



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:  
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
Fax: 210-6460414  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 2 Φεβρουαρίου 2018  
Αριθ. Πρωτ. :5662

**Προς:**  
(1) “Χ” εταιρεία  
  
(2) “Ψ” καταναλωτή

**Θέμα:** Πόρισμα - Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή.

**Σχετ.:** Η υπ' αριθ. πρωτ. .... αναφορά του “Ψ” καταναλωτή στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς που έχει ανακύψει μεταξύ του “Ψ” καταναλωτή (εφεξής: “ο αναφέρων”) και της “Χ” εταιρείας, γενικής αντιπροσώπου των αυτοκινήτων ..... στην Ελλάδα (εφεξής: “η αναφερόμενη”), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι ύστερα από ενδελεχή έλεγχο των στοιχείων του φακέλου της ανωτέρω σχετικής αναφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

### **A. Περιστατικά της υπόθεσης**

Στις 3-8-2017, ο αναφέρων προχώρησε στην αγορά καινούργιου αυτοκινήτου μάρκας ....., μοντέλο ....., μέρος του στάνταρ εξοπλισμού του οποίου ήταν και το σύστημα πλοήγησης. Το εν λόγω σύστημα, αν και χρησιμοποιεί την ελληνική γλώσσα για την παρουσίαση των χαρτών και την παροχή οδηγιών πλοήγησης, εντούτοις δεν δέχεται, μέσω του εικονικού πληκτρολογίου που παρέχεται, την εισαγωγή ελληνικών



χαρακτήρων, με αποτέλεσμα η είσοδος των διευθύνσεων να είναι δυνατή μόνο με ελληνικές λέξεις γραμμένες με λατινικούς χαρακτήρες (κοινώς, *greeklish*).

Το συγκεκριμένο πρόβλημα, την ύπαρξη του οποίου δεν αρνείται η αναφερόμενη, φαίνεται να είναι αντιμετωπίσιμο μόνο με αναβάθμιση λογισμικού, η οποία, ωστόσο, δεν είναι επί του παρόντος διαθέσιμη ούτε μπορεί να διευκρινιστεί με ακρίβεια από την αναφερόμενη η διαθεσιμότητά της μελλοντικά.

Επίσης, δεδομένου ότι το σύστημα πλοήγησης αποτελεί ενσωματωμένο και, δη, αναπόσπαστο μέρος μιας κεντρικής και πολυχρηστικής ηλεκτρονικής μονάδας του οχήματος για την επιτέλεση ενός συνόλου αλληλένδετων λειτουργιών τεχνολογίας, όπως αναπαραγωγή πολυμέσων, συνδεσιμότητα τηλεφώνου και πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες, δεν είναι τεχνικά εφικτή η εξαγωγή του, μεμονωμένα, και η αντικατάστασή του από άλλο της επιλογής του αναφέροντα.

Κατά την άποψη του αναφέροντα, το ανωτέρω πρόβλημα συνιστά ελάττωμα του συστήματος, ενώ για την αναφερόμενη όχι.

## **B. Ιστορικό της υπόθεσης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την υπ' αριθ. πρωτ. .... αναφορά του "Ψ" καταναλωτή, την οποία διαβιβάσαμε με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό μας στην αναφερόμενη επιχείρηση ..... προς γνώση της και για την υποβολή πρότασης φιλικής επίλυσης της διαφοράς.

Σε απάντηση, λάβαμε το από 30-10-2017 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφο της εταιρείας, με το οποίο δεν αποδέχθηκε τα εις βάρος της καταγγελλόμενα και το οποίο θέσαμε υπόψη του αναφέροντα με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό μας.

Δεδομένου ότι μετά τα ανωτέρω δεν προέκυψε η φιλική επίλυση της διαφοράς και προς τον σκοπό της αναλυτικότερης ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των μερών, με το ίδιο ως άνω έγγραφο του ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 για την επιδίωξη της κατάρτισης Πρακτικού Συμβιβασμού και κάλεσε τα εμπλεκόμενα μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως σε συνάντηση στα γραφεία του στις 11 Δεκεμβρίου 2017.

Με το από 8-12-2017 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφό της, η αναφερόμενη δήλωσε κώλυμα να παραβρεθεί στη συνάντηση κατά την ανωτέρω ημερομηνία.

Ο αναφέρων ενημερώθηκε σχετικά και, εν συνεχεία, η Αρχή μας προχώρησε με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό της στον ορισμό νέας συνάντησης στις 23 Ιανουαρίου 2018 και ώρα 11:00 π.μ.

Κατά την ανωτέρω ημέρα και ώρα παρουσιάστηκαν κανονικά τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού ανταλλάχθηκαν απόψεις μεταξύ τους, με τις οποίες επιβεβαιώθηκε η διαφωνία τους, η Αρχή μας πρότεινε, στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης της παρούσας διαφοράς, όπως η αναφερόμενη προβεί σε ακριβή κοστολόγηση του επίμαχου



συστήματος πλοήγησης βάσει τιμοκαταλόγου λιανικής και, κατόπιν, σε επιστροφή ποσού προς τον αναφέροντα, ίσου με το 50% της ανωτέρω αξίας.

Η αναφερόμενη δεσμεύτηκε να ενημερώσει εγγράφως τον Συνήγορο του Καταναλωτή εντός το αργότερο τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή του Πρακτικού σχετικά με την αποδοχή της συγκεκριμένης πρότασης, όπερ και έπραξε, αποστέλλοντας το από 26-1-2018 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφο, κοινοποιούμενο δια της παρούσας και στον αναφέροντα, με διαλαμβανόμενη εντός αυτού την άρνηση αποδοχής του προταθέντος συμβιβασμού.

### Γ. Νομικό πλαίσιο

Σύμφωνα με το άρθρο 534 ΑΚ, ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα. Ο πωλητής δεν εκπληρώνει την εν λόγω υποχρέωσή του, αν το πράγμα που παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και ιδίως, μεταξύ άλλων, αν δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση, για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας (άρθρο 535 ΑΚ).

Εκτός αυτού, σύμφωνα με το άρθρο 540 ΑΚ, στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του: **(α)** να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες, **(β)** να μειώσει το τίμημα, **(γ)** να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα.

Ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του, αν το πράγμα, κατά τον χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή, έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις συνομολογημένες ιδιότητες, εκτός αν ο αγοραστής, κατά τη σύναψη της σύμβασης, γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής. Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι (6) μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός αν τούτο δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης (άρθρο 537 ΑΚ).

Ως πραγματικό ελάττωμα χαρακτηρίζεται η ατέλεια του πράγματος, που αφορά στην ιδιοσυγκρασία ή την κατάστασή του και έχει αρνητική επίδραση στην αξία ή τη χρησιμότητά του. Η προς το χειρότερο, δηλαδή, παρέκκλιση του πράγματος από την ομαλή του κατάσταση, η οποία οφείλεται, κατά κανόνα, στον ατελή τρόπο κατασκευής ή συσκευασίας, καθώς και στη χρησιμοποίηση κακής ποιότητας υλικών, και η παρέκκλιση αυτή έχει ως συνέπεια, ανεξαρτήτως της αιτίας που την προκαλεί, την αρνητική επίδραση επί της αξίας του πράγματος ή της χρησιμότητας αυτού, ενόψει των συμφωνηθέντων με τη σχετική σύμβαση πώλησης και ανεξαρτήτως εάν ήταν εμφανή ή μη ή εάν τα γνώριζε ή όχι ο πωλητής (ΑΠ 996/2015, ΕφΠειρ 322/2016 και 769/2014).

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 1 εδ. α' του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, απαιτείται ευκρινής και κατανοητή πληροφόρηση του καταναλωτή, πριν εκείνος δεσμευθεί με σύμβαση άλλη από τη συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού



καταστήματος, από τον προμηθευτή, μεταξύ άλλων, για τα κύρια χαρακτηριστικά του αγαθού, ιδίως εάν οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις.

Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 4 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος κυρώθηκε με το π.δ. 10/2017 (Α' 23), πριν δεσμευθούν (συμβατικά) οι καταναλωτές, οι προμηθευτές τους παρέχουν εγγράφως και στην ελληνική γλώσσα πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση, μεταξύ άλλων, για τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 13α παρ. 2 του ν. 2251/1994, σε βάρος των προμηθευτών, πωλητών, παραγωγών ή διανομέων που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου επιβάλλεται, με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, κατόπιν καταγγελίας ή και αυτεπαγγέλτως, μία ή περισσότερες από τις κυρώσεις που αναλυτικά μνημονεύονται στην προαναφερόμενη διάταξη.

#### **Δ. Υπαγωγή της υπόθεσης - Συμπεράσματα και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Τα συστήματα πλοήγησης οχημάτων αποτελούν συσκευές που, βασιζόμενες στο σύστημα εντοπισμού θέσης GPS (*Global Positioning System*), εξυπηρετούν την καθοδήγηση των οδηγών, έτσι ώστε μέσω ηλεκτρονικών χαρτών να μπορούν να φτάσουν με ακρίβεια και ευκολία στον προορισμό τους.

Το γεγονός ότι το σύστημα πλοήγησης που, εν προκειμένω, βρίσκεται τοποθετημένο στο όχημα του αναφέροντα χρησιμοποιεί ελληνικούς χάρτες και παρέχει οδηγίες δρομολόγησης στα ελληνικά καταδεικνύει, αφενός, ότι προορίζεται για χρήση στην τοπική αγορά, αφετέρου, ότι η αξιοποίηση της ελληνικής γλώσσας από το σύστημα σε καμία περίπτωση δεν είναι, τεχνικά και κατασκευαστικά, αδύνατη για όλες τις υποστηριζόμενες λειτουργίες του. Η παραδοχή της αναφερομένης ότι μία απλή αναβάθμιση λογισμικού θα αρκούσε για να επιλυθεί το υπό διερεύνηση πρόβλημα του αναφέροντα συνηγορεί καταλυτικά υπέρ αυτής της άποψης.

Η απουσία της δυνατότητας εισόδου διευθύνσεων, μέσω πληκτρολογίου, στα ελληνικά, για την οποία, μάλιστα, δεν προκύπτει ότι υπήρξε προσυμβατική ενημέρωση του αναφέροντα, προκειμένου να τον βοηθήσει στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής, δεν χαρακτηρίζεται ως βλάβη του συστήματος πλοήγησης, δεδομένου ότι δεν αφορά τα υλικά μέρη που το συνθέτουν, αλλά τη συνήθη χρησιμότητά του, η οποία, ωστόσο, φαίνεται να επηρεάζεται αρνητικά από την απουσία αυτή. Και τούτο, διότι αναγκάζει τον αναφέροντα να εισάγει στοιχεία και δεδομένα στο σύστημα σε μία άτυπη γλώσσα χωρίς παραδεκτούς ορθογραφικούς κανόνες και να ανακτά, επομένως, πληροφορίες πλοήγησης, οι οποίες δεν είναι πάντα σωστές, ή να λαμβάνει τις αιτούμενες πληροφορίες ύστερα από επανειλημμένες προσπάθειες αναζήτησης, στις οποίες δεν έχει πάντοτε τη χρονική άνεση να προβαίνει, ή και να μην ανακτά καθόλου πληροφορίες για ορισμένες επιθυμητές διευθύνσεις, οι οποίες μπορούν να εισαχθούν στο σύστημα με περισσότερους από έναν γραμματικούς συνδυασμούς και χωρίς να είναι βέβαιο εάν ή ποιος εξ αυτών είναι αναγνωρίσιμος από το σύστημα.

Τα ως άνω χαρακτηριστικά, συνδυαζόμενα με την ανάγκη συχνής χρήσης του συστήματος πλοήγησης σε καθημερινή βάση από τον καταναλωτή, σύμφωνα με τους



ισχυρισμούς του, δημιουργούν ζητήματα στη χρηστικότητα του συστήματος, όχι απλώς κατά την υποκειμενική του αντίληψη, αλλά και κατά την κοινή αντίληψη που επικρατεί στις συναλλαγές, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (ΑΚ 173, 200).

Σε κάθε περίπτωση, αν από τη συμφωνία των μερών δεν προκύπτει ο σκοπός χρήσης του πράγματος, τότε αντικειμενικό κριτήριο για την ελαττωματικότητα θα αποτελεί η μη καταλληλότητά του για τη χρήση, για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας. Αυτό συμβαίνει όταν το πωληθέν δεν φέρει τις συνήθεις ιδιότητες που φέρουν τα πράγματα της ίδιας κατηγορίας και τις οποίες ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά. (βλ. σχετικά Αντ. Καραμπατζός στο Απ. Γεωργιάδης, *Σύντομη Ερμηνεία του Αστικού Κώδικα*, τόμος 1, Αθήνα, εκδόσεις Π., Ν., Σάκκουλα, 2010, σελ. 1058 και Βασ. Βαθρακοκοίλης, *EPNOMAK*, τόμος Γ', ημιτόμος Α', Αθήνα, 2004, σελ. 342.).

Η απουσία της ανωτέρω δυνατότητας (σ.σ. της εισόδου διευθύνσεων, μέσω πληκτρολογίου, στα ελληνικά) παραπέμπει, εκ του αποτελέσματος, σε μία κατάσταση που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί τόσο ως μη συμβατή με τη συνήθη χρήση του επίμαχου συστήματος, από τη στιγμή που δεν φαίνεται να επιτυγχάνεται η καθοδήγηση του οδηγού στον επιθυμητό προορισμό σε όλες τις περιπτώσεις ή επιτυγχάνεται κατά περίπτωση με την υπέρβαση απρόσμενων εμποδίων και δυσκολιών, όσο και ως ατέλεια του τρόπου κατασκευής του και, συγκεκριμένα, του λογισμικού του, εφόσον πρόκειται για προδιαγραφή που επί του παρόντος λείπει, αλλά θα μπορούσε να είναι διαθέσιμη προς αποφυγή του προβλήματος.

Το γεγονός, δε, ότι η εξασφάλιση της υπό κρίση δυνατότητας εξαρτάται από αναβάθμιση λογισμικού υπογραμμίζει τη μέριμνα και την ευθύνη της αναφερόμενης να μπορεί να προσδιορίσει τουλάχιστον τον χρόνο, κατά τον οποίο αυτή θα καταστεί διαθέσιμη, καθώς η εναπόθεση της αναβάθμισης αόριστα στο μέλλον και χωρίς καμία σχετική δέσμευση από μέρους της δημιουργεί, αναπόφευκτα, στον αναφέροντα αβεβαιότητα ως προς την αποκατάσταση των πλήρων δυνατοτήτων του συστήματος, στην οποία ευλόγως προσβλέπει και η οποία μέσω αυτής (της αναβάθμισης) μπορεί να επιτευχθεί.

## Ε. Σύσταση

Κατόπιν των παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή **καλεί την αναφερόμενη, εφόσον δεν είναι δυνατή η άμεση αναβάθμιση του λογισμικού του συστήματος, ώστε αυτό να λειτουργεί πλήρως στην ελληνική γλώσσα, να προβεί σε επιμέρους ακριβή κοστολόγηση του συστήματος βάσει τιμοκαταλόγου λιανικής και, κατόπιν, σε μείωση του τιμήματος ίση με το 50% της ανωτέρω αξίας.**

Η αναφερομένη καλείται, επίσης, να γνωστοποιήσει **εγγράφως** στην Αρχή μας και **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας** εάν κάνει αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 5 και 9 του ν. 3297/2004, ήτοι: **(α)** να τη δημοσιοποιήσει καταλλήλως, με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή



έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον, καθώς και (β) να τη διαβιβάσει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για τυχόν δικές της ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

Συν. (προς τον αναφέροντα): μία (1) σελίδα (η αρνητική απάντηση της εταιρείας)

