



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Χατζηγεωργίου
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: maryhajigh@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 8 Ιανουαρίου 2008
Αριθ. πρωτ. : 12

ΠΡΟΣ:

1. HOLMES PLACE Health Clubs
Εμπορικό Κέντρο "City Link"
Βουκουρεστίου και Σταδίου 4,
105 64, Αθήνα
2.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ

(άρθρο 3 παρ.1 ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259Α') με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, εξέτασε αναφορά υποβληθείσα από την κ. Αγγελική, με θέμα την άρνηση του γυμναστηρίου HOLMES PLACE (Εταιρία με την επωνυμία Health & Fitness East Med BV) να αναστείλει την ισχύ της σύμβασης για σπουδαίους λόγους της καταναλώτριας.

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας συντάσσεται η παρούσα σύσταση κατά το άρθρο 3 παράγραφος 1 εδάφιο β' του ως άνω νόμου η οποία και απευθύνεται αρμοδίως.

Η καταναλώτρια στις 17 Δεκεμβρίου 2005 υπέγραψε με το γυμναστήριο (health club) σύμβαση παροχής υπηρεσιών ετήσιας διάρκειας με ημερομηνία έναρξης 19-12-2005 και ημερομηνία λήξης 18-12-2006. Στους όρους συμμετοχής της ανωτέρω σύμβασης και συγκεκριμένα, στην παράγραφο που προβλέπεται η δυνατότητα αναστολής ισχύος της συνδρομής, αναφέρεται ρητά ότι «κατόπιν αιτήσεως του Μέλους, η οποία τελεί υπό την έγκριση της Επιχείρησης, η Επιχείρηση μπορεί να αναστέλλει την ισχύ (να «παγώνει») τη συνδρομή του Μέλους εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι προς τούτο. Κατά την περίοδο της αναστολής ισχύος (παγώματος) συνδρομής, το Μέλος

δεν έχει δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης των εγκαταστάσεων του Club, ενώ η διάρκεια της εγγραφής του Μέλους θα παρατείνεται για ίσο χρονικό διάστημα».

Το μήνα Μάιο του 2006 η καταναλώτρια ζήτησε να ασκήσει το ως άνω προβλεπόμενο δικαίωμά της επικαλούμενη σοβαρούς λόγους και το γυμναστήριο αρνήθηκε. Μετά από πολλές ατελέσφορες προσπάθειες που κατέβαλε για να γίνει δεκτό το αίτημά της, αναγκάστηκε, ύστερα από τις συνεχόμενες αρνήσεις της επιχείρησης να εφαρμόσει στην περίπτωσή της τον ανωτέρω όρο της σύμβασης, να προσφύγει στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης στις 15-12-2006 και να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Εν τω μεταξύ, η συναλλαγή είχε ήδη ολοκληρωθεί (πλήρης εξόφληση) με χρέωση στην πιστωτική κάρτα της καταναλώτριας συνολικού ποσού 1.056 ευρώ (12 μήνες επί 88 ευρώ/μήνα). Η καταγγέλλουσα ζητά να της επιστραφεί μέρος του ανωτέρω ποσού για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες του ως άνω γυμναστηρίου (8 μηνών X 88 ευρώ = 704 ευρώ).

Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. Αγγελικής την 8^η Μαρτίου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 33 Α, η οποία διαβιβάστηκε στην Εταιρεία HOLMES PLACE GREECE με τα από 20 Μαρτίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/143) και 25 Απριλίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/529) έγγραφά μας και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 16 Μαΐου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. Α/736/17-05-2007, η εταιρεία εξέθεσε τις απόψεις της, οι οποίες διαβιβάστηκαν στην καταναλώτρια με το από 22 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/807) έγγραφό μας, ενώ ουδόλως προσκόμισε τα αιτηθέντα από την Αρχή έγγραφα (άδεια λειτουργίας, αντίγραφο του καταστατικού με τις ενδεχόμενες τροποποιήσεις του, κατάσταση προσωπικού και μηχανημάτων με τις προδιαγραφές τους, καθώς και τα τυχόν ιατρικά σκευάσματα).

Με την ως άνω απάντηση, η εταιρία ισχυρίζεται ότι η καταγγέλλουσα ουδέποτε ζήτησε την λύση της μεταξύ τους συμβάσεως και ότι για το «πάγωμα της συνδρομής» όφειλε να είχε υποβάλει έγγραφη αίτηση.

Ταυτοχρόνως, η Αρχή μας προέβη σε έλεγχο της νομιμότητας της λειτουργίας του ως άνω γυμναστηρίου διαβιβάζοντας τα από 12-3-2007 (αρ.πρωτ: Α/42), από 22-3-2007 (αρ.πρωτ: Α/160) έγγραφά της, καθώς και το από 25-4-2007 (αρ.πρωτ: Α/529) υπομνηστικό έγγραφό της, τόσο στο Τμήμα Αθλητισμού όσο και στη Δ/ση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών, από τις απαντήσεις των οποίων προέκυψε ότι η καταγγελλόμενη επιχείρηση λειτουργεί χωρίς άδεια της αρμόδιας Νομαρχίας.

Η καταναλώτρια και η προμηθεύτρια εταιρία κλήθηκαν να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 9 Οκτωβρίου 2007 ημέρα Τρίτη και ώρα 09.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής μας, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004.

Ο ως άνω συμβιβασμός δεν επιτεύχθηκε, λόγω άρνησης της εταιρίας να επιστρέψει το ποσό που ζητά η καταναλώτρια για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες και λόγω

άρνησης της καταγγέλλουσας να δεχθεί τις «δωρεάν» υπηρεσίες για ένα (1) μήνα που πρόσφερε το γυμναστήριο.

Επίσης, η εταιρία δεν προσκόμισε τα έγγραφα που ζητήθηκαν από την Αρχή μας με το από 20 Μαρτίου 2007 (αρ.πρωτ. Α/143) έγγραφό της, για την προσκόμιση των οποίων δόθηκε νέα προθεσμία επτά ημερών.

Με το από 17 Οκτωβρίου 2007 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2666/17-10-2007) η εταιρία προσκόμισε στην Αρχή: α) αντίγραφο του αριθμού πρωτοκόλλου 20220/12.7.2007 που έλαβε η εταιρία από τη Διεύθυνση Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών για την κατάθεση αιτήσεως χορηγήσεως άδειας λειτουργίας πολυδύναμου κέντρου άθλησης και αδυνατίσματος, σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο της ΥΑ 3215/1998 (ΦΕΚ 655/30.06.1998), β) τρεις απαντητικές επιστολές της Νομαρχίας Αθηνών (Διεύθυνση Πολιτισμού – Αθλητισμού) στην από 13.10.2005 αίτηση της εταιρίας για χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδιωτικού γυμναστηρίου, γ) αντίγραφο πιστοποιητικού πυρασφάλειας των εγκαταστάσεων και δ) αντίγραφο βεβαίωσης συμβατότητας ISO και CE των μηχανημάτων και πλήρη κατάλογο αυτών. Επίσης, με το από 26 Οκτωβρίου 2007 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2889/29-10-2007) η εταιρία κοινοποίησε στην Αρχή μας νέα πρότασή της στα πλαίσια της προσπάθειας συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς και ύστερα από την απόρριψη εκ μέρους της καταναλώτριας της αρχικής της πρότασης («δωρεάν» παροχή υπηρεσιών για ένα μήνα), η οποία συνίσταται στην επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στη συνδρομή ενός (1) μηνός. Η καταναλώτρια, η οποία ζητάει επιστροφή ποσού που αντιστοιχεί στη συνδρομή οκτώ (8) μηνών, απέρριψε και την πρόταση αυτή.

Από τον έλεγχο των ανωτέρω στοιχείων διαπιστώθηκε από την Αρχή μας ότι:

Η εταιρία «Health & Fitness East Med B.V.» είχε υποβάλει από 13/10/2005 στην αρμόδια Νομαρχία Αθηνών (Τμήμα Αθλητισμού) αίτηση για χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας και έλαβε την με αρ.πρωτ. 47588/20-10-2005 απάντηση της Νομαρχίας ότι το θέμα χορήγησης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας Ιδιωτικών Γυμναστηρίων βρίσκεται σε εκκρεμότητα εν όψει έκδοσης σχετικού Προεδρικού Διατάγματος. Μετά δε την έκδοση του Προεδρικού Διατάγματος (υπ' αριθ.: 219/2006), το ως άνω Τμήμα της Νομαρχίας απέστειλε έγγραφο (αρ.πρωτ.: 69358/5-12-2006) στην καταγγελλόμενη εταιρία, που βρίσκεται στην οδό Βουκουρεστίου και Σταδίου 4, προκειμένου, η τελευταία, να φροντίσει για τη νομιμοποίησή της εντός της προβλεπόμενης, από το Προεδρικό Διάταγμα, προθεσμίας.

Η καταγγελλόμενη εταιρία κατέθεσε ήδη στην αρμόδια Νομαρχία την από 12-7-2007 αίτησή της που έλαβε αριθ.πρωτ.: 20220, προκειμένου να της χορηγηθεί άδεια σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο που ισχύει για τα πολυδύναμα κέντρα άθλησης.

Στην από 17-12-2005 σύμβαση που υπεγράφη μεταξύ της καταναλώτριας και του γυμναστηρίου, προβλέπεται ελάχιστη διάρκεια εγγραφής 12 μήνες: «Η ανωτέρω διάρκεια της εγγραφής του Μέλους στο Club ισχύει σε κάθε περίπτωση, ακόμα και εάν επέλθει οποιαδήποτε μεταβολή των συνθηκών και ανεξάρτητα από την συχνότητα της χρήσης (ή μη) των εγκαταστάσεων του Club από το Μέλος. Με την επιφύλαξη των προβλεπομένων στις κατωτέρω παραγράφους (β) και (γ) του παρόντος όρου, το ποσό του Τέλους Εγγραφής και της Συνδρομής που καταβάλλει το Μέλος κατά την εγγραφή του ή κατά την ανανέωση της εγγραφής αυτής, σε καμία

περίπτωση δεν επιστρέφεται από την Επιχείρηση, ούτε συμψηφίζεται με τυχόν αξιώσεις του Μέλους». Οι εξαιρέσεις των ως άνω (β) και (γ) παραγράφων, ορίζονται στη σύμβαση, ως εξής: «β) Κατ' εξαίρεση μέσα στις πρώτες επτά (7) ημέρες από την Ημερομηνία Έναρξης το Μέλος δικαιούται να παραιτηθεί... Στην περίπτωση αυτή, η Επιχείρηση θα επιστρέψει στο Μέλος ολόκληρο το ποσό του Τέλους Εγγραφής (150 ευρώ) και το ποσό της συνδρομής που θα έχει καταβάλει, παρακρατώντας μόνον ποσό εικοσιπέντε Ευρώ (€25) που καλύπτει τα διαχειριστικά έξοδα της εγγραφής, της έκδοσης κάρτας μέλους και της διαγραφής του». Επίσης, ρητά προβλέπεται στη σύμβαση (περ. γ) και το δικαίωμα κάποιου μέλους να ζητήσει τον τερματισμό της συμμετοχής του στο Club σε περίπτωση εγγραφής του για χρονική περίοδο 24 μηνών, μετά την παρέλευση δώδεκα μηνών, με σαφή ειδικό όρο ότι: «η σχετική αίτηση του Μέλους πρέπει να υποβάλλεται εγγράφως».

Σύμφωνα με άλλον όρο της συμβάσεως (περ. α' «ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ») «επιτρέπεται με έγγραφο αίτηση του Μέλους, ..., μεταβίβαση της εγγραφής και της συνδρομής του Μέλους σε άλλον».

Τέλος, σύμφωνα με τον όρο της συμβάσεως που ρυθμίζει την «ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΙΣΧΥΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ» (παρ. β'), τον οποίο επικαλέστηκε η καταναλώτρια, Αγγελική, «κατόπιν αιτήσεως του Μέλους, η οποία τελεί υπό την έγκριση της Επιχείρησης, η Επιχείρηση μπορεί να αναστέλλει την ισχύ (να «παγώνει») την συνδρομή του Μέλους εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι προς τούτο. Κατά την περίοδο της αναστολής ισχύος (παγώματος) συνδρομής, το Μέλος δεν έχει δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης των εγκαταστάσεων του Club, ενώ η διάρκεια της εγγραφής του Μέλους θα παρατείνεται για ίσο χρονικό διάστημα».

Από τους ανωτέρω ενδεικτικά όρους, αλλά και από το πνεύμα της σύμβασης, προκύπτει ότι, στα σημεία όπου η επιχείρηση απαιτεί έγγραφες αιτήσεις, ρητώς και με πλήρη σαφήνεια, το αναγράφει στους όρους αυτής. Αντίθετα, στον όρο τον σχετικό με το «πάγωμα» της συνδρομής του Μέλους (Αναστολή Ισχύος Συνδρομής), ΔΕΝ απαιτεί έγγραφο τύπο (για την αίτηση).

Η καταναλώτρια αναφέρει ότι ζήτησε προφορικά, σύμφωνα με τον ως άνω συγκεκριμένο όρο της σύμβασης, αρχικά το μήνα Μάιο του 2006 την αναστολή ισχύος της σύμβασής της, το ίδιο αίτημα δε επανέλαβε και το μήνα Αύγουστο του 2006, για σπουδαίους λόγους, οι οποίοι συνέχιζαν να υφίστανται όλο το ανωτέρω χρονικό διάστημα.

Η επιχείρηση, όπως εκπροσωπήθηκε νόμιμα ενώπιον της Αρχής, στις 9 Οκτωβρίου 2007, δεν ισχυρίστηκε ούτε απέδειξε ότι κατά το ως άνω χρονικό διάστημα η καταγγέλλουσα συνέχιζε να δέχεται τις υπηρεσίες της επιχείρησης, ενώ εντελώς αδικαιολόγητα, αντισυμβατικά και κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης που επιβάλλεται στις συναλλαγές, αρνήθηκε το «πάγωμα» (αναστολή ισχύος) που ζήτησε η καταναλώτρια, με αποτέλεσμα η τελευταία να προσφύγει στο Υπουργείο Ανάπτυξης (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή) και υποβάλει Δήλωση Υπαναχώρησης.

Σύμφωνα με το άρθρο 389 Α.Κ., στη σύμβαση μπορεί κάποιος να επιφυλάξει στον εαυτό του το δικαίωμα της υπαναχώρησης. Η υπαναχώρηση επιφέρει απόσβεση των υποχρεώσεων για παροχή που πηγάζουν από τη σύμβαση και οι συμβαλλόμενοι έχουν αμοιβαία υποχρέωση να αποδώσουν τις παροχές που έλαβαν κατά τις διατάξεις

για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό, ενώ άμεση συνέπεια της άσκησης της αποτελεί η ex tunc λύση της συμβατικής σχέσης και η απόσβεση των απ' αυτή, προς παροχή, υποχρεώσεων των συμβαλλομένων, οι οποίοι, υποχρεούνται, αμοιβαίως, σε απόδοση των παροχών που λήφθηκαν ως άνευ αιτίας.

Σύμφωνα, τέλος, με το πνεύμα της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ Β'2122/2007) σε συνδυασμό με τα άρθρα 200, 288 και 281 Α.Κ., ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί (το βάρος απόδειξης φέρει ο προμηθευτής κατ' άρθρ. 2 παρ. 7 περ. κζ' ν.2251/1994), ενώ, παράλληλα, οι επιχειρήσεις δικαιούνται αποζημίωσης από τον καταναλωτή η οποία θα ανέρχεται σε ποσοστό μέχρι 2,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος. Στην περίπτωση δε που ο καταναλωτής ασκήσει το προβλεπόμενο στην Υπουργική Απόφαση δικαίωμα υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο μόνο για τις υπηρεσίες που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τα αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά ή να τον απαλλάξει από την πληρωμή υπολοίπου οφειλής χρεωμένης σε πιστωτική κάρτα που δεν αντιστοιχούν σε αποδεδειγμένα παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Η καταναλώτρια στην από 8 Μαρτίου 2007 Αναφορά της προς την Αρχή μας, ΔΕΝ αναφέρει ακριβή χρόνο (ημερομηνία) που δημιουργήθηκε το πρόβλημα, όπως ρητά και με πλήρη σαφήνεια της υποδείχθηκε εγγράφως στο έντυπο «Σχέδιο Αναφοράς» που συντάχθηκε από την Αρχή μας. Αναφέρει απλώς: «Τον Μάιο 2006 τηλεφώνησα και ζήτησα να ανασταλεί η ισχύς της σύμβασής μου...» και «Επειδή τα προβλήματά μου συνεχίζοντο, επικοινωνήσα εκ νέου με τους υπευθύνους τον μήνα Αύγουστο 2006... αρνήθηκαν να εφαρμόσουν το συγκεκριμένο άρθρο ... προσπάθησα να επικοινωνήσω εκ νέου ... αναγκάστηκα να υποβάλω την δήλωση υπαναχώρησής μου στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στις 15/12/2006».

Από την άλλη πλευρά, όμως, η εταιρία δεν αμφισβήτησε το ανωτέρω χρονικό διάστημα μη παροχής υπηρεσιών, δεν απέδειξε ούτε ισχυρίστηκε ότι η καταναλώτρια συνέχιζε να δέχεται τις υπηρεσίες του γυμναστηρίου, απλά υποστήριξε ότι η καταναλώτρια ουδέποτε ζήτησε την λύση της μεταξύ τους συμβάσεως και ότι για το «πάγωμα της συνδρομής» όφειλε να είχε υποβάλει έγγραφη αίτηση.

Τόσο από την αναφορά της καταγγέλλουσας και την αλληλογραφία της Αρχής όσο και από την ενώπιόν της προφορική διαδικασία, προέκυψε ότι οι υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί στην καταναλώτρια αφορούν στο χρονικό διάστημα από Δεκέμβριο 2005 έως Μάιο 2006, δηλαδή πέντε (5) μήνες, η καταναλώτρια δε εξόφλησε ως όφειλε το αντίτιμο για τις υπηρεσίες αυτές μέσω της πιστωτικής της κάρτας. Από το μήνα Μάιο έως και Δεκέμβριο του έτους 2006, δηλαδή για χρονικό διάστημα επτά (7) μηνών, δεν αποδείχθηκε ότι παρασχέθηκαν υπηρεσίες ή έγινε χρήση των εγκαταστάσεων του γυμναστηρίου από την καταναλώτρια.

Συνεπώς, το πολυδύναμο γυμναστήριο – health club, με την επωνυμία «Health & Fitness East Med BV», σύμφωνα με τα ως άνω προαναφερθέντα, οφείλει να επιστρέψει στην καταναλώτρια το αντίστοιχο αντίτιμο για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες των επτά (7) ως άνω μηνών, που ανέρχονται σε 616 ευρώ (7 x 88 €),

δικαιούται, όμως, αποζημίωσης από την καταναλώτρια, σύμφωνα με σχετικό όρο της συμβάσεως («ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΜΕΛΟΥΣ» περ. β), η οποία ανέρχεται σε ποσό 25 ευρώ και αφορά στην κάλυψη των διαχειριστικών εξόδων της εγγραφής και της έκδοσης κάρτας μέλους και της διαγραφής του, του υπολειπομένου διαμορφωθέντος σε πεντακόσια ενενήντα ένα (591) ευρώ, ποσό το οποίο οφείλει η εταιρία να επιστρέψει.

Τέλος, η καταναλώτρια με την υποβληθείσα Αναφορά της ΔΕΝ ζητά το ποσό των 150 ευρώ που κατέβαλε ως «τέλος εγγραφής» στο καταγγελλόμενο γυμναστήριο, συνεπώς, παρέλκει η έρευνα της νομιμότητας ή μη του προκαταβληθέντος αυτού ποσού.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την καταγγελλόμενη εταιρία να επιστρέψει το ποσό των πεντακοσίων ενενήντα ενός (591) ευρώ στην καταγγέλλουσα, για τους ανωτέρω λόγους.

II) **Καλεί** τη καταγγελλόμενη εταιρία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση – πόρισμα δύναται να δημοσιευθεί (άρθρο 4 παρ. 5 ν.3297/2004) με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι και στο μέλλον είναι πολύ πιθανό να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή
α/α

Γιώργος Διέλλας
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εσωτερική Διανομή:

1. Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή
2. Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Βασιλικής Μπώλου