



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Αντικατάσταση ακουστικού βαρηκοΐας ατόμου με αναπηρία
αξίας 1.200 ευρώ**

Αρμόδιοι: Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή:
Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδική Επιστήμονας: Αικατερίνη Θεοχάρη

Δεκέμβριος 2016

Καταναλωτής: Ηλικιωμένη καταναλώτρια, άτομο με αναπηρία

Προμηθευτής: Ελληνικό κατάστημα ιατρικών μηχανημάτων

Σύνοψη: Καταναλώτρια είχε αγοράσει τον Νοέμβριο του 2014 ακουστικό βαρηκοΐας από εξειδικευμένο κατάστημα ιατρικών μηχανημάτων αξίας 1.200 ευρώ, με διετή εγγύηση. Τον Ιούνιο του 2016, το ακουστικό άρχισε να παρουσιάζει τεχνικά προβλήματα και η ηλικιωμένη καταναλώτρια απευθύνθηκε στο κατάστημα, ζητώντας αντικατάσταση, δεδομένου ότι το προϊόν δεν μπορούσε να επισκευαστεί. Το κατάστημα πράγματι της έδωσε ένα παλαιότερο μοντέλο προς αντικατάσταση, το οποίο, όμως, δεν είχε το σωστό μέγεθος, λέγοντας ότι η αντικατάσταση αυτή θα ήταν προσωρινή. Μετά από δύο μήνες της προμήθευσε ακουστικό βαρηκοΐας, στο σωστό, πλέον, μέγεθος, το οποίο, αφενός ήταν παλαιότερο μοντέλο (και κατά συνέπεια μικρότερης αξίας) και, αφετέρου, εμφάνιζε και αυτό τεχνικά προβλήματα.

Η ηλικιωμένη καταναλώτρια ταλαιπωρημένη και με προβλήματα βοής στο αυτί, ζάλης και πονοκέφαλο απευθύνθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Μετά την άμεση διαμεσολάβηση της Αρχής, και την επισήμανση της υποχρέωσης της εταιρείας για αντικατάσταση του προϊόντος που δεν μπορούσε να επισκευαστεί εντός 2 ετών από την αγορά του, η εταιρία αποδέχθηκε το αίτημα της καταναλώτριας και στις 25.11.2016 της χορήγησε νέο ακουστικό βαρηκοΐας που ανταποκρινόταν στις ανάγκες της.