



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.  
Παγκύπριος αριθμός: 22516112 φας: 22516118  
info@katanalotis.org.cy, www.katanalotis.org.cy

09 Φεβρουαρίου 2025.

## **Υπουργό**

Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

## **Γενικό Διευθυντή**

Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

**Διευθυντή** Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή

### **Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021. Ν.112 (I)/2021.**

Κύριοι

Με αφορμή το πολύ σοβαρό πρόβλημα που δημιουργήθηκε με την αντικατάσταση και τις χρεώσεις που επιβάλλονται από αριθμό Γενικών Διανομέων/Αντιπροσώπων αυτοκινήτων, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών υποβάλλει καταγγελία εναντίον των εταιρειών Dikran Ouzounian & co. Ltd και της εταιρείας LEXUS Cyprus, Γενικών Διανομέων/Αντιπροσώπων των αυτοκινήτων με τα εμπορικά σήματα LEXUS και TOYOTA για πιθανές παραβάσεις του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου, Ν. 112(I)/2021.

### **Συγκεκριμένα:**

1. Η εταιρείες Dikran Ouzounian & co. Ltd και LEXUS Cyprus, στο προδιατυπωμένο έντυπο τους με τίτλο «Service Order» που καλείται ο καταναλωτής να υπογράψει, αναφέρει μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα.

*«Ζημιές που τυχών να προκληθούν στο όχημα κατά τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε εργασίας, εξ υπαιτιότητας της παλαιότητας του οχήματος, θα επιβαρύνουν τον ιδιοκτήτη».*

Ο ποιο πάνω όρος δυνατό να θεωρηθεί ως καταχρηστικός όρος καθ' ότι δεν δίνονται πληροφορίες και διευκρινήσεις, τι ερμηνεύεται ως παλαιότητα του αυτοκινήτου. Ποια είναι τα κριτήρια που χαρακτηρίζουν την «παλαιότητα» (το έτος εγγραφής, μέχρι ποια ηλικία θεωρείται ένα αυτοκίνητο ότι εμπίπτει στην ερμηνεία «παλαιότητα», η φυσική κατάσταση του αυτοκινήτου, τυχόν εμπλοκή του σε σοβαρό ατύχημα κ.ά.). Εφ' όσον δεν υπάρχει οποιαδήποτε διευκρίνηση, εκλαμβάνεται ότι οι υπό αναφορά/δήλωση δεν είναι σαφής και διαφανής και οι εταιρείες εναντίον των οποίων υποβάλλεται η καταγγελία, αποφασίζουν κατά την απόλυτη κρίση τους, κατά πόσο κάποιο αυτοκίνητο εμπίπτει στην ερμηνεία του όρου «παλαιότητα» με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται ο καταναλωτής με τα οποιαδήποτε έξοδα για επιδιόρθωση της ζημιάς που προκλήθηκε από τις ίδιες τις εταιρείες και όχι από τον καταναλωτή.

Για σκοπούς υποστήριξης του ισχυρισμού του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών για την αρχή της διαφάνειας στη υπό αναφορά δήλωση, παραθέτω αυτούσια τα πιο κάτω αποσπάσματα από προηγούμενες Αποφάσεις του Διευθυντή της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή οι οποίες είναι δημοσιευμένες στην επίσημη ιστοσελίδα της Υπηρεσίας.

#### **Αρ. Απόφασης 2017/9 (ΚΡ).**

#### **Β) Απαιτήσεις διαφάνειας. Σελίδες 11 – 12.**

*«Η απαίτηση περί διαφάνειας καθορίζεται στο άρθρο 7 του Νόμου, που μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει ότι: «Ο πωλητής ή ο προμηθευτής οφείλει να διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο».*

*«Το Δικαστήριο της ΕΕ έχει διευκρινίσει ότι η απαίτηση περί διαφάνειας των συμβατικών ρητρών δεν μπορεί να περιορισθεί αποκλειστικώς στον κατανοητό χαρακτήρα τους από άποψη τύπου και από γραμματική άποψη. Αντιθέτως, δεδομένου ότι το σύστημα προστασίας που τίθεται σε εφαρμογή με την Οδηγία στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε υποδεέστερη θέση έναντι του επαγγελματία, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το επίπεδο πληροφόρησης, η απαίτηση αυτή πρέπει να ερμηνεύεται διασταλτικώς (βλ., απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 Kásler, EU:C:2014:282, σκέψεις 71 και 72, και απόφαση της 26.2.2015, υπόθ. C-143/13 Matei, EU:C:2015:127, σκέψη 73, απόφαση της 23.4.2015, υπόθ. C-96/14 CNP Assurances, σκέψη 40). Ουσιώδους σημασίας για τους καταναλωτές είναι η πληροφόρηση, πριν τη σύναψη της συμβάσεως, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω συνάψεως. Βάσει ιδίως της πληροφόρησης αυτής, ο καταναλωτής αποφασίζει αν*

επιθυμεί να δεσμεύεται από τους όρους που έχει προδιατυπώσει ο επαγγελματίας (Δικ ΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, RWE Vertrieb AG, EU:C:2013:180, σκέψη 44).»

«Γενικά, η αρχή της διαφάνειας επιτάσσει οι συμβατικοί όροι να είναι διατυπωμένοι με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Η σχέση αυτή παροχής και αντιπαροχής, ενώ καταρχήν δε λαμβάνεται υπόψη για την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα κάποιου όρου, εντούτοις, σύμφωνα και με το άρθρο 4 παρ. 2 της Οδηγίας, ελέγχεται εάν ο σχετικός όρος δεν είναι διατυπωμένος κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, εάν δηλαδή έχει παραβιασθεί η αρχή της διαφάνειας (ομοίως Ολομέλεια Αρείου Πάγου απόφαση υπ' αριθμ. 15/2007, ΕΛΛΔνη 2007, 987).»

«Ειδική περίπτωση αδιαφανών ρητρών αποτελούν και οι «αιφνιδιαστικές ή απροσδόκητες» ρήτρες, οι οποίες είτε προβλέπουν ρυθμίσεις που αντιτίθενται στις εύλογες προσδοκίες του μέσου επαρκώς πληροφορημένου και προσεκτικού καταναλωτή σχετικά με την έννομη θέση του στη σύμβαση, δηλαδή τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, είτε περιέχονται σε μη εμφανή μορφή μέσα σε άλλες ρήτρες που αφορούν άσχετα ζητήματα με αυτό που οι ίδιες ρυθμίζουν (βλ. και απόφαση Αρείου Πάγου υπ' αριθμ. 1219/2001, ΕΛΛΔνη 2001, 1609, Δέλλιο Γιώργο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, 2η έκδ., εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 265-266, 270-273 και 290-295).»

«Άλλωστε, οι αδιαφανείς ρήτρες, αποκρύπτοντας την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής, είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του), είτε να υποκύπτει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης (ομοίως, Άρειος Πάγος απόφαση υπ' αριθμ. 430/2005, ΕΛΛΔνη 2005, 802 επ.).» Οι υπογραμμίσεις τέθηκαν από τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών για σκοπούς καλύτερης κατανόησης των ισχυρισμών του.

Σελίδα 16

**«Ως εκ τούτου ο όρος αυτός προσκρούει στην αρχή της διαφάνειας κατά παράβαση του άρθρου 7 του Νόμου, ενώ συγχρόνως διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία σε**

**βάρος του καταναλωτή ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης, πράγμα που καθιστά τον όρο αυτό καταχρηστικό κατ' άρθρο. 5(1) και 5(4) και παρ. 1, υποπ. (ια) και (ιβ) του Παραρτήματος του Νόμου».**

Σελίδα 17.

**«Ως εκ τούτου, ο όρος αυτός θα πρέπει να θεωρηθεί καταχρηστικός και αδιαφανής κατά παράβαση των Άρθρων 5 και 7 αντίστοιχα».**

Σελίδα 22.

**«Συνεπώς, ο εξεταζόμενος όρος θεωρείται αφενός αδιαφανής κατά παράβαση του άρθρου 7 του Νόμου, και αφετέρου διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης, πράγμα που καθιστά τον όρο αυτό καταχρηστικό κατά παράβαση του άρθρου 5.»**

Πρόσθετα με τα όσα αναφέρονται στην πιο πάνω Απόφαση, σωρεία από τα ίδια ή παρόμοια συμπεράσματα αναφέρονται και σε άλλες Αποφάσεις του Διευθυντή της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή, όπως, στις Αποφάσεις με αριθμούς **217/6 (ΚΡ), 2017//5 (ΚΡ), 2018/07 (ΚΡ), 2018/1 (ΚΡ) κ.ά.**

Σε περίπτωση που η καταγγελία του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών επιβεβαιωθεί, τότε κατά συνέπεια, δυνατό να στοιχειοθετηθεί και άλλη παράβαση των πιο πάνω εταιρειών για Αθέμιτη Εμπορική Πρακτική, καθ' ότι, ουσιώδης όρος, δίνεται κατά τρόπο ασαφή και απροσδιόριστο για το μέσο καταναλωτή, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί σε εσφαλμένα συμπεράσματα και να αποδέχεται να πληρώσει για την επιδιόρθωση των ζημιών που οι καταναλωτές δεν ευθύνονται για την πρόκλησή τους.

**2.** Η εταιρεία Dikran Ouzounian & Co. Ltd, Γενικός Διανομέας/Αντιπρόσωπος των αυτοκινήτων με το εμπορικό σήμα TOYOTA, σε προδιατυπωμένο έντυπο με τίτλο «Αίτηση Υπηρεσίας Ανάκλησης Αερόσακου Takata” το οποίο καλείται ο καταναλωτής να υπογράψει, αναφέρει μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα:

*«Η επιθεώρηση και αντικατάσταση του αερόσακου θα πραγματοποιηθεί χωρίς κόστος του ιδιοκτήτη, ως χειρονομία καλής θέλησης από την Toyota Motor Europe NV/SA (TME) και την Dikran Ouzounian & Co Ltd.»*

Ο πιο πάνω όρος και κυρίως η διατύπωση «ως χειρονομία καλής θέλησης» δυνατό να συνιστά Αθέμιτη Εμπορική Πρακτική κατά παράβαση του νόμου για τα δικαιώματα του Καταναλωτή, Ν. 112(I)/2021 για τον πιο κάτω λόγο.

**Στο Παράρτημα I**, εμπορικές πρακτικές οι οποίες κρίνονται αθέμιτες υπό οποιοσδήποτε συνθήκες, (Άρθρο 5. (4)), στην παράγραφο με αριθμό (10) αναφέρεται:

*«(10) Παρουσίαση των δικαιωμάτων που παρέχει ο Νόμος στον καταναλωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς του εμπορευόμενου».*

Η πιο πάνω παράγραφος του Παραρτήματος I δηλώνει ότι η περίπτωση που περιγράφεται, θεωρείται ως Αθέμιτη Εμπορική Πρακτική κάτω από οποιοσδήποτε συνθήκες.

Έχοντας υπόψη ότι η δωρεάν αντικατάσταση του αερόσακου είναι δικαίωμα του καταναλωτή, η δήλωση της εταιρείας Dikran Ouzounian & co. Ltd ότι η αντικατάσταση θα γίνεται χωρίς κόστος και ότι η δωρεάν αντικατάσταση είναι χειρονομία καλής θέλησης από την Toyota Motor Europe NV/SA (TME) και την Dikran Ouzounian & Co Ltd., δυνατό να θεωρηθεί ως Αθέμιτη Εμπορική Πρακτική και εμπίπτει στις πρόνοιες της παραγράφου 10 του Παραρτήματος I.

Θα το εκτιμούσα αν οι καταγγελίες του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών εξεταστούν το συντομότερο και ενημερώσετε το Σύνδεσμο για το αποτέλεσμα των καταγγελιών του.

Επισυνάπτεται αντίγραφο του έντυπου «Service Order» και του έντυπου «Αίτησης Υπηρεσίας Ανάκλησης Αερόσακου Takata» που αναφέρονται στην πιο πάνω καταγγελία.

Μάριος Δρουσιώτης



Πρόεδρος

**Dickran Ouzounian & Co. Ltd.**

Lexus Cyprus  
 Grivas Dighenis Avenue  
 1510 Nicosia  
 P.O. Box 21567  
 Tel: 22593838  
 Email: info@lexus-cyprus.com  
 www.lexus.com.cy


**Service Order**
**SERORD693686**

Page 1

VAT No.: 10000484D

 Printed by:  
 Order Date:

03/02/25

# CLAIM

**Customer Comments:**

No.	Description	Qty.	Unit Of Measure	Unit Price (excl. VAT)	Amount (excl. VAT)
W AGG48F1	Replacement of the Inflator	5.70	Labour val	54.00	307.80
W 0400803124	INFLATOR ASSY KIT, I	1	Piece	60.21	60.21
Sum Labor					307.80
Sum Item					60.21

Total EUR		368.01
0% VAT of 368.01	FREE (w)	0.00
<b>Total EUR incl. VAT</b>		<b>368.01</b>

Αν το όχημα είναι εξοπλισμένο με φερόμενη κάμερα, για λόγους προστασίας της ιδιωτικότητας, αυτή θα απενεργοποιείται για όσο το όχημα παραμένει υπό την εποπτεία της Δικράν Ουζουνιάν & Σια Λτδ.  
 Ζημιές που τυχόν να προκληθούν στο όχημα κατά τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε εργασίας, εξ υπαιτιότητας της παλαιότητας του οχήματος, θα επιβαρύνουν τον ιδιοκτήτη.

All parts used are LEXUS Genuine parts, unless otherwise specified in the description.

**Explanations**

W = Warranty Position

Customer Signature: ..

Service Advisor Signature: .....

LEXUS CYPRUS  
 Grivas Dighenis Avenue  
 P.O. Box 21567  
 1510 Nicosia  
 T +357 22 59 30 30  
 F +357 22 59 36 66  
 www.lexus.com.cy

Registered in Cyprus No HE484  
 VAT Registration No 10000484D



## Αίτηση Υπηρεσίας Ανάκλησης Αερόσακου Takata




Αυτή η φόρμα αφορά **ΜΟΝΟ** τους ιδιοκτήτες Toyota με οχήματα μη Ευρωπαϊκών προδιαγραφών που δεν διαθέτουν EC-WVTA (European Community Whole Vehicle Type Approval) και είναι καταγεγραμμένα στην ιστοσελίδα του Τμήματος Οδικών Μεταφορών (TOM) ως επηρεαζόμενα από την ανάκληση αερόσακου TAKATA.

Η διαδικασία ανάκλησης υπόκειται σε διαχειριστικό κόστος ύψους €149,94 (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ), η οποία καλύπτει τα επιπλέον κόστη που σχετίζονται με την ανάκληση οχημάτων μη ευρωπαϊκών προδιαγραφών.

Η επιθεώρηση και αντικατάσταση του αερόσακου TAKATA θα πραγματοποιηθεί χωρίς κόστος για τον ιδιοκτήτη, ως χειρονομία καλής θέλησης από την Toyota Motor Europe NV/SA (TME) και την Dickran Ouzounian & Co. Ltd.

Εάν τροποποιήσεις ή επεμβάσεις στο όχημα εμποδίζουν την ολοκλήρωση της εργασίας ανάκλησης, το κόστος αποκατάστασης του οχήματος στην αρχική εργοστασιακή του κατάσταση πριν από την αντικατάσταση του αερόσακου θα είναι ευθύνη του ιδιοκτήτη.

VIN \* 

Εισάγετε αριθμό πλαισίου...

Αριθμός Εγγραφής Οχήματος \*

Εισάγετε αριθμό εγγραφής...

Όνομα \*

Εισάγετε το όνομα σας...

Επώνυμο \*

Εισάγετε το επώνυμο σας...

Διεύθυνση Email \*

Εισάγετε διεύθυνση email...