



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 4 Δεκεμβρίου 2017  
Αριθ. Πρωτ. :45397

Εισηγήτρια: Μαρία Ν. Χατζηγεωργίου

## ΠΡΟΣ:

ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ

“ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ”

και διακριτικό τίτλο

“THE GOLDEN ATHENS SPA”

ΥΠΕΥΘΥΝΗ: κ. ΚΑΙΤΗ ΓΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ του Νικολάου και της Αλεξάνδρας

-ΜΗΤΡΟΠΟΛΕΩΣ 3

105 57 ΑΘΗΝΑ

-ΣΚΟΥΦΟΥ 9

105 57 ΑΘΗΝΑ

## ΚΟΙΝ:

Πίνακας Αποδεκτών

## ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ (άρθρο 3 παρ. 1 ν. 3297/2004)

**Α.** Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. Ε\*\*\* Κ\*\*\* (αριθ.πρωτ.εισερχ. 37072/11-10-2017), η οποία ζητά να της επιστραφεί το ποσό που κατέβαλε στον προμηθευτή για το κόστος του ανεκτέλεστου υπολοίπου των υπηρεσιών, λόγω υποβολής δήλωσης υπαναχώρησης εκ των από 14.06.2017 και 15.06.2017 συμβάσεών της με το κέντρο αισθητικής και αδυνατίσματος “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” (με το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”) στις 15 Ιουνίου 2017. Η αναφορά της κ. \*\*\* διαβιβάστηκε στις 12 Οκτωβρίου 2017 (αριθ.πρωτ. 37434) στο ως άνω κέντρο αδυνατίσματος. Η εταιρεία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”, απέστειλε τα αποδεικτικά των παρασχεθεισών υπηρεσιών έγγραφα που της ζητήθηκαν από την Αρχή και απάντησε

(αριθ.πρωτ.εισερχ. 40153/31-10-2017) ότι το κόστος του υπολοίπου προγράμματος ανέρχεται στο ποσό των 428,51 ευρώ. Η απάντηση της εταιρείας με τα αποδεικτικά της έγγραφα διαβιβάστηκε στην κ. \*\*\* με το υπ'αριθ.πρωτ. 40347/31-10-2017 έγγραφο του Συνήγορου του Καταναλωτή. Η καταναλώτρια με την από 8/11/2017 επιστολή της (αριθ.πρωτ.εισερχ. 41926/10-11-2017) διαμαρτυρήθηκε εκ νέου και ενημέρωσε την Αρχή ότι δεν της έχει επιστραφεί το ως άνω ποσό (η επιστολή αυτή διαβιβάζεται στον προμηθευτή με την παρούσα).

**Β.** Η ειδική νομική προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών κρίθηκε απαραίτητη και παρέχεται με την υπ'αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 (ΦΕΚ Β' 2122/2007) απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης, η οποία εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 14 παρ. 9 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένο. Ακολούθως, στο άρθρο 2 της υπ'αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 Υ.Α., ορίζεται το ελάχιστο περιεχόμενο των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με τις μονάδες αδυνατίσματος και τα γυμναστήρια και ρυθμίζονται θέματα που αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησης και καταγγελίας των συμβάσεων, καθώς και η δυνατότητα εξώδικης επίλυσης διαφορών με προσφυγή στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (Ε.Φ.Δ.) ή στον Συνήγορο του Καταναλωτή (ΣτΚ). Σύμφωνα με τις διατάξεις της Υπουργικής Απόφασης Ζ1-1262/2007 *“στις ανωτέρω συμβάσεις ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει ανατιολογητάς εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επομένη της παραλαβής του πρωτοτύπου της σύμβασης... Στην περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το προβλεπόμενο στο παρόν άρθρο δικαίωμα υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο μόνο για τις υπηρεσίες που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. 2. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 3 της παρούσας απόφασης, ο προμηθευτής υποχρεούται εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της υπαναχώρησης ή της καταγγελίας, να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τυχόν αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά που δεν αντιστοιχούν σε αποδεδειγμένα παρασχεθείσες υπηρεσίες”*. Η υπαναχώρηση επιφέρει απόσβεση των υποχρεώσεων για παροχή που πηγάζουν από τη σύμβαση και ο προμηθευτής έχει υποχρέωση να αποδώσει τις παροχές που έλαβε κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό (άρθρα 904 ΑΚ -λήξη αιτίας). Η μόνη υποχρέωση που βαρύνει τον καταναλωτή είναι η καταβολή στον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή του αντίτιμου των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. Παράλληλα, οι επιχειρήσεις δικαιούνται **αποζημίωσης** από τον καταναλωτή, η οποία θα ανέρχεται σε **ποσοστό μέχρι 2,5%** επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος και **το οποίο (ποσοστό) θα προβλέπεται στη σύμβαση ρητά**. Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 5 της εν λόγω Υπουργικής Απόφασης, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της παρούσας, έχει εφαρμογή το άρθρο 13α “Κυρώσεις” του ν. 2251/1994 “Προστασία των καταναλωτών”.

**Γ.** Η κ. Ε\*\*\* Κ\*\*\* στις 14 και 15 Ιουνίου 2017 αγόρασε υπηρεσίες αισθητικής συνολικού κόστους 570 ευρώ (380 ευρώ κατέβαλε στις 14/6/2017 και 190 ευρώ στις 15/6/2017) από την εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” στην Αθήνα και πραγματοποίησε μέρος μόνο του προγράμματος, λαμβάνοντας μόνο δύο (2) υπηρεσίες κόστους 134,96 ευρώ στις 15/6/2017. Η καταγγέλλουσα την ίδια ημέρα, στις 15 Ιουνίου 2017, υπέβαλε δήλωση υπαναχώρησης και ζήτησε από τους υπεύθυνους της εταιρείας την επιστροφή του ποσού που αντιστοιχούσε στο κόστος των υπηρεσιών που δεν της παρασχέθηκαν, ισχυριζόμενη ότι της έχει παρασχεθεί μόνο μία υπηρεσία αισθητικής προσώπου κόστους 68 ευρώ. Η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”, με την απάντησή της προς το Συνήγορο του Καταναλωτή (αριθ.πρωτ.εισερχ. 40153/31-10-2017) δεν αμφισβήτησε την υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης εκ μέρους της καταναλώτριας και απέστειλε δύο ενυπόγραφα δελτία παρουσίας πελάτου για υπηρεσίες που

παρασχέθηκαν στις 15-6-2017 κόστους 134,96 ευρώ, αναφέροντας ότι “το κόστος του υπολοίπου προγράμματος, αφαιρουμένου του 1,5% (ποσό το οποίο αφορά στα ακυρωτικά της εταιρείας), ανέρχεται στο ποσό των 428,51€”. Επίσης, στην ως άνω απάντηση, επισυνάφθηκαν αντίγραφα των από 14 και 15 Ιουνίου 2017 συμβάσεων της εταιρείας με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” που αφορούν στην κ. \*\*\*, στα οποία ρητά αναγράφεται (ειδικός όρος υπ’ αριθ. 3) ότι “ο πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει ανατιολογήτως της παρούσης σύμβασης μέσα σε 30 (τριάντα) ημέρες... με μόνη υποχρέωση την εξόφληση των παρασχεθεισών υπηρεσιών μέχρι το χρόνο της υπαναχώρησης, των νόμιμων παρακρατήσεων και το κόστος διάγνωσης”. Στις ως άνω ενυπόγραφες συμβάσεις, έχει ρητά δηλωθεί από την καταναλώτρια ότι έλαβε το υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης σύμφωνα με τις διατάξεις της υπ’ αριθ. Ζ1-1262/2007 υπουργικής απόφασης του Υφυπουργού Ανάπτυξης. Η ως άνω απάντηση του προμηθευτή με τα συνημμένα αποδεικτικά έγγραφα διαβιβάστηκαν με το υπ’ αριθ.πρωτ. 40347/31-10-2017 έγγραφο της Αρχής στην καταναλώτρια, με το οποίο ζητήσαμε τις απόψεις της. Η κ. \*\*\*, με την υπ’ αριθ.πρωτ.εισερχ. 41926/10-11-2017 επιστολή της, ζήτησε την κατάθεση του ποσού των 428,51 ευρώ σε τραπεζικό της λογαριασμό. Η επιστολή αυτή γνωστοποιήθηκε στον προμηθευτή με την από 14 Νοεμβρίου 2017 ηλεκτρονική επιστολή της Αρχής. Ωστόσο, η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”, δεν προέβη στην επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στο κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης και την ισχύουσα νομοθεσία και δεν απέστειλε κάποιο αποδεικτικό της επιστροφής των χρημάτων στην καταγγέλλουσα έγγραφο.

Η ως άνω πρακτική της εταιρείας έχει προφανείς αρνητικές συνέπειες για την καταναλώτρια, η οποία είναι το «αδύναμο μέρος» της συμβατικής σχέσης της με τον προμηθευτή και αντίκειται στις διατάξεις του άρθρου 3 παρ. 2 και 3 της υπ’ αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 Υπουργικής Απόφασης, που θεσπίζουν ειδική νομική προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών που συμβάλλονται με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια και τους παρέχουν το δικαίωμα επιστροφής του καταβληθέντος ποσού που αντιστοιχεί σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Αντίκειται δε, και στις διατάξεις των συμβάσεών της (Β1/14-06-2017 και Σ1/15-06-2017 Δελτίων Παραγγελίας που υπέγραψε η κ. \*\*\*), με τις οποίες (αρ. 3 ειδικών όρων) προβλέπεται το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή. **Ωστόσο, στον υπ’ αριθ. 3 ειδικό όρο δεν προβλέπεται ρητά το ποσοστό της αποζημίωσης ύψους 1,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος, την οποία ο προμηθευτής, για το λόγο αυτό, δεν δικαιούται.**

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού έλαβε υπ’ όψη τις απόψεις του ως άνω κέντρου αδυνατίσματος και τα αποδεικτικά έγγραφα που προσκόμισε και φέρουν την υπογραφή της καταγγέλλουσας:

I) **Απευθύνει Σύσταση** προς την εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” και το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”, να επιστρέψει στην καταγγέλλουσα το ποσό των τετρακοσίων τριάντα πέντε ευρώ και τεσσάρων λεπτών (435,04) ευρώ που αφορά σε ανεκτέλεστες υπηρεσίες, κατ’ εφαρμογή των διατάξεων της Υ.Α. 1262/2007 και των όρων των συμβάσεών της.

II) **Καλεί** την ανωτέρω εταιρία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, το αποδεικτικό της κατάθεσης του ως άνω ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό της κ. Ε\*\*\* Κ\*\*\* που τηρεί στην Τράπεζα Πειραιώς με IBAN GR67 \*\*\*.

III) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε η παρούσα Σύσταση – Πόρισμα θα δημοσιευθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι και στο μέλλον είναι πολύ πιθανό να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως, ενώ, ταυτόχρονα, θα διαβιβασθεί στα αρμόδια για την επιβολή κυρώσεων όργανα (σύμφωνα με τα εδ. δ' και ε' της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004).

IV) **Διαβιβάζει** την παρούσα Σύσταση στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της Ζ1-1262/31-10-2007 Υ.Α και του άρθρου 13α του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**ΚΟΙΝ:**

1. Ε\*\*\* Κ\*\*\*

2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΛ. ΚΑΝΙΓΓΟΣ

101 81 ΑΘΗΝΑ