέχουν αποδεδορημένα οι επόμενες προδιαθέσεις:

- 1. Οι συσκευές αγοράστησαν στην Ελλάδα από μεταπωλητή συσκευών
- 2. Η θέση σε λειτουργία έγινε είτε από το σέρβις της είτε από άλλο εξουσιοδοτημένο από την ίδια τεχνικό προσωπικό είτε από μεταπωλητή συσκευών εννεσίτας όπου κάπι έτοιμο χρειαζόταν.
- 3. Οι συσκευές είναι εγκατεστημένες και λειτουργούν εντός Ελλάδος.

Αξίωση από την εγγύηση μπορούν να εγερωθούν μόνο αν η γνωστοποίηση του ελαττώματος προς την ίνει εγγράφως εντός 14 ημερών αφότου το ελαττωμα πρόκοπαραουσιόθει.

III. Περιεχόμενο και έπαρξη της εγγύησης.

- 1. Ελαττώματα του αναφερόντος είδους, που τυχόν θα παραουασοθούν μέσα στη διάρκεια της εγγύησης, αποκαθιστά η δωρεάν είτε με επισκευή είτε με αντικατάσταση των ελαττωματικών μερών. Αντικαταστάοντα ανταλλακτικά ή τωμάρια περιέρονται στην κυριότητα της.
- 2. Εξαορύνται της εγγύησης: αναλώσιμα ανταλλακτικά, όπως γυάλινα μέρη, λαμπτήρες κ.ά.
- 3. Αν η παρέλθει σε υπερημερία σχετικά με την αποκατάσταση του ελαττώματος και η υπερημερία αυτή διάρκει περισσότερο από τώσους εβδομάδες ή αν η αποκατάσταση αποτύχει ή αποδοχθεί αδύνατη τότε ο αγοραστής έχει δικαίωμα να ζητήσει είτε την αναστροφή της αγοραπωλησίας είτε τη μείωση του τωμήματος.
- 4. Άλλες αξίσεις πωρετέρω αποζημίωσης αποκλείονται εκτός όπου τυχόν ο νόμος επβάλλει πωρετέρω ευθύνη της εταιρείας υπαχρωστικά.

IV. Περιορισμοί της εγγύησης.

Δεν καλύπτονται από την εγγύηση ελαττώματα που οφείλονται:

- α) σε αντικανονική εγκατάσταση ή τωμει έπαρξη, λ.χ. σε μη τήρηση των ισχυόντων κανονισμών γρασιών οδηγών τοποθέτησης.
- β) σε κακή ή πόντως όχι σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή χρήση της συσκευής, λ.χ. στη χρησιμοποίηση ακατάλληλων απορριπτικιών ή τη χρησιμοποίηση χημικών ουσιών.
- γ) σε εξωτερικές επενέργειες, λ.χ. ζημιές μεταφορές, ζημιές από πρόσκρουση ή κτύπημα, από καιρικές συνθήκες ή άλλα φυσικά φαινόμενα.
- δ) σε επισκευές ή τροποποιήσεις που έγιναν από άλλο, μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

