

Ενότητα 3

Δικαιώματα των καταναλωτών
και εγγυήσεις

Περιεχόμενα

Διαφέρουν οι κανόνες για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ;	8
Μπορώ να αποκλείσω την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις;.....	8
Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής των κανόνων για τις εγγυήσεις;	8
Καλύπτονται και οι υπηρεσίες προς τους καταναλωτές;	9
Ποιες μπορεί να είναι οι πιθανές εγγυήσεις για αγαθά που πωλούνται σε καταναλωτή;	9
Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της νόμιμης εγγύησης;	9
Πότε θεωρείται ότι υφίσταται έλλειψη συμμόρφωσης σε καταναλωτικό αγαθό;	10
Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της εμπορικής εγγύησης;	11
Μπορώ να παρουσιάσω την νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση;	11
Υφίσταται νόμιμη εγγύηση και για μεταχειρισμένα αγαθά;	11
Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης;	12
Τίθεται όριο στην ελευθερία των καταναλωτών να επιλέξουν επανορθωτικό μέτρο;	13
Μπορώ να αποζημιωθώ από τον καταναλωτή;.....	13
Πως εκτελείται η επιδιόρθωση ή η αντικατάσταση;	14
Μετά την καταγγελία της σύμβασης, μπορεί ο πωλητής να απαιτήσει αποζημίωση για τη χρήση των αγαθών;	14
Σε ποιες περιπτώσεις δεν ευθύνεται ο πωλητής για την έλλειψη συμμόρφωσης;	14
Ποιος οφείλει να αποδείξει την έλλειψη συμμόρφωσης;.....	15
Μπορώ να προωθήσω το παράπονο του καταναλωτή στον εισαγωγέα, διανομέα ή κατασκευαστή;	16
Μπορώ να αποζημιωθώ από τρίτο, τμήμα της αλυσίδας εφοδιασμού, που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης;	16
Τι συμβαίνει στην περίπτωση που το προϊόν όχι μόνο δεν συμμορφώνεται αλλά είναι και επικίνδυνο;.....	17
Ποιες είναι οι επιπτώσεις παραβίασης των κανόνων των δικαιώματων των καταναλωτών και των εγγυήσεων στην περίπτωση των μη συμμορφούμενων προϊόντων;.....	17
Τι συμβαίνει στις διασυνοριακές πωλήσεις.....	18
Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές	18

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνεις» την επιχειρηματική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας;	19
Τι σημαίνει αυτό για σένα στην πράξη;	19

«Η ύπαρξη εγγύησης τουλάχιστον 2 ετών, για τα προϊόντα που αγοράζω αυξάνει την αυτοπεποίθησή μου όταν αγοράζω νέα προϊόντα»

Καταναλωτής

«Ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιριών είναι πιο δίκαιος καθώς μας υποχρεώνει να παράγουμε όλοι προϊόντα ποιότητας λόγω της νόμιμης εγγύησης.»

Έμπορος

«Για να αυξήσω την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στα προϊόντα μου, τους προσφέρω και εμπορική εγγύηση. Τους αρέσει και επιλέγουν συχνά τα προϊόντα μου για αυτόν το λόγο.»

Έμπορος

Εισαγωγή

Αγαπητέ επιχειρηματία,

Αυτό το εγχειρίδιο αποτελεί τμήμα του σχεδίου (project) «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» (Consumer Law Ready project) το οποίο απευθύνεται συγκεκριμένα στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που αλληλεπιδρούν με τους καταναλωτές.

Το project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» είναι ένα Πανευρωπαϊκό project που διαχειρίζεται το BEUC (ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Καταναλωτών) σε συνεργασία με την UEAPME (η Φωνή των ΜΜΕ στην Ευρώπη) και το Eurochambres (τον οργανισμό των Ευρωπαϊκών Επιμελητηρίων Εμπορίου και Βιομηχανίας). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη στήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στόχος αυτού του project είναι να σε βοηθήσει να συμμορφωθείς με τις απαιτήσεις του δικαίου του καταναλωτή της ΕΕ.

Το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ αποτελείται από διαφορετικά νομοθετήματα που υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 25 χρόνια και μεταφέρθηκαν σε κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό δίκαιο. Το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του κατά πόσο αυτοί οι κανόνες ανταποκρίνονται στο στόχο τους. Το αποτέλεσμα ήταν γενικά θετικό¹. Το βασικό συμπέρασμα ήταν ότι οι αρχές πρέπει να εφαρμόσουν καλύτερα τους υφιστάμενους κανόνες οι οποίοι πρέπει να γνωστοποιηθούν ευρύτερα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές. Το project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» στοχεύει στην ενίσχυση της γνώσης των εμπόρων, ειδικά των ΜΜΕ, σε σχέση με τα δικαιώματα των καταναλωτών και των αντίστοιχων έννομων υποχρεώσεών τους.

Το Εγχειρίδιο αποτελείται από πέντε ενότητες. Κάθε ενότητα σχετίζεται με μια συγκεκριμένη θεματική του δικαίου του καταναλωτή της Ε.Ε:

- Ενότητα 1 σχετίζεται με τους κανόνες που αφορούν τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης,
- Ενότητα 2 παρουσιάζει τους κανόνες που αφορούν το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός καταστήματος
- Ενότητα 3 επικεντρώνεται στα επανορθωτικά μέτρα που πρέπει να παρέχουν οι έμποροι στην περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη σύμβαση
- Ενότητα 4 εστιάζει στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και στις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων
- Ενότητα 5 εισάγει την εναλλακτική επίλυση διαφορών και την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), μια επίσημη ιστοσελίδα που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους.

¹ Μπορείς να βρεις περισσότερες πληροφορίες για την αξιολόγηση, τα ευρήματά της και τις ενέργειες που την ακολούθησαν στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=5933

Αυτό το Εγχειρίδιο είναι μόνο ένα μέρος από τη σειρά του εκπαιδευτικού υλικού που έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια του project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή». Η ιστοσελίδα consumerlawready.eu περιλαμβάνει και άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία, όπως βίντεο, ερωτήσεις και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείς να λάβεις και τη σχετική πιστοποίηση. Μπορείς επίσης να συνδεθείς με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ..

Η Ενότητα 3 του εγχειριδίου αναφέρεται στα Δικαιώματα των Καταναλωτών και τις εγγυήσεις όταν τα προϊόντα δεν συμμορφώνονται με τη σύμβαση. Περιγράφει ποιες πληροφορίες, πως και πότε πρέπει να παρασχεθούν και σου δίνει συμβουλές για το πώς να συμμορφωθείς πιο εύκολα με την νομοθεσία.

Αυτή η Ενότητα βασίζεται στις διατάξεις της Οδηγίας της ΕΕ για ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών («Οδηγία της ΕΕ για τις Πωλήσεις στους Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις» - ΟΠΚΕ) όπως αυτή μεταφέρθηκε στο εθνικό δίκαιο κάθε κράτους μέλους της ΕΕ. Για περισσότερες και λεπτομερείς πληροφορίες για τις διατάξεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, που εφαρμόζονται στις υποχρεώσεις πληροφόρησης αναφορικά με τις νόμιμες εγγυήσεις, συμβουλευόμαστε το [Εγγγραφο Καθοδήγησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής²](#) που είναι διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Εκτός από αυτές τις οριζόντιες απαιτήσεις, μπορεί να υφίστανται και άλλες υποχρεώσεις πληροφόρησης, ειδικές ανά τομέα, οι οποίες υφίστανται αυτοτελώς ή σε συνδυασμό με υποχρεώσεις προσυμβατικής πληροφόρησης της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, ανάλογα με τον τύπο της σύμβασης (π.χ. καταναλωτικές πιστώσεις, πακέτα ταξιδιών, κ.λ.π.). Αυτές οι άλλες υποχρεώσεις είναι εκτός του πεδίου αυτού του εγχειριδίου, αλλά σου προτείνουμε να εξοικειωθείς και με αυτές και όχι μόνο με αυτές που αφορούν αποκλειστικά το δικό σου επαγγελματικό κλάδο. Η [Βάση Δεδομένων Δικαίου³](#) του Καταναλωτή και η δικτυακή πύλη «[Η Ευρώπη σου-Επιχειρήσεις](#)»⁴ μπορούν να σε βοηθήσουν να συλλέξεις σχετικές πληροφορίες.

Ελπίζουμε ότι θα βρεις τις πληροφορίες αυτού του Εγχειριδίου χρήσιμες.

² Δες http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_el.pdf

³ Δες <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Δες http://europa.eu/youreurope/business/index_el.htm

Ενότητα 3


Διαφέρουν οι κανόνες για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ;

Η απάντηση σε αυτήν την ερώτηση είναι: Ναι, υπάρχουν ορισμένες διαφορές. Στόχος της Οδηγίας της ΕΕ για τις Πωλήσεις στους Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις είναι η επίτευξη ενός ελάχιστου κοινού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε όλη την ΕΕ αλλά και να επιτρέπει σε κάθε κράτος μέλος της ΕΕ να θέσει υψηλότερα επίπεδα προστασίας (η αποκαλούμενη «ελάχιστη εναρμόνιση»). Ωστόσο, κάποια κράτη μέλη δεν έχουν κάνει χρήση αυτής της δυνατότητας να ξεπεράσουν δηλαδή τις ελάχιστες απαιτήσεις της Οδηγίας της ΕΕ για τις Πωλήσεις στους καταναλωτές και τις Εγγυήσεις⁵. Δες το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 για να δεις συνολικά την κατάσταση του κάθε κράτους μέλους σε σχέση με την προθεσμία της νόμιμης εγγύησης, της αντιστροφής του βάρους απόδειξης, της ιεραρχίας των επανορθωτικών μέτρων και άλλες έννοιες για τις οποίες γίνεται λόγος σε αυτήν την ενότητα.

Μπορώ να αποκλείσω την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις;

Όχι, δεν μπορείς να αποκλείσεις την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις.

Οι κανόνες για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις στην περίπτωση της μη συμμόρφωσης προϊόντος είναι δεσμευτικοί και δεν μπορεί να

αποκλεισθεί η εφαρμογή τους από τα συμβατικά μέρη. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα στην περίπτωση της νόμιμης εγγύησης η οποία δεν μπορεί ποτέ να αποκλεισθεί ή περιορισθεί. Μόνο στην περίπτωση των μεταχειρισμένων αγαθών, και μόνο εφόσον επιτρέπεται από το εθνικό δίκαιο του κράτους μέλους (π.χ. Αυστρία, Βέλγιο, Ελλάδα, Κύπρος, Τσέχικη Δημοκρατία, Γερμανία, Ουγγαρία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Πολωνία, Πορτογαλία, Σλοβακία, Σλοβενία και Ισπανία), μπορούν ο πωλητής και ο καταναλωτής να συμφωνήσουν σε συντομότερη περίοδο για την νόμιμη εγγύηση αλλά όχι για μικρότερη διάρκεια του 1 έτους⁶. 

Ρήτρα σε καταναλωτική σύμβαση που θα περιόριζε ή απέκλειε εντελώς την νόμιμη εγγύηση δεν είναι νόμιμη. Μόλις σου γνωστοποιηθεί έλλειψη συμμόρφωσης μπορείς να προτείνεις μια φιλική επίλυση στον καταναλωτή διαφορετική από αυτή που προτείνει η Οδηγία. Τότε θα πρέπει να καταστεί σαφές στον καταναλωτή ότι μπορεί να δεχθεί η απορρίψει αυτή τη λύση και να ζητήσει την νόμιμη εγγύηση.

Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής των κανόνων για τις εγγυήσεις;

Οι κανόνες για τις εγγυήσεις εφαρμόζονται σε κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο που πωλείται σε καταναλωτές, εκτός από:

- τα αγαθά τα οποία πωλούνται στα πλαίσια αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από δικαστική αρχή,
- το νερό και το φυσικό αέριο όταν δεν είναι συσκευασμένα προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα,
- την ηλεκτρική ενέργεια.

⁶ Ωστόσο, έχε υπόψη ότι είναι υπό διαπραγμάτευση νέα Ευρωπαϊκή νομοθεσία: εφόσον τελικά υιοθετηθεί η Πρόταση για Οδηγία για την Εξ αποστάσεως Πώληση Αγαθών, καινούρια και μεταχειρισμένα αγαθά θα τυγχάνουν ίσης μεταχείρισης.

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

Επίσης, η εθνική νομοθεσία των κρατών μελών μπορεί να αποκλείει την εφαρμογή των κανόνων σε μεταχειρισμένα αγαθά που πωλούνται σε δημοπρασία στην οποία μπορεί ο καταναλωτής να συμμετάσχει αυτοπροσώπως: η Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ουγγαρία και το ΗΒ έχουν κάνει χρήση αυτής της επιλογής. Η Ισπανία εισήγαγε πιο περιορισμένη εξαίρεση, κάνοντας λόγο μόνο για «διοικητικούς πλειστηριασμούς». Η Δανία, η Ιταλία και η Σουηδία δεν έκαναν χρήση του δικαιώματος αυτού· αντιθέτως, περιορίζουν την ευθύνη του πωλητή για τέτοιου είδους αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς.



Καλύπτονται και οι υπηρεσίες προς τους καταναλωτές;

Όχι, δεν καλύπτονται. Υπηρεσίες προς τους καταναλωτές όπως π.χ. υδραυλικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες κηπουρικής είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας.

Ωστόσο, να σημειωθεί ότι η έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει από την πλημμελή εγκατάσταση του προϊόντος εξισώνεται με μη συμμόρφωση του προϊόντος καθαυτό αν η εγκατάστασή του αποτελεί τμήμα της σύμβασης πώλησης και τα προϊόντα εγκαταστάθηκαν από τον πωλητή ή με ευθύνη του. Αυτός ο κανόνας εφαρμόζεται επίσης, αν το προϊόν προορίζονταν για εγκατάσταση από τον καταναλωτή, και η πλημμελής εγκατάσταση οφείλεται σε ελάττωμα των οδηγιών εγκατάστασης. Καθώς το εθνικό δίκαιο των κρατών μελών συνεχίζει να ρυθμίζει το πεδίο των υπηρεσιών που παρέχονται σε καταναλωτές, σου συστήνουμε να εξοικειωθείς με τους αντίστοιχους εθνικούς κανόνες.



Ποιες μπορεί να είναι οι πιθανές εγγυήσεις για αγαθά που πωλούνται σε καταναλωτή;

Ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα που αφορά την πώληση αγαθών σε καταναλωτές, είναι αυτό της εγγύησης, δηλαδή η ευθύνη του πωλητή για κάθε ελάττωμα των πωληθέντων αγαθών. Σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, υπάρχει σαφής διάκριση μεταξύ της νόμιμης (ή νομικής) εγγύησης και της εμπορικής εγγύησης.

Η νόμιμη εγγύηση είναι η υποχρεωτική εγγύηση που καλύπτει μια περίοδο τουλάχιστον δύο ετών για νέα αγαθά, αλλά μόνο σε σχέση με ελαττώματα που υπήρχαν τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού. Δεν υπάρχει καμία εξαίρεση από αυτή. Είναι έγκυρη σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Η εμπορική εγγύηση είναι η επιπρόσθετη της νόμιμης, εγγύηση η οποία δίνεται από τον πωλητή ή τον κατασκευαστή, είτε δωρεάν είτε επί πληρωμή, και η οποία μπορεί να καλύψει ελαττώματα εκτός αυτών που υπήρχαν τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού, και πιθανώς για διάστημα μεγαλύτερο των δύο ετών.

Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της νόμιμης εγγύησης;

Η νόμιμη εγγύηση είναι υποχρεωτική. Δίνει στον καταναλωτή σειρά επανορθωτικών μέτρων στην περίπτωση που προϊόν δεν ανταποκρίνεται σε αυτά που υποσχέθηκε ο πωλητής για δύο χρόνια (ανάλογα με το κράτος μέλος της ΕΕ, μπορεί να διαρκεί περισσότερο όπως στο ΗΒ, την Ιρλανδία, Φινλανδία, τις Κάτω Χώρες, τη Σουηδία όπως περιγράφεται στο παράρτημα 1).

Διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής διαθέτει αποτελεσματικά επανορθωτικά μέτρα τα οποία μπορεί

να χρησιμοποιήσει σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης.

Για παράδειγμα, χάρη στην νόμιμη εγγύηση, αν το πιστολάκι σου σταματήσει να δουλεύει μετά από κάποιους μόνο μήνες και αυτό οφείλεται σε μη συμμόρφωση που υπήρχε τη στιγμή της παράδοσης, ο πωλητής πρέπει να το επιδιορθώσει, αντικαταστήσει ή να παρέχει ανάλογη έκπτωση της τιμής.

Πότε θεωρείται ότι υφίσταται έλλειψη συμμόρφωσης σε καταναλωτικό αγαθό;

Οι κανόνες της εφαρμοστέας νομοθεσίας εξηγούν πότε θεωρείται ότι τα αγαθά είναι σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης πώλησης σε καταναλωτές. Βάσει νόμου, τα καταναλωτικά αγαθά τεκμαίρονται ως σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης εάν:

- ανταποκρίνονται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή και έχουν τις ιδιότητες του αγαθού εκείνου που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον καταναλωτή ως δείγμα ή υπόδειγμα·

Παράδειγμα: παπούτσια που περιγράφονται και παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αδιάβροχα πρέπει όντως να είναι αδιάβροχα.



- Ως πωλητής πρέπει να προσέχεις η περιγραφή των προϊόντων σου να είναι πάντοτε σωστή. Αλλιώς υπάρχει ευθύνη σου έναντι του

καταναλωτή.

- είναι κατάλληλα για κάθε ειδική χρήση την οποία επιζητεί ο καταναλωτής και την οποία γνωστοποίησε στον πωλητή κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο δε πωλητής την αποδέχθηκε·

Παράδειγμα: ποδήλατο το οποίο διαφημίζεται ως κατάλληλο για ποδηλασία σε βουνό πρέπει κατά την πώληση να είναι όντως κατάλληλο για αυτό το σκοπό.



- είναι κατάλληλα για τις χρήσεις για τις οποίες προορίζονται συνήθως τα αγαθά του ίδιου τύπου·

Παράδειγμα: κινητό τηλέφωνο που μπορεί να πραγματοποιεί τηλεφωνικές κλήσεις.

- έχουν τη συνήθη ποιότητα και επιδόσεις ενός αγαθού του ίδιου τύπου τις οποίες μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του αγαθού και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του για τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των αγαθών, ιδίως στο πλαίσιο της διαφήμισης ή της επισήμανσης.

Παράδειγμα: η επισήμανση για την ενεργειακή κατανάλωση ενός ψυγείου πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική του ενεργειακή

κατανάλωση.



Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της εμπορικής εγγύησης;

Η εμπορική εγγύηση είναι η επιπρόσθετη της νόμιμης εγγύηση, η οποία παρέχεται από τον πωλητή ή κατασκευαστή (π.χ. για διάστημα μεγαλύτερο της εγγύησης: τρία αντί για δύο χρόνια) η οποία μπορεί να καλύπτει ελαττώματα πέραν αυτών που υπήρχαν τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού. Μπορεί να παρέχεται δωρεάν ή επί πληρωμή.

Οι κατασκευαστές προσφέρουν συνήθως εμπορική εγγύηση επί πληρωμή που δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να επιδιορθώσει το προϊόν σε σειρά εξουσιοδοτημένων καταστημάτων σε όλο τον κόσμο και όχι μόνο στο κατάστημα του πωλητή. Για παράδειγμα, στην περίπτωση φορητού υπολογιστή με αυτήν την εγγύηση ο καταναλωτής θα μπορούσε να τον επιδιορθώσει σε σειρά καταστημάτων δωρεάν.

Μπορώ να παρουσιάσω την νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση;

Όχι, δεν μπορείς να παρουσιάσεις την νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση. Αν θέλεις να παράσχεις

αυτοτελώς εμπορική εγγύηση είναι κρίσιμο αυτή η εγγύηση να παρέχει περισσότερα από αυτά που ήδη καλύπτει η νόμιμη εγγύηση.

Ακόμη και στην περίπτωση που προσφέρεις εμπορική εγγύηση στον καταναλωτή, είναι σημαντικό να τον ενημερώσεις για την ύπαρξη της νόμιμης εγγύησης. Λάβε υπόψη ότι υποχρεούσαι εκ του νόμου να ενημερώσεις τον καταναλωτή για την ύπαρξη της νόμιμης εγγύησης.

Αν παρουσιάσεις την νόμιμη εγγύηση, που παρέχεται εκ του νόμου, ως ειδικό χαρακτηριστικό της δικής σου προσφοράς, ή αν την χρεώσεις στον καταναλωτή, είναι πιθανό να ευθύνεσαι για αθέμιτη εμπορική πρακτική και να σου επιβληθούν κυρώσεις.

Υφίσταται νόμιμη εγγύηση και για μεταχειρισμένα αγαθά;

Ναι, υφίσταται. Οι κανόνες της νόμιμης εγγύησης εφαρμόζονται και στην πώληση μεταχειρισμένων αγαθών. Ωστόσο σύμφωνα με την Οδηγία της ΕΕ για τις Πωλήσεις στους Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις, τα κράτη μέλη δικαιούνται να υιοθετήσουν κανόνες αποκλειστικά για μεταχειρισμένα αγαθά που να επιτρέπουν στον έμπορο και τον καταναλωτή να συμφωνούν να περιορισθεί η ευθύνη του πωλητή σε περίοδο συντομότερη των δύο ετών. Ωστόσο, αυτή η περίοδος δεν μπορεί να είναι συντομότερη του ενός έτους. Τα κράτη μέλη που έχουν κάνει χρήση αυτής της επιλογής, είναι τα παρακάτω: η Αυστρία, το Βέλγιο, η Ελλάδα, η Κύπρος, η Τσέχικη Δημοκρατία, η Γερμανία, η Ιταλία, το Λουξεμβούργο, η Πολωνία, η Πορτογαλία, η Σλοβακία, η Σλοβενία και η Ισπανία. 🇵🇹

Αυτό ισχύει μόνο στην περίπτωση που σου δίνει αυτή τη δυνατότητα η εθνική νομοθεσία, ώστε να συμφωνηθεί συντομότερη διάρκεια της νόμιμης εγγύησης.

Αυτό θα ίσχυε, για παράδειγμα στην περίπτωση μεταχειρισμένου αυτοκινήτου.

Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης;

Στην περίπτωση μη συμμόρφωσης, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ δύο επανορθωτικών μέτρων, σε αυτήν την ορισμένη σειρά (ιεραρχία επανορθωτικών μέτρων). Η επιλογή του επανορθωτικού μέτρου ανήκει στον καταναλωτή:

1. **επισκευή ή αντικατάσταση** – η επιλογή μεταξύ αυτών των πρώτων εναλλακτικών ανήκει στον καταναλωτή
2. **καταγγελία σύμβασης ή έκπτωση** – η επιλογή μεταξύ αυτών των δεύτερων εναλλακτικών ανήκει στον καταναλωτή

Ο καταναλωτής έχει κατ'αρχάς, το δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση του μη συμμορφούμενου προϊόντος και μπορεί να επιλέξει μεταξύ των δύο εναλλακτικών, εκτός αν η επιδιόρθωση/αντικατάσταση είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σε σχέση με άλλα μέτρα επανόρθωσης. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επιδιόρθωση του χαλασμένου αυτοκινήτου του ή την αντικατάστασή του με άλλο με τα ίδια χαρακτηριστικά.

Δεύτερον, στην περίπτωση που:

- η διόρθωση ή αντικατάσταση είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σε σχέση με άλλα μέτρα επανόρθωσης ή
- αν ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την επανόρθωση εντός εύλογου χρόνου, ή
- ο πωλητής ολοκλήρωσε την επανόρθωση αλλά προκάλεσε σημαντική ενόχληση του καταναλωτή,

- ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει την καταγγελία της σύμβασης ή την μείωση του καταβληθέντος τιμήματος για το προϊόν που αποκτήθηκε. 📄



Για παράδειγμα, αν ο πωλητής προτίθεται να επιδιορθώσει χαλασμένο αυτοκίνητο σε μερικούς μήνες, ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει να επιστρέψει το χαλασμένο όχημα και να του επιστραφεί το πλήρες τίμημα. Ή, αν το αυτοκίνητο μπορεί ακόμη να χρησιμοποιηθεί, μπορεί να λάβει ένα ποσό (τμήμα του τιμήματος) ως μείωση του τιμήματος και να κρατήσει το αυτοκίνητο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι ενώ η πλειοψηφία των κρατών μελών ακολουθούν αυτή την ιεραρχία των επανορθωτικών μέτρων, σε κάποιες χώρες όπως η Κροατία, Ελλάδα, Λιθουανία, Πορτογαλία και Σλοβενία, οι καταναλωτές έχουν την ελευθερία επιλογής μεταξύ των επανορθωτικών μέτρων. Συνεπώς δεν ισχύει η προαναφερόμενη ιεραρχία μέτρων (δες παράρτημα Ι).

Το ΗΒ και η Ιρλανδία προσφέρουν και το βραχυπρόθεσμο δικαίωμα απόρριψης των αγαθών (π.χ. για το ΗΒ είναι 30 ημέρες από την παράδοση ή την μεταφορά της κυριότητας/νομής του ή μετά την κοινοποίηση της πράξης στον καταναλωτή) και συνεπώς καταγγελίας της σύμβασης⁷.

Τίθεται όριο στην ελευθερία των καταναλωτών να επιλέξουν επανορθωτικό μέτρο;

Το δικαίωμα του καταναλωτή να επιλέξει κατ'αρχάς μεταξύ της επιδιόρθωσης και της αντικατάστασης και στην συνέχεια, μεταξύ της καταγγελίας της σύμβασης και της μείωσης του τιμήματος είναι περιορισμένο.

Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει, δωρεάν, μεταξύ της επιδιόρθωσης και αντικατάστασης εκτός αν η επιλογή αυτή είναι αδύνατη ή δυσανάλογη με τον εναλλακτικό τρόπο επανόρθωσης. Αυτό ισχύει στην περίπτωση που η επιλογή του καταναλωτή συνεπάγεται για τον πωλητή υπερβολικά υψηλό κόστος, λαμβάνοντας υπόψη:

- 1) την αξία που θα είχε το αγαθό εάν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης. Για παράδειγμα, αν η αξία του αγαθού είναι μικρότερη από το κόστος επιδιόρθωσης.
- 2) την κατά περίπτωση σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης
- 3) κατά πόσον ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.

Για παράδειγμα, όταν το κόστος επιδιόρθωσης του προϊόντος ξεπερνά το κόστος αντικατάστασής του, η επιδιόρθωση δεν συνιστά κατάλληλη επανόρθωση. Ωστόσο, η ύπαρξη δυσανάλογου βάρους πρέπει να αποδεικνύεται από τον πωλητή, η οποία αξιολογείται κατά περίπτωση.

Με την ίδια λογική, ο καταναλωτής δεν μπορεί να επιλέξει ελεύθερα μεταξύ της καταγγελίας της σύμβασης και της μείωσης του τιμήματος όταν: το ελάττωμα των αποκτηθέντων αγαθών είναι ελάχιστος σημασίας, ο καταναλωτής μπορεί να αιτηθεί μόνο μείωση του τιμήματος. Όταν το ελάττωμα θεωρείται ελάχιστος σημασίας, αυτό πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση και όχι να γενικεύεται.

Για παράδειγμα, σε αυτοκίνητο δεν λειτουργεί σωστά ένα φως. Αυτό το ελάττωμα είναι ελάχιστος σημασίας σε σχέση με την αξία του συνόλου του αυτοκινήτου. Σε αυτήν την περίπτωση δεν επιτρέπεται η καταγγελία της σύμβασης λαμβάνοντας υπόψη τον ελάχιστο χαρακτήρα του ελαττώματος.

Όπως προαναφέρθηκε, δεν ακολουθούν όλα τα κράτη μέλη την αντιμετώπιση της ιεραρχίας των μέσων επανόρθωσης (δες Παράρτημα Ι).

Μπορώ να αποζημιωθώ από τον καταναλωτή;

Όχι, δεν μπορείς. Η επιδιόρθωση και αντικατάσταση σε περίπτωση μη συμμόρφωσης πραγματοποιούνται πάντοτε δωρεάν από τον πωλητή. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να ζητηθεί καμία αποζημίωση από τον καταναλωτή για την επιδιόρθωση της μη συμμόρφωσης των αγαθών. Ο πωλητής δεν επιτρέπεται να ζητήσει να πληρωθεί για την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση, και για π.χ.:

⁷ Νόμος για τα δικαιώματα των Καταναλωτών του 2015, Άρθρο 20 για το Δικαίωμα Απόρριψης, δες <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

- για τα έξοδα αποστολής για την επιστροφή του αγαθού ·
- για τα εργατικά ·
- για το κόστος των υλικών που χρησιμοποιήθηκαν για την επιδιόρθωση των αγαθών.


Πως εκτελείται η επιδιόρθωση ή η αντικατάσταση;

Η επιδιόρθωση ή αντικατάσταση των αγαθών που δεν συμμορφώνονται απαιτείται να γίνεται πάντοτε εντός εύλογου χρόνου, δωρεάν και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.

Στην πράξη, αυτό συμβαίνει όταν ο έμπορος επιμένει ότι η επιδιόρθωση των αγαθών αποτελεί το μόνο μέσο επανόρθωσης και ισχυρίζεται ότι η αντικατάστασή τους δεν είναι δυνατή καθώς του έχουν τελειώσει και δεν μπορεί να αποκτήσει άλλα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει ο πωλητής να αποδείξει ότι δεν είναι δυνατή η αντικατάσταση.

Μετά την καταγγελία της σύμβασης, μπορεί ο πωλητής να απαιτήσει αποζημίωση για τη χρήση των αγαθών;

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό δίκαιο, ο πωλητής δεν μπορεί να απαιτήσει αποζημίωση χρήσης για ελαττωματικό προϊόν που έχει αντικαταστήσει με νέο (δωρεάν). Στην περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, η αποζημίωση που καταβάλλεται στον καταναλωτή μπορεί να απομειωθεί βάσει του τι ορίζει το εθνικό δίκαιο. Η Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2015 για την εξ'αποστάσεως πώληση αγαθών σύστηνε την υιοθέτηση νέων κανόνων προς αποφυγή περιπτώσεων αδικαιολόγητου πλουτισμού. Κριτήριο θα αποτελούσε η «συνήθη χρήση».

Να σημειωθεί ότι αν ευθύνεσαι έναντι του καταναλωτή λόγω μη συμμόρφωσης, που οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη προηγούμενου πωλητή της αλυσίδας συμβάσεων ή του κατασκευαστή, έχεις δικαίωμα επανόρθωσης από τον/τους υπεύθυνο/υπευθύνους (δικαίωμα επανόρθωσης). Οι λεπτομέρειες καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία. 

Σε ποιες περιπτώσεις δεν ευθύνεται ο πωλητής για την έλλειψη συμμόρφωσης;

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο ισχυρισμός του καταναλωτή δεν ευσταθεί.

Πρώτον, όταν ο καταναλωτής είτε γνώριζε ή δεν γίνεται να μην γνώριζε την έλλειψη συμμόρφωσης του προϊόντος. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής που γνωρίζει ότι αγοράζει ένα ελαττωματικό μπλουζάκι, με μια μικρή τρύπα στην πλάτη, δεν μπορεί να ισχυρισθεί αργότερα ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό.

Παρομοίως, όταν ο καταναλωτής αγοράζει ένα βιβλίο από τμήμα καταστήματος όπου υπάρχει η σαφής επισήμανση «ελαττωματικά βιβλία – μισή τιμή», είναι προφανές ότι το βιβλίο μπορεί να έχει κάποια ελαττώματα. Αν τελικά αποδειχθεί ότι του λείπουν κάποιες σελίδες δεν μπορεί να κριθεί υπεύθυνος ο πωλητής.

Επίσης, δεν ευθύνεται ο πωλητής για τη μη συμμόρφωση αγαθών που οφείλεται σε υλικά που προμήθευσε ο καταναλωτής στον πωλητή. Για παράδειγμα, αν μοδίστρα ράψει κοστούμι με ύφασμα που της παρέχει ο καταναλωτής. Αν το κοστούμι σκιστεί εντός μερικών ημερών για κανέναν άλλο λόγο πλην της κακής ποιότητας του υφάσματος, δεν ευθύνεται για αυτό η μοδίστρα.


Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο καταναλωτής δεν επιτρέπεται να ασκήσει δικαιώματα που συνδέονται με την έλλειψη συμμόρφωσης.


Ωστόσο, αν ισχυρισθεί ο πωλητής ότι τα προϊόντα του συμμορφώνονται, είναι υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης ανεξάρτητα αν θα μπορούσε να παρατηρηθεί εύκολα αυτή η έλλειψη από τον καταναλωτή. Για παράδειγμα: έμπορος πουλά αυτοκίνητο που δεν λειτουργεί σωστά αλλά ισχυρίζεται ότι αυτό οφείλεται στο ότι δεν το έχει οδηγήσει ακόμη κάποιος. Όταν, μετά από κάποιο διάστημα οδήγησης του αυτοκινήτου ο αγοραστής δει ότι το αυτοκίνητο ακόμη δεν δουλεύει σωστά, τότε ευθύνεται ο έμπορος.

Από την άλλη, δεν ευθύνεται ο πωλητής για την έλλειψη συμμόρφωσης με χαρακτηριστικό που προβάλλουν άλλοι έμποροι αν δεν γνώριζε ή δεν μπορούσε να γνωρίζει αυτές τις υποσχέσεις. Για παράδειγμα, αν καταναλωτής εισέλθει σε κατάστημα όπου πωλητής ισχυρίζεται ότι συγκεκριμένος τύπος παπουτσιού είναι αδιάβροχος αλλά ο καταναλωτής πάει σε άλλο κατάστημα και αγοράσει τα ίδια παπούτσια χωρίς όμως ο πωλητής του δεύτερου καταστήματος να ισχυρισθεί ποτέ ότι τα παπούτσια είναι αδιάβροχα. Σε αυτήν την περίπτωση ο καταναλωτής δεν μπορεί να ισχυρισθεί μη συμμόρφωση.

Το ίδιο ισχύει και για έμπορο που διορθώνει στοιχεία διαφημίσεων πριν την κατάρτιση σύμβασης ισχυριζόμενος (χρησιμοποιώντας το ίδιο παράδειγμα), ότι παρ'ότι διαφημίζονται ως αδιάβροχα τα συγκεκριμένα παπούτσια δεν είναι αδιάβροχα και διασφαλίζει ότι το γνωρίζει ο καταναλωτής. Ο πωλητής εξαιρείται της ευθύνης αλλά πρέπει και να αποδείξει ότι διόρθωσε αυτή τη δήλωση.

Ποιος οφείλει να αποδείξει την έλλειψη συμμόρφωσης;

Η υποχρέωση του πωλητή να εγγυηθεί τη συμμόρφωση ενός νέου προϊόντος με τους όρους της σύμβασης διαρκεί τουλάχιστον δύο χρόνια, από τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού στον καταναλωτή. Ο πωλητής ευθύνεται μόνο για τα ελαττώματα που υπήρχαν από την αρχή, με αποτέλεσμα το ερώτημα του πότε ξεκίνησε να υφίσταται το ελάττωμα να είναι πολύ σημαντικό στην πράξη. Κατά τους πρώτους έξι μήνες, τεκμαίρεται ότι το ελάττωμα προϋπήρχε και κατά τη στιγμή παράδοσης. Αν για παράδειγμα, έξι εβδομάδες μετά την παράδοσή του στο σπίτι του καταναλωτή, ένας φούρνος σταματήσει να δουλεύει, ευθύνεται ο πωλητής. 

Ωστόσο, μετά τη λήξη των πρώτων έξι μηνών, το βάρος απόδειξης μετακυλιέται στον καταναλωτή, ο οποίος πρέπει να αποδείξει ότι το ελάττωμα του αποκτηθέντος αγαθού υπήρχε τη στιγμή της παράδοσης⁸. 

⁸ Βάσει της Πρότασης του 2015 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για Οδηγία για συγκεκριμένες πτυχές που αφορούν συμβάσεις για την ηλεκτρονική ή εξ'αποστάσεως πώληση αγαθών, το βάρος απόδειξης φέρει ο πωλητής κατά τα 2 χρόνια της περιόδου της εγγύησης. Αναφορικά με τα προϊόντα ψηφιακού περιεχομένου, η Πρόταση του 2015 της Επιτροπής για Οδηγία για τις Συμβάσεις για την Προμήθεια Ψηφιακού Περιεχομένου όριζε ότι το βάρος απόδειξης έλλειψης συμμόρφωσης έφερε ο πάροχος, εκτός αν το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή δεν είναι συμβατό με το ψηφιακό περιεχόμενο. Το τεκμήριο αυτό δεν περιορίζεται χρονικά καθώς το ψηφιακό περιεχόμενο δεν φθείρεται.



Αντίστοιχα, αυτό που πρέπει να αποδείξει ο πωλητής είναι ότι η έλλειψη συμμόρφωσης ή η γενεσιουργός αιτία του δεν υπήρχαν τη στιγμή της παράδοσης, αλλά προέκυψαν αργότερα. Για παράδειγμα, ο πωλητής πρέπει να αποδείξει ότι αν το κινητό τηλέφωνο δεν δουλεύει, οφείλεται στο ότι έπεσε μέσα σε νερό, και όχι λόγω της αρχικής κατασκευής του.

Για την αντιμετώπιση τέτοιων περιπτώσεων, η συμβουλή είναι να έχει προβλεφθεί πάντα στρατηγική και μηχανισμοί επιβεβαίωσης του ποιος είναι πραγματικά υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης. Για παράδειγμα, αν πουλάς κινητά τηλέφωνα, το ιδανικό θα ήταν να είχες καλή συνεργασία με τον κατασκευαστή ο οποίος θα μπορούσε να επιβεβαιώσει αν το τηλέφωνο που επεστράφη από τον καταναλωτή δεν δουλεύει λόγω π.χ. κατασκευαστικού προβλήματος

ή επειδή το έχει ρίξει ο καταναλωτής στο πάτωμα ή μέσα σε νερό.

Επίσης, προς αποφυγή παραπόνων, στην περίπτωση εξειδικευμένων απαιτήσεων του καταναλωτή, αυτές είναι καλό να συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση για να είναι σαφές το τι θέλει ο καταναλωτής.

Μπορώ να προωθήσω το παράπονο του καταναλωτή στον εισαγωγέα, διανομέα ή κατασκευαστή;

Όχι, δεν μπορείς. Αν πουλήσες στον καταναλωτή αγαθό που αποδείχθηκε ότι δεν συμμορφώνεται με τους όρους της σύμβασης πώλησης, πρέπει εσύ ως πωλητής να χειριστείς το ζήτημα σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες που εφαρμόζονται στις πώλησης σε καταναλωτές.

Ο πωλητής ευθύνεται για τη μη συμμόρφωση ανεξάρτητα αν οφείλεται σε υπαιτιότητα ή αμέλειά του. Η ευθύνη του πωλητή για τη μη συμμόρφωση αγαθών δεν μπορεί να αποκλειστεί λόγω του ότι ευθύνεται κάποιος άλλος για την έλλειψη αυτή όπως π.χ. ο κατασκευαστής ή ο εισαγωγέας.

Μπορώ να αποζημιωθώ από τρίτο, τμήμα της αλυσίδας εφοδιασμού, που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης;

Ναι, μπορείς. Μόλις επανορθώσεις την έλλειψη συμμόρφωσης, ως πωλητής, έχεις το δικαίωμα να ζητήσεις να αποζημιωθείς από το άτομο της αλυσίδας εφοδιασμού που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης. Η Οδηγία της ΕΕ για τις Πωλήσεις στους Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις παρέχει το δικαίωμα στον πωλητή να ζητήσει την αποζημίωσή του από τον κατασκευαστή, μεσάζοντα ή προηγούμενο πωλητή.

Για παράδειγμα, όταν ευθύνεσαι έναντι του καταναλωτή επειδή τα αθλητικά παπούτσια που πουλάς στο μαγαζί σου είναι ελαττωματικά λόγω κακού υλικού που χρησιμοποίησε ο κατασκευαστής, έχεις δικαίωμα να ζητήσεις να αποζημιωθείς από αυτόν.

Παρομοίως, για αγαθά που έπαψαν να συμμορφώνονται κατά την εισαγωγή τους, ο εισαγωγέας μπορεί να ευθύνεται έναντι του πωλητή και να οφείλει να τον αποζημιώσει.

Ωστόσο, οι όροι και ο τρόπος επιβολής των δικαιωμάτων αυτών του πωλητή ορίζονται από την εθνική νομοθεσία των κρατών μελών και από τις συμβάσεις που καταρτίζονται με τον προμηθευτή.

Απλή λύση – Η συμβουλή μας


Καλού κακού, συστήνουμε να διευκρινίζεις με τους προμηθευτές σου την πολιτική επιστροφή τους για μη συμμορφούμενα προϊόντα και να συμφωνείτε επ'αυτής στην μεταξύ σας σύμβαση.

Τι συμβαίνει στην περίπτωση που το προϊόν όχι μόνο δεν συμμορφώνεται αλλά είναι και επικίνδυνο;

Αυτή η Ενότητα αναφέρεται μόνο στους κανόνες που αφορούν τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις στην περίπτωση μη συμμορφούμενων προϊόντων π.χ. μπουφάν που έχει φθαρεί μέσα σε μια εβδομάδα από την αγορά του. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες σε σχέση με τα προϊόντα που καταλήγουν να είναι επικίνδυνα, όπως π.χ., ένα σίδερο που παίρνει φωτιά όσο σιδερώνεις ένα πουκάμισο.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, η αποζημίωση λόγω σωματικής βλάβης ή η ζημιάς άλλων αντικειμένων εκτός από το προϊόν που δεν συμμορφώνεται, ρυθμίζεται από άλλους κανόνες για την ευθύνη για τα

προϊόντα και την ασφάλεια για τα προϊόντα. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, η πιο σημαντική νομοθεσία προβλέπεται στην Οδηγία 85/374/ΕΟΚ για θέματα ευθύνης από ελαττωματικά προϊόντα και την θέσπιση γενικών και ειδικών ανά τομέα κανόνων που αφορούν την ασφάλεια των προϊόντων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, βάσει της εθνικής νομοθεσίας των κρατών μελών της ΕΕ, μπορεί να ευθύνεται αλληλεγγύως και ο πωλητής μαζί με τον κατασκευαστή ή προμηθευτή των επικίνδυνων προϊόντων. Συνεπώς να προσέχετε ιδιαίτερα αυτούς τους κανόνες. 

Ποιες είναι οι επιπτώσεις παραβίασης των κανόνων των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των εγγυήσεων στην περίπτωση των μη συμμορφούμενων προϊόντων;

Όταν ο πωλητής δεν συμμορφώνεται με τους κανόνες για τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις, μπορεί να υπόκειται σε διάφορες κυρώσεις στην περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης προϊόντος.

Αρκεί ο έμπορος να παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή για την νόμιμη εγγύηση όταν του προσφέρει την εμπορική του εγγύηση ώστε να παραβιάσει τις διατάξεις της νομοθεσίας του δικαίου του καταναλωτή. Επίσης, αυτή η ευθύνη του εμπόρου δεν εξαρτάται από το αν εκείνος λόγω υπαιτιότητάς του ή λόγω αμέλειας δεν παρουσίασε ορθά την ύπαρξη της νόμιμης εγγύησης στον καταναλωτή και δεν σύγκρινε το περιεχόμενό τους.

Επιπλέον, αν ο καταναλωτής αποφασίσει να κάνει χρήση των μέσων επανόρθωσης λόγω έλλειψης συμμόρφωσης, ο πωλητής πρέπει να ακολουθήσει πιστά την επιλογή του καταναλωτή και να τον βοηθήσει

να επανορθώσει την έλλειψη συμμόρφωσης. Ο πωλητής δεν επιτρέπεται να δημιουργεί οποιουδήποτε είδους εμπόδιο που θα έκανε την άσκηση του δικαιώματος επισκευής ή επιδιόρθωσης πιο δύσκολη από ότι χρειάζεται.

Για παράδειγμα, ο πωλητής δεν μπορεί να ζητήσει από τον καταναλωτή να επιστρέψει μετά από μια εβδομάδα για να του αντικαταστήσει το φορητό υπολογιστή επειδή δεν θέλει να ασχοληθεί με το παράπονο εκείνη την ημέρα.

Τι συμβαίνει στις διασυνοριακές πωλήσεις


Καθώς το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών μπορεί να διαφέρει μεταξύ των κρατών μελών, υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες της ΕΕ που ορίζουν το εφαρμοστέο δίκαιο στην περίπτωση των διασυνοριακών πωλήσεων. Αυτές οι διατάξεις αναλύονται στις παρακάτω παραγράφους.

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι πρέπει πάντοτε να ελέγχεις την νομική κατάσταση της αντίστοιχης χώρας όταν πουλάς προϊόντα σε καταναλωτές άλλης χώρας.

Για παράδειγμα, η περίοδος της εγγύησης, κατά τη διάρκεια της οποίας ο πωλητής ευθύνεται για τα ελαττώματα των καινούριων αγαθών που πουλά, μπορεί να είναι μεγαλύτερης διάρκειας σε σχέση με τα δύο έτη που προβλέπει η Οδηγία της ΕΕ για την Πώληση σε καταναλωτές. Αν και τα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ επέλεξαν να διατηρήσουν την διετή προθεσμία, κάποια εξ'αυτών (UK, EI, FL, NL, SW όπως περιγράφεται στο παράρτημα 1) αποφάσισαν να παρέχουν εγγύηση μεγαλύτερης διάρκειας. Παρομοίως, το κράτος μέλος μπορεί να προβλέπει διαφορετική σειρά στα διαθέσιμα επανορθωτικά μέτρα. Για παράδειγμα, κάποια κράτη μέλη έχουν αποφασίσει ότι ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει αμέσως την καταγγελία της σύμβασης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, χωρίς να απαιτείται να ζητήσει

προηγουμένως την αντικατάσταση ή επιδιόρθωση και στη συνέχεια την καταγγελία της σύμβασης.

Τον Δεκέμβριο του 2015, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε δύο νομοθετικές προτάσεις που στοχεύουν στην πλήρη εναρμόνιση των κανόνων σε αυτόν τον τομέα, η μια αφορά τους όρους συμβάσεων για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και η άλλη τους όρους συμβάσεων για την εξ'αποστάσεως πώληση αγαθών. Βάσει της πλήρους εναρμόνισης, οι προτάσεις παρέχουν τους ίδιους κανόνες σε όλα τα κράτη μέλη.

Η πρόταση της Επιτροπής για Οδηγία για τις Συμβάσεις Προμήθειας Ψηφιακού Υλικού αντιμετωπίζει το πρόβλημα έλλειψης κανόνων που να ισχύουν σε όλη την ΕΕ και να αφορούν το ελαττωματικό ψηφιακό περιεχόμενο. Αν υιοθετηθεί ως νόμος, οι κανόνες θα προστατεύουν τους καταναλωτές όταν αγοράζουν προϊόντα ψηφιακού περιεχομένου όπως eBooks, ταινίες ή μουσική ή όταν είναι συνδρομητές ψηφιακών υπηρεσιών. Η Πρόταση για την Εξ'αποστάσεως Πώληση Αγαθών εξετάζει τις διαφορές μεταξύ των κανόνων της νόμιμης εγγύησης μεταξύ των κρατών μελών και τους στόχους επίτευξης μιας γνήσιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς. 

Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές

Σύμφωνα με την νομοθεσία της ΕΕ ⁹ αν κατευθύνεις την εμπορική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές των κρατών της ΕΕ εκτός της δικής σου χώρας, εφαρμοστέο για τη σύμβασή σου με τον ξένο καταναλωτή είναι συνήθως το δίκαιο της χώρας κατοικίας του καταναλωτή. Αν έχετε επιλέξει και οι δύο διαφορετικό δίκαιο, αυτή η επιλογή δεν περιορίζει την

⁹ Ο αποκαλούμενος Κανονισμός «Ρώμη Ι» 593/2008

προστασία του ξένου καταναλωτή από τις υποχρεωτικές διατάξεις του χώρου διαμονής του.

Συνεπώς, αν για παράδειγμα η ιστοσελίδα σου «κατευθύνεται» προς τους καταναλωτές ενός κράτους μέλους που έχει θεσπίσει απαιτήσεις γλώσσας δυνάμει του Άρθρου 6 παρ.7 της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, πρέπει να παράσχεις τις συμβατικές πληροφορίες στον καταναλωτή στη γλώσσα που ορίζει το κράτος μέλος. Γενικότερα, όταν διαφημίζεις ή προσφέρεις τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σου σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να σεβαστείς το επίπεδο προστασίας που παρέχει το δίκαιο του καταναλωτή της χώρας εκείνης.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνεις» την επιχειρηματική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας;

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει θέσει μια σειρά ενδεικτικών κριτηρίων βάσει των οποίων τεκμηριώνεται αν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες «κατευθύνονται» σε συγκεκριμένα κράτη μέλη. Αυτά τα κριτήρια περιλαμβάνουν για παράδειγμα, τη χρήση συγκεκριμένης γλώσσας η νομίματος, πέραν αυτών που γενικά χρησιμοποιούνται στο κράτος μέλος όπου έχει την έδρα της η εταιρία σου, η αναγραφή των τηλεφώνων επικοινωνίας με τη προσθήκη του διεθνούς κωδικού, η χρήση ονόματος χώρου ανωτάτου επιπέδου πέραν αυτού του κράτους μέλους όπου έχει έδρα η εταιρία σου ¹⁰.

Αν δεν κατευθύνεις τις δραστηριότητές σου σε άλλα κράτη της ΕΕ, αλλά σε πλησιάσει καταναλωτής άλλου κράτους μέλους της ΕΕ με δική του/της πρωτοβουλία τότε εφαρμοστέο είναι το δικό σου εθνικό δίκαιο.

¹⁰ Για περισσότερες πληροφορίες, δες τις συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C- 585/08 και C- 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GesmbH

Τι σημαίνει αυτό για σένα στην πράξη;

Ποιο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συμβάσεις;

Με τη πρώτη ματιά, μπορεί να φαίνεται ιδιαίτερα περίπλοκο για έναν μικρό έμπορο να συμμορφωθεί με το δίκαιο της χώρας του κάθε πελάτη, σε διαφορετικές χώρες. Μπορεί να αποτρέψει κάποιους εμπόρους από το να προσφέρουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους εκτός συνόρων.

Ωστόσο, στην πράξη:

1. Η νομοθεσία της ΕΕ παρέχει, όπως έχουμε περιγράψει στις ενότητες του «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή», σειρά σημαντικών εναρμονισμένων διατάξεων σε σχέση με την προστασία του καταναλωτή. Αυτοί οι κανόνες εφαρμόζονται σε όλη την ΕΕ.
2. Ακόμη και αν υπάρχουν κάποιες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορείς να καταρτίσεις τις συμβάσεις σου βάσει της δικής σου νομοθεσίας: όπως εξηγήθηκε παραπάνω, μπορείς να συμφωνήσεις με τον καταναλωτή ότι άλλο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να σεβαστείς μόνο τις υποχρεωτικές διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή του κράτους διαμονής του καταναλωτή.
3. Στην πράξη, οι υποχρεωτικές διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή άλλου κράτους έχουν σημασία μόνο αν είναι πιο προστατευτικοί σε σχέση με αυτές του νομικού συστήματος ή του δικαίου που έχετε συμφωνήσει με τον καταναλωτή. Στην περίπτωση, για παράδειγμα, που η προθεσμία νόμιμης εγγύησης του δικαίου του καταναλωτή

είναι μεγαλύτερη από αυτήν του δικού σου δικαίου.

4. Επίσης, χάρη στις εκπαιδευτικές ενότητες του «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή», θα μπορείς να γνωρίζεις προκαταβολικά ποιες επιπρόσθετες απαιτήσεις μπορεί να εφαρμόζονται σε άλλα κράτη μέλη στα οποία σκέφτεσαι να κατευθύνεις τις εμπορικές σου δραστηριότητες.
5. Το ζήτημα του εφαρμοστέου δικαίου ανακύπτει συχνά μόνο στις περιπτώσεις διαφωνίας με τον καταναλωτή. Πολλές παρεξηγήσεις μπορούν να επιλυθούν με φιλικό τρόπο χρησιμοποιώντας τις διαδικασίες αντιμετώπισης παραπόνων που έχεις υιοθετήσει.

Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο στην περίπτωση που προκύψει διένεξη σε διασυνοριακή σύμβαση;

Πρέπει να γνωρίζεις ότι, αν προσφέρεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου σε καταναλωτές σε άλλα κράτη της ΕΕ και προκύψει διαφορά με έναν από τους καταναλωτές σου από άλλο κράτος της ΕΕ, αρμόδια δικαστήρια να αποφασίσουν επί της διαφοράς, σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, είναι αυτά του τόπου διαμονής του καταναλωτή. Δεν μπορείς να ασκήσεις αγωγή εις βάρος του καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίου άλλης χώρας και αν ορίσεις αυτήν την επιλογή στους όρους και προϋποθέσεις σου, ρισκάρεις να σου επιβληθεί αυστηρό πρόστιμο. Ο καταναλωτής αντίθετα, έχει την επιλογή να ασκήσει αγωγή εις βάρος σου ενώπιον και των δικαστηρίων της χώρας διαμονής σου. Στην περίπτωση διασυνοριακών υποθέσεων, προκειμένου να διευκολυνθεί η επίλυση διαφορών η ΕΕ έχει θεσπίσει την πλατφόρμα ΗΕΔ που δίνει τη δυνατότητα σύνδεσης με τα διάφορα συστήματα ΕΕΔ των κρατών μελών¹¹.

Παράδειγμα: Αν είσαι Γάλλος έμπορος με έδρα στην Λίλ και πουλάς προϊόντα σε Βέλγους πελάτες, δεν μπορείς να περιλαμβάνεις στους όρους και προϋποθέσεις σου ότι στην περίπτωση διαφοράς αποκλειστική αρμοδιότητα επίλυσης της διαφοράς έχουν τα δικαστήρια της Λίλ

¹¹ Δες την Ενότητα 5 του εγχειριδίου.

Παράρτηματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: Εθνική μεταφορά της Οδηγίας για τις Πωλήσεις σε Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις Καταναλωτικών αγαθών

Η πράσινη σήμανση δείχνει τα Κράτη Μέλη που υπερέβησαν τις ελάχιστες προδιαγραφές που θέτει η Οδηγία 199/44/ΕΚ

Διατάξεις κλειδί της Οδηγίας ΠΚΕ				
Κράτη Μέλη	Διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή	Περίοδος αντιστροφής του βάρους απόδειξης	Ιεραρχία των επανορθωτικών μέτρων
Αυστρία	2	Όχι	6 μήνες	Ναι
Βέλγιο	2	Ναι ¹⁷	6 μήνες	Ναι
Βουλγαρία	2	Ναι ¹⁸	6 μήνες	Ναι
Κροατία	2	Ναι	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Κύπρος	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Τσέχικη Δημοκρατία	2	Ναι ¹⁹	6 μήνες	Ναι

16 Για λόγους απλούστευσης η έλλειψη υποχρέωσης κοινοποίησης συμπεριλαμβάνεται σε αυτήν την κατηγορία, παρά το γεγονός ότι η Οδηγία δεν προβλέπει υποχρέωση κοινοποίησης αλλά το αφήνει στα κράτη μέλη να υιοθετήσουν μια τέτοια υποχρέωση.

17 Ο έμπορος και καταναλωτής μπορεί να συμφωνήσουν ότι η έλλειψη συμμόρφωσης πρέπει να κοινοποιηθεί από τον καταναλωτή εντός δύο μηνών από τη στιγμή που την αντιλήφθηκε. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), δεξ: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet

&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

18 Δες το άρθρο 126 του Νόμου για την Προστασία των Καταναλωτών. Ωστόσο, η ύπαρξη αυτού του κανόνα δεν κοινοποιήθηκε επίσημα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

19 Ο Τσέχικος νόμος ορίζει ότι «ο καταναλωτής πρέπει να επικοινωνήσει με τον έμπορο χωρίς καθυστέρηση μετά την ανακάλυψη του ελαττώματος» Νόμος αρ. 89/2012, Νέος Αστικός Κώδικας ("Noivý občanský zákoník", και NCC).

Διατάξεις κλειδί της Οδηγίας ΠΚΕ				
Κράτη μέλη	Διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή	Περίοδος αντιστροφής του βάρους απόδειξης	Ιεραρχία των επανορθωτικών μέτρων
Δανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²⁰
Εσθονία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²¹ Φινλανδία
Γαλλία	2	Όχι	2 χρόνια	Ναι
Γερμανία	2	Όχι	6 μήνες	Ναι
Ελλάδα	2	Όχι	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Ουγγαρία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Ιρλανδία	6*	Όχι	6 μήνες	Ναι + βραχυπρόθεσμο δικαίωμα απόρριψης ²²
Ιταλία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Λετονία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²³
Λιθουανία	2	Ναι ²⁴	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Λουξεμβούργο	2	Ναι ²⁵	6 μήνες	Ναι ²⁶
Μάλτα	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Πολωνία	2	Όχι	1 χρόνο	Ναι ²⁷
Πορτογαλία	2	Ναι	2 χρόνια	Ελεύθερη επιλογή
Ρουμανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σλαβακία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σλοβενία	2	Ναι	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Ισπανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σουηδία	3	Ναι	6 μήνες	Ναι

Στη Δανία ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει επιστροφή χρημάτων αν το ελάττωμα είναι σοβαρό, αλλά όχι αν ο πωλητής προσφέρεται να επιδιορθώσει ή αντικαταστήσει το προϊόν. Δες το άρθρο 78 του Νόμου περί Πώλησης Αγαθών (Købelov).

¹⁶ Οι κανόνες της Εσθονίας βασίζονται στην ελευθερία επιλογής επανορθωτικού μέτρου δίνοντας ωστόσο στον πωλητή τη δυνατότητα να διαχειριστεί το ελάττωμα μέσω της επιδιόρθωσης ή αντικατάστασης.

¹⁷ Νομοθετική πράξη 11/2003 – Ευρωπαϊκές κοινότητες (Ορισμένες Πτυχές της Πώλησης και των Εγγυήσεων Καταναλωτικών Αγαθών) Κανονισμοί 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ Μετά την νομοθετική τροποποίηση του 2015..

¹⁹ Ο καταναλωτής οφείλει να ενημερώσει εντός εύλογου χρόνου, σύμφωνα με τ Άρθρο 6.327 του Αστικού Κώδικα Αρ. VIII-1864 της 18^{ης} Ιουλίου 2000

²⁰ Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώσει τον πωλητή για τη μη συμμόρφωση του προϊόντος εντός «εύλογου χρόνου» αλλά καθώς

αυτός ο χρόνος δεν προσδιορίζεται, πρακτικά σημαίνει δύο χρόνια μετά την παράδοσή του. Σύμφωνα με το άρθρο L. 212-6, παρ. 2 υφίσταται μια δεύτερη διετή προθεσμία για την άσκηση δικαιωμάτων που απορρέουν από την εγγύηση, η οποία ξεκινά όταν ο καταναλωτής έχει αναφέρει τη μη συμμόρφωση των αγαθών στον έμπορο.

²¹ Τα επανορθωτικά μέτρα πρέπει να εκτελούνται εντός του μήνα από τον πωλητή. Αν αυτό δεν συμβεί, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την αντικατάσταση και να λάβει το σύνολο του τιμήματος του προϊόντος, ή να κρατήσει το προϊόν και να του επιστραφεί μέρος του τιμήματος. Ωστόσο, ο καταναλωτής μπορεί να λάβει περαιτέρω μειώσεις του τιμήματος για ζημία που υπέστη αν μπορεί ο καταναλωτής μπορεί να αποδείξει ότι η μη συμμόρφωση του ελαττωματικού αγαθού δημιούργησε επιπλέον έξοδα ή ότι ήταν επικίνδυνο για την υγεία.

²⁷ Οι Πολωνικοί κανόνες που εφαρμόζονται από τον Δεκέμβριο του 2014 βασίζονται στην ελευθερία επιλογής επανορθωτικού μέτρου, δίνοντας ωστόσο τη δυνατότητα στον πωλητή τη δυνατότητα να διαχειριστεί το ελάττωμα μέσω της επιδιόρθωσης ή αντικατάστασης.

Διατάξεις κλειδί της Οδηγίας ΠΚΕ				
Κράτη μέλη	Διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή	Περίοδος αντιστροφής του βάρους απόδειξης	Ιεραρχία των επανορθωτικών μέτρων
Κάτω Χώρες	Άνευ προκαθορισμένης διάρκειας	Ναι	6 μήνες	Ναι
Ηνωμένο Βασίλειο	6 (5 στη Σκωτία)*	Όχι	6 μήνες	Ναι+ βραχυπρόθεσμο δικαίωμα απόρριψης

*Η ευθύνη του πωλητή σε αυτά τα κράτη μέλη περιορίζεται μόνο από το χρόνο παραγραφής.

Παράρτημα 2 – Στοιχεία εθνικής νομοθεσίας που υπερβαίνουν τα όσα ορίζει η Οδηγία 1999/44/ΕΚ για τις Πωλήσεις σε Καταναλωτές και τις Εγγυήσεις Καταναλωτικών αγαθών (δες πάλι την πράσινη σκίαση).

Κράτη μέλη	Τύπος εγγύησης και διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Αναστολή της νόμιμης εγγύησης κατά τη διάρκεια της επιδιόρθωσης/αντικατάστασης	Ακριβής προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να επιδιορθωθούν ή αντικατασταθούν τα αγαθά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση επάρκειας σε ανταλλακτικά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση ενημέρωσης καταναλωτών
Αυστρία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι (αντιστροφή) ¹⁸
Βέλγιο	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Βουλγαρία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Within one month	Όχι	Όχι
Κροατία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Κύπρος	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Τσέχικη Δημοκρατία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Όχι	30 ημέρες	Όχι	Όχι
Δανία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ¹⁹	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Εσθονία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία	Εύλογος χρόνος ²⁰	Όχι	Όχι
Φινλανδία	Διαφοροποίηση	Όχι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Γαλλία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Όχι	1 month	Ναι	Ναι
Γερμανία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Όχι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Ελλάδα	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Όχι	Εύλογος χρόνος	Ναι ²¹	Όχι
Ουγγαρία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²²	15 ημέρες	Όχι	Όχι
Ιρλανδία	Περιορισμένη διάρκεια (6 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι

¹⁸ Στην Αυστρία ο πωλητής θα ενημερώνει το αγοραστή ότι δεν υπάρχουν ανταλλακτικά όταν αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία (όταν ο καταναλωτής θα επέλεγε βάσει αυτής της πληροφορίας προϊόν που έχει ανταλλακτικά).

¹⁹ Δύο χρόνια για την αντικατάσταση και τρία για την επιδιόρθωση.

²⁰ Στην Εσθονία ο πωλητής πρέπει να απαντήσει σε ερώτηση ή παράπονο καταναλωτή εντός 15 ημερών αλλά δεν υφίσταται προθεσμία για το επανορθωτικό μέτρο.

²¹ Για διαρκή αγαθά και τουλάχιστον για 2 έτη

²² Αναστολή της νόμιμης εγγύησης για την επιδιόρθωση, νέα προθεσμία για την αντικατάσταση.

Κράτη Μέλη	Τύπος εγγύησης και διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Αναστολή της νόμιμης εγγύησης κατά τη διάρκεια της επιδιόρθωσης/α ντικατάστασης	Ακριβής προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να επιδιορθωθούν ή αντικατασταθούν τα αγαθά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση επάρκειας σε ανταλλακτικά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση ενημέρωσης καταναλωτών
Ιταλία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Μερικώς
Λετονία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος ²³	Όχι	Όχι
Λιθουανία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Λουξεμβούργο	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	1 μήνας	Όχι	Όχι
Μάλτα	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	Εύλογος χρόνος	Ναι	Όχι
Πολωνία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²⁴	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι
Προτογαλία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²⁵	30 ημέρες	Ναι	Όχι
Ρουμανία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Ναι	15 ημέρες	Ναι (κατασκευαστές)	Όχι
Σλοβακία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²⁶	30 ημέρες	Όχι	Όχι
Σλοβενία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²⁷	8 ημέρες	Ναι	Ναι
Ισπανία	Εναρμόνιση (2 χρόνια)	Νέα προθεσμία ²⁸	Εύλογος χρόνος	Ναι	Όχι
Σουηδία	Εναρμόνιση (3 χρόνια)	Όχι	Εύλογος χρόνος	Ναι (ορισμένες περιπτώσεις) ²⁹	Όχι
Κάτω Χώρες	Διαφοροποιείται	Ναι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι

²³ Καθώς ο εύλογος χρόνος θεωρείται γενικά να είναι 30 ημέρες, δεν υπάρχει συνεπώς ακριβής νόμιμη προθεσμία.

²⁴ Μόνο για αντικατάσταση, όχι επιδιόρθωση.

²⁵ Μόνο για αντικατάσταση, όχι επιδιόρθωση.

²⁶ Μόνο για αντικατάσταση, όχι επιδιόρθωση.

²⁷ Μόνο για αντικατάσταση σημαντικών τμημάτων του προϊόντος.

²⁸ Αναστολή της νόμιμης εγγύησης για την επιδιόρθωση, νέα προθεσμία για την αντικατάσταση.

²⁹ Αν η έλλειψη ανταλλακτικών δυσχεραίνει τη χρήση των αγαθών και ο καταναλωτής πίστευε εύλογα, τη στιγμή της αγοράς, ότι θα μπορούσε να κάνει χρήση του προϊόντος, το προϊόν θεωρείται ελαττωματικό βάσει των κανόνων για τα πραγματικά ελαττώματα του Νόμου για τις Πωλήσεις στους Καταναλωτές (1990:932).

Κράτη Μέλη	Τύπος εγγύησης και διάρκεια νόμιμης εγγύησης (χρόνια)	Αναστολή της νόμιμης εγγύησης κατά τη διάρκεια της επιδιόρθωσης/α ντικατάστασης	Ακριβής προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να επιδιορθωθούν ή αντικατασταθούν τα αγαθά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση επάρκειας σε ανταλλακτικά	Ανταλλακτικά – υποχρέωση ενημέρωσης καταναλωτών
Ηνωμένο Βασίλειο	Μικρή προθεσμία (6 χρόνια, 5 στη Σκωτία)	Όχι	Εύλογος χρόνος	Όχι	Όχι

ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ:

Αυτό το έγγραφο έχει καταρτισθεί για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά αντανakλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων. Η Επιτροπή ή οι συγγραφείς δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για καμία χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνει το έγγραφο.

Αυτό το έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό, και δεν αποτελεί επίσημη ερμηνεία του εθνικού δικαίου ή δικαίου της ΕΕ, ούτε μπορεί να παράσχει συνεκτική ή πλήρη νομική συμβουλή. Δεν στοχεύει στο να υποκαταστήσει την επαγγελματική νομική συμβουλή σε ορισμένα θέματα. Οι αναγνώστες πρέπει επίσης να γνωρίζουν ότι νομοθετικές προτάσεις βρίσκονται σε διαβούλευση σε εθνικό επίπεδο και επίπεδο ΕΕ: κάθε έντυπη μορφή των ενότητων πρέπει να διασταυρώνεται με πιθανές επικαιροποιήσεις που θα βρει στην ιστοσελίδα www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

