



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα, 3 Μαρτίου 2008
Αριθ. πρωτ. : 248

ΠΡΟΣ:

1. «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και
«ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.»
ΚΕΝΤΡΑ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ
ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΣΩΜΑΤΟΣ (ΠΡΙΝΟΥ)
ΠΑΤΗΣΙΩΝ 129
112 51 ΑΘΗΝΑ
2.

ΚΟΙΝ.:
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

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. Βασιλική, με θέμα την άρνηση των κέντρων αδυνατίσματος – εταιρειών με τις επωνυμίες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (Κέντρα Αδυνατίσματος - Υπηρεσίες

Προσωπικής Υγιεινής και Φροντίδας Σώματος) να επιστρέψουν ολόκληρο το ποσό των 30.840 ευρώ που ισχυρίζεται η καταναλώτρια ότι εισέπραξαν μέσω πιστωτικών καρτών (και άλλων προϊόντων καταναλωτικής πίστης) της καταναλώτριας, παρά το γεγονός ότι η τελευταία υπέβαλε εμπρόθεσμα δήλωση υπαναχώρησης και στο Υπουργείο Ανάπτυξης κατά των ανωτέρω εταιρειών, που λειτουργούν στην οδό Πατησίων 129.

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 Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. Βασιλικής την 4η Ιουνίου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 400Α, με Δήλωση Υπαναχώρησης που υποβλήθηκε στις 20 Απριλίου 2007 στο Υπουργείο Ανάπτυξης από την καταναλώτρια με αρ. πρωτ. της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή Ζ2-9149/20-04-07 που γνωστοποιήθηκε στην Υπηρεσία μας στις 8 Ιουνίου 2007 με το αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/1038 έγγραφο, τα οποία διαβιβάστηκαν στις Εταιρείες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (ΠΡΙΝΟΥ) με το από 11 Ιουνίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/1058) έγγραφό μας που κοινοποιήθηκε ταυτόχρονα στις ανώνυμες τραπεζικές εταιρίες «EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.», «CITIBANK» και «ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.»

Με το από 5 Ιουλίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. Α/1435/05-07-2007, οι καταγγελλόμενες εταιρείες απάντησαν ότι έχουν κοπεί επιταγές (επιστροφή χρημάτων) ποσού 10.596,19 ευρώ και ποσού 2.196,22 ευρώ, καθώς και επιστροφές ποσών 8.044,58 ευρώ, 1.500 ευρώ και 425,07 ευρώ με αντιλογισμό στις πιστωτικές κάρτες της καταναλώτριας, δηλαδή ότι επιστρέφεται το συνολικό ποσό των 22.762,06 ευρώ.

Η ως άνω απάντηση διαβιβάστηκε στην καταναλώτρια με το από 2 Αυγούστου 2007 (αρ. πρωτ. Α/1786) έγγραφό μας μαζί με την από 3 Ιουλίου 2007 (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/1599/19-07-07) απάντηση της τράπεζας «EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.» περί χορηγήσεων δύο καταναλωτικών δανείων στην καταναλώτρια ύψους 20.000 ευρώ. Με το από 16 Αυγούστου 2007 (αρ.πρωτ.: Α/1924) έγγραφό μας διαβιβάσαμε αντίστοιχα στην καταναλώτρια και την από 3 Αυγούστου 2007 (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/1888/13-08-07) απάντηση της τράπεζας «ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» περί αμφισβήτησης των χρεώσεων των πιστωτικών καρτών της.

Με τις απαντήσεις της η καταναλώτρια (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/1453/09-07-07, Α/1525/13-07-07 και Α/1930/17-08-07) ισχυρίζεται ότι οι εταιρίες επιστρέφουν μεν 22.762,06 ευρώ, όμως, παρακρατούν 7.874,56 ευρώ, ενώ εκείνη δέχθηκε να παρακολουθήσει πρόγραμμα κόστους 520 ευρώ. Οι εταιρείες δεν είχαν παραδώσει στην καταναλώτρια αντίγραφα των συμβάσεων – δελτίων παραγγελίας που εκείνη είχε υπογράψει με αποτέλεσμα εκείνη να έχει την εντύπωση ότι παρακολούθησε και εκτέλεσε θεραπείες από το πρόγραμμα κόστους 520 ευρώ, η καταναλώτρια δε ισχυρίζεται ότι οι επισκέψεις της στο ινστιτούτο αισθητικής δεν ήταν πάνω από δέκα.

Εν συνεχεία, η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι, όταν πήγε στα καταγγελλόμενα κέντρα αδυνατίσματος να παραλάβει τα σώματα των ανωτέρω επιταγών, οι υπεύθυνοι ΔΕΝ

της τα παρέδιδαν εάν δεν υπέγραφε υπεύθυνη δήλωση ότι «δεν έχει καμία άλλη απαίτηση από την εταιρεία», με αποτέλεσμα εκείνη να αναγκασθεί να φύγει από τα γραφεία του κέντρου αισθητικής χωρίς να λάβει χώρα επιστροφή των χρημάτων στην οποία όφειλαν οι εταιρείες να προβούν λόγω της νόμιμης και εμπρόθεσμης υπαναχώρησης της καταγγέλλουσας.

Με την από 25-6-2007 Εξώδικη Διαμαρτυρία της μετά Προσκλήσεως, Δηλώσεως και Επιφυλάξεως δικαιωμάτων, που επιδόθηκε στις καταγγελλόμενες εταιρείες στις 5 Ιουλίου 2007, η καταναλώτρια ζητάει να της επιστραφεί άμεσα το ποσό των 30.840,00 ευρώ, αφού αφαιρεθεί μόνο το ποσό των 520 ευρώ για παρασχεθείσες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, τα ποσά που διεκδικεί η καταγγέλλουσα προέρχονται τόσο από τραπεζικό δανεισμό (δύο δανειακές συμβάσεις που υπέγραψε με την τράπεζα EFG EUROBANK ERGASIAS A.E. ποσών 12.000,00 ευρώ και 8.000,00 ευρώ) όσο και από χρεώσεις στις πιστωτικές της κάρτες (DINERS 8.000,00 ευρώ, ΕΜΠΟΡΟΚΑΡΤΑ VISA 1.000,00 ευρώ και ΕΜΠΟΡΟΚΑΡΤΑ MASTERCARD 1.500,00 και 340,00 ευρώ) συνολικού ύψους 30.840,00 ευρώ για συναλλαγές με τις επιχειρήσεις «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (ΠΡΙΝΟΥ), των οποίων η καταγγέλλουσα έχει ήδη προβεί σε αμφισβήτηση με έγγραφες δηλώσεις της στα αντίστοιχα πιστωτικά ιδρύματα (EFG EUROBANK ERGASIAS A.E. και ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ).

Ταυτοχρόνως, η Αρχή μας προέβη σε έλεγχο της νομιμότητας της λειτουργίας των εταιρειών με τις επωνυμίες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (ΠΡΙΝΟΥ) ως Μονάδων Αδυνατίσματος διαβιβάζοντας το από 02-07-2007 (αρ.πρωτ: Α/1361) έγγραφό της, στην αρμόδια Δ/ση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών, από τις απαντήσεις της οποίας (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/1465/10-07-07) προέκυψε ότι άδεια λειτουργίας διέθετε από το έτος 2000 η εταιρία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ» και το διακριτικό τίτλο «ΠΡΙΝΟΥ», ενώ από την 6^η Ιουλίου 2007 τροποποιήθηκε η άνω άδεια και χορηγήθηκε άδεια λειτουργίας στις καταγγελλόμενες εταιρείες με την επωνυμία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.».

Με το από 6 Σεπτεμβρίου 2007 (Α.Π.: Α/2155) έγγραφό μας η καταναλωτής και οι προμηθεύτριες εταιρίες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (με το δ.τ. «ΠΡΙΝΟΥ») κλήθηκαν να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 18 Σεπτεμβρίου 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 των εταιρειών «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» να επιστρέψουν το ποσό που ζητά η καταναλώτρια για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Καταρτίστηκε δε το από 18 Σεπτεμβρίου 2007 με αρ.πρωτ.: Α/2233 Πρακτικό Συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού, με το οποίο οι εταιρείες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» δεσμεύθηκαν να υποβάλουν το αργότερο έως την

24^η Σεπτεμβρίου 2007 στην Αρχή μας τις τελικές προτάσεις τους για την επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς.

Κατά την ημέρα και ώρα της συνάντησης, οι καταγγελλόμενες εταιρείες προσκόμισαν (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2234/18-9-2007), μεταξύ άλλων εγγράφων που δεν ζητήθηκαν απ'την Αρχή μας, Καταστατικά των Εταιριών με τις επωνυμίες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.», Απόφαση περί Χορήγησης Άδειας Ίδρυσης και Λειτουργίας της Νομαρχίας Αθηνών (αρ.πρωτ. 17994/7-7-2000 της Δ/σης Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών) της εταιρίας με την επωνυμία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ» (οδός Πατησίων 129), Απόφαση περί Τροποποίησης Άδειας Λειτουργίας της Νομαρχίας Αθηνών (αρ.πρωτ. 18798/6-7-2007 της Δ/σης Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών) της εταιρίας περιορισμένης ευθύνης με την επωνυμία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ» (οδός Πατησίων 129) με το δ.τ. «ΠΡΙΝΟΥ» με χορήγηση άδειας λειτουργίας στις ετερόρρυθμες εταιρίες ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. και ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ. Επίσης, προσκόμισαν φωτοτυπίες από κάποιες υπηρεσίες που είχαν παρασχεθεί από τις 12 Μαρτίου 2007 έως τις 4 Απριλίου 2007, χωρίς να διευκρινίζουν το κόστος κάθε υπηρεσίας, τις με αρ. 088735/12-3-07, 088733/12-3-07, 088732/12-3-07, 088727/12-3-07, 088726/12-3-07, 088725/12-3-07, 088724/12-3-07, 088723/12-3-07, 088702/9-3-07, 088784/15-3-07, 088763/14-3-07, 088762/14-3-07 και 088761/14-3-07 αποδείξεις παροχής υπηρεσιών της εταιρίας «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ & ΣΙΑ Ε.Ε.», ποσών, αντίστοιχα, 3.045,58, 1.908,84, 1.908,84, 340, 1.000, 1.000, 1.500, 1.500, 520, 500, 72,32, 3.593,26 και 3.593,26 ευρώ, συνολικού δε ποσού είσπραξης 20.482,10 ευρώ, καθώς και τις με αρ. 0157599/16-3-07, 0157598/16-3-07, 0157597/16-3-07, 0157585/15-3-07, 0157584/15-3-07, 0157583/15-3-07, 0157558/14-3-07, 0157549/13-3-07, 0157512/12-3-07, 0157513/12-3-07, 0157608/16-3-07, 0157514/12-3-07, 0157600/16-3-07, 0157605/16-3-07, 0157607/16-3-07 και 0157606/16-3-07 αποδείξεις παροχής υπηρεσιών της εταιρίας «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ Ε.Π.Ε & ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ», ποσών, αντίστοιχα, 1.250, 1.619,20, 1.619,28, 500, 500, 500, 1.824,42, 2.000, 1.091,16, 1.091,16, 2.000, 1.954,42, 1.500, 1.500,16, 240,72 και 240,72 ευρώ, συνολικού δε ποσού είσπραξης 19.431,24 ευρώ (σύνολο ποσών προσκομισθεισών αποδείξεων: 39.913,34 ευρώ). Επιπρόσθετα, προσκόμισαν α) η εταιρία με την επωνυμία «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ & ΣΙΑ Ε.Ε.» τέσσερα (4) υπογεγραμμένα Δελτία Παραγγελίας Αισθητική – Σώμα, το από 9-3-2007 με αρ.δελ. παρ.πελ.: 98429 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 520 ευρώ, το από 9-3-2007 με αρ.δελ. παρ.πελ.: 98431 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 4.784,84 ευρώ, το από 12-3-2007 με αρ.δελ. παρ. πελ.: 98479 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 6.638,84 ευρώ και το από 13-3-2007 με αρ.δελ. παρ. πελ.: 98510 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 2.202,96 ευρώ, δηλαδή τεσσάρων δελτίων συνολικού κόστους υπηρεσιών 14.110,64 ευρώ και β) η εταιρία με την επωνυμία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ & ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» δύο (2) υπογεγραμμένα Δελτία Παραγγελίας Αισθητική – Σώμα, το από 12-3-2007 με αρ.δελ. παρ.πελ.: 98476 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 6.870 ευρώ και το από 13-3-2007 με αρ.δελ. παρ.πελ.: 98511 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελόμενου προγράμματος 1.750,08 ευρώ, δηλαδή δύο δελτίων συνολικού κόστους υπηρεσιών 8.620,08 ευρώ (προσκομίσθηκε δε και ένα ανυπόγραφο δελτίο, το από 14-3-2007 με αρ.δελ. παρ. πελ.: 98523

συνολικού ποσού προγράμματος 4.360 ευρώ). Επίσης, στις 19-9-07 προσκομίσθηκε στην Αρχή μας (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2241) συμπληρωματικά αντίγραφο του με αρ.δελ. παρ.πελ.: 98513/13-3-2007 συνολικού συμφωνημένου ποσού παραγγελλόμενου προγράμματος 3.500,16 ευρώ.

Αμφότερες οι καταγγελλόμενες εταιρίες προσκόμισαν και αποδεικτικά έγγραφα (αντίγραφα τραπεζικών εγγράφων και επιστολών) και αντίγραφα επιταγών στο όνομα της καταγγέλλουσας, από τα οποία προκύπτουν τα εξής: α) ότι μέσω της κάρτας DINERS CLUB της καταναλώτριας έχει λάβει χώρα επιστροφή συνολικού ποσού 7.998,84 ευρώ (3.045,00 + 1.091,00 + 1.908,84 + 1.954,00) στις 29-6-2007, β) ότι έχουν εκδοθεί στο όνομα της καταγγέλλουσας δύο (2) δίγραμμες επιταγές, η με αρ. 008.....-2 με ημερομηνία έκδοσης 21/6/2007 για ποσό 10.596,19 ευρώ από την εταιρία ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. και η με αρ. 008.....-4 με ημερομηνία έκδοσης 21/6/2007 για ποσό 2.196,22 ευρώ από την εταιρία ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. και γ) ότι η ανώνυμος τραπεζική εταιρία με την επωνυμία «EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.» με την από 10-9-2007 επιστολή της προς την εταιρία ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ & ΣΙΑ ΕΕ βεβαιώνει ότι στις 6/7/2007 προέβη στην επιστροφή του ποσού 326,48 ευρώ και 98,59 ευρώ στον αριθμό πιστωτικής κάρτας 4960 και του ποσού των 1.500 ευρώ στον αριθμό πιστωτικής κάρτας 5430

Τέλος, προσκομίσθηκαν αναλυτικές καταστάσεις για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες των δύο εταιρειών προς την καταναλώτρια και τα παρακρατηθέντα ποσά ανά Δελτίο Παραγγελίας. Συγκεκριμένα, από την εταιρία ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. προσκομίσθηκαν τέσσερις (4) καταστάσεις που αφορούν στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98429/9-3-07 κόστους 520 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 98,59 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98431/9-3-07 κόστους 4.748,84 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 3.735,32 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98479/12-3-07 κόστους 6.638,84 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 4.301,15 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98510/13-3-07 κόστους 2.202,96 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 940,07 ευρώ. Από την εταιρία ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. προσκομίσθηκαν τέσσερις (4) καταστάσεις που αφορούν στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98476/12-3-07 κόστους 6870 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 6.261,09 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98511/13-3-07 κόστους 1.750,08 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 1.151,15 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98513/13-3-07 κόστους 3.500,16 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 2.755,39 ευρώ, στο δελτίο παραγγελίας με αριθ. 98523/14-3-07 κόστους 4.360 ευρώ, από το οποίο επιστρέφεται ποσό 3473,59 ευρώ. Από τις ανωτέρω προσκομισθείσες καταστάσεις προκύπτει ότι οι εταιρίες για κάθε ένα Δελτίο Παραγγελίας παρακρατούν για δικαίωμα εγγραφής 88,04 ευρώ και για «διάγνωση» 73,37 ευρώ, δηλαδή συνολικά 161,41 ευρώ, ενώ οι χρεώσεις για τις υπηρεσίες γίνονται με δύο διαφορετικές τιμές (αρχική και τελική).

Στις 24 Σεπτεμβρίου 2007 η Αρχή μας έλαβε το από 24-09-2007 έγγραφο των καταγγελλομένων εταιρειών στο οποίο περιλαμβάνονται: Α) μέρος της ελληνικής νομοθεσίας με ερμηνεία και νομολογία σχετικά με την έλλειψη άδειας λειτουργίας των ινστιτούτων αισθητικής – κέντρων αδυνατίσματος κατά το χρόνο κατάρτισης των συμβάσεων, Β) η άποψη των καταγγελλομένων εταιρειών ότι «η καταγγέλλουσα πλούτισε αποδεχόμενη τις υπηρεσίες μας και δεν πρέπει να επιστραφούν τα χρήματα

των 4.389 ευρώ», Γ) η άποψη των εταιρειών ότι ακόμα και οι ανυπόγραφες συμβάσεις θεωρούνται καταρτισμένες και Δ) η θέση των εταιρειών ότι η καταναλώτρια επισκέφτηκε τις εγκαταστάσεις των ινστιτούτων εννέα (9) φορές στη διάρκεια δύο (2) μηνών και απόλαυσε τις υπηρεσίες τους και ότι το κόστος των υπηρεσιών αυτών δεν ανήρχετο μόνο στα 520 ευρώ, όπως υποστηρίζει η καταναλώτρια, χωρίς, ωστόσο να κοστολογεί τις πραγματικές υπηρεσίες που κατά τους ισχυρισμούς των εταιρειών έλαβε η καταγγέλλουσα. Τέλος, τα κέντρα αδυνατίσματος ισχυρίζονται ότι στο ποσό των 30.590 ευρώ συνυπολογίζονται από την τράπεζα τόκοι και ασφαλιστική κάλυψη που δεν πρέπει να επιβαρύνουν αυτά και ότι με τον αντιλογισμό των χρημάτων σημαίνει για τις εταιρείες σημαντική ζημία.

Το ανωτέρω έγγραφο – απάντηση των καταγγελλομένων εταιρειών μαζί με τα υπ'αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2234/18-09-07 και Α/2241/19-09-07 έγγραφα διαβιβάστηκαν στην καταναλώτρια με το από 26 Σεπτεμβρίου 2007 έγγραφό μας (αρ.πρωτ.Α/2355).

Στις 26 Σεπτεμβρίου 2007 οι προμηθεύτριες εταιρείες έστειλαν συμπληρωματική απάντησή τους (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2366/26-09-07), με την οποία διευκρινίζουν ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης του πελάτη, ο υπολογισμός των υπηρεσιών γίνεται βάσει διαφορετικού κοστολογίου, δηλαδή βάσει της αρχική τιμής που είναι υψηλότερη της τελικής η οποία έχει υπολογισθεί με την έκπτωση.

Το ως άνω έγγραφο – συμπληρωματική απάντηση των εταιρειών διαβιβάστηκε στην καταναλώτρια με το από 28 Σεπτεμβρίου 2007 (αρ.πρωτ.: Α/2391) έγγραφό μας, στο οποίο ανταπάντησε η τελευταία με το από 11 Οκτωβρίου 2007 (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2608) έγγραφό της. Στο έγγραφο αυτό η καταναλώτρια ισχυρίζεται κατά βάση ότι: Α) εάν γνώριζε ότι οι καταγγελλόμενες εταιρείες δεν είχαν άδεια λειτουργίας, δεν θα υπέγραφε καμία σύμβαση ή δελτία προσφοράς και, μάλιστα, τόσο μεγάλου κόστους (προπληρωμένου), από τη στιγμή που οι υπηρεσίες των εταιρειών αυτών έχουν άμεση σχέση με την υγεία του ανθρώπου, Β) στις εγκαταστάσεις του κέντρου αδυνατίσματος πήγε οκτώ (8) φορές το χρονικό διάστημα από 12/3/2007 έως 4/4/2007, Γ) επιβαρύνεται κάθε μήνα με τόκους 240 ευρώ, ενώ έχει παράλληλα υποστεί τεράστια ηθική βλάβη. Το έγγραφο αυτό διαβιβάστηκε στις επιχειρήσεις (αρ.πρωτ.: Α/3892/18-12-07).

Εν όψει των παραπάνω, η Αρχή μας υπέβαλε προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών την από 9 Νοεμβρίου 2007 Μηνυτήρια Αναφορά (αρ.πρωτ.: 1549), μαζί με αντίστοιχες καταγγελίες και άλλων καταναλωτών για το συγκεκριμένο κέντρο αδυνατίσματος που δεν είχε νόμιμη άδεια λειτουργίας κατά το χρόνο κατάρτισης των συμβάσεων με τους καταναλωτές για περαιτέρω έρευνα και άσκηση ποινικών διώξεων.

Τέλος, η Αρχή μας έλαβε στις 12 Νοεμβρίου 2007 (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/3172) έγγραφο της καταναλωτικής οργάνωσης ΕΚΠΟΙΖΩ με το οποίο κλήθηκαν οι καταγγελλόμενες επιχειρήσεις να παραδώσουν άμεσα τις τραπεζικές επιταγές συνολικού ποσού 12.792,41 ευρώ που είχαν εκδοθεί στο όνομα της καταγγέλλουσας και να προχωρήσουν στην διευθέτηση του υπολοίπου, με την επιφύλαξη παντός νομίμου δικαιώματος της καταναλώτριας.

Από τον έλεγχο των ανωτέρω στοιχείων, διαπιστώθηκαν από την Αρχή μας τα εξής:

1. Η άρνηση των εταιρειών με την επωνυμία «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» να επιστρέψει ολόκληρο το ποσό για το κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών, ενώ επακολούθησε εμπρόθεσμη υπαναχώρηση (αρ.πρωτ.: Ζ2-9149/20-04-2007 Γ.Γ. Καταναλωτή), σε συνδυασμό με την άρνησή τους να παραδώσουν στην καταναλώτρια τα σώματα των επιταγών συνολικού ποσού ύψους 12.792,41 ευρώ με την επιφύλαξη παντός νομίμου δικαιώματός της, αποτελεί αθέμιτη εμπορική πρακτική του άρθρου 5 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ που είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και συμπεριφορά αντίθετη στους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, κατά παράβαση των αντίστοιχων άρθρων του νόμου, καθώς και των άρθρων 3 και 5 του Κώδικα Δεοντολογίας Κέντρων Αδυνατίσματος του Υπουργείου Ανάπτυξης που είχε υπογράψει η καταγγελλόμενη εταιρεία.

2. Κατά το χρονικό διάστημα του Μαρτίου 2007 που υπέγραψε η καταναλώτρια και χρεώθηκε, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της, το συνολικό ποσό των 31.360 ευρώ, και συγκεκριμένα, 11.360 ευρώ μέσω πιστωτικών καρτών και 20.000 ευρώ μέσω τραπεζικού δανεισμού, από τις εταιρίες «ΝΙΟΥΦΟΡΜ ΣΛΙΜ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» και «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΠΑΤΗΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» που εδρεύουν στην Αθήνα (οδός Πατησίων 129), οι εταιρίες αυτές δεν διέθεταν άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος. Συνεπώς το κρίσιμο χρονικό διάστημα, ήτοι Μάρτιο του 2007, που η επιχείρηση ισχυρίζεται ότι η καταγγέλλουσα συμβλήθηκε μαζί της για την εκ μέρους της παροχή των άνω υπηρεσιών, αυτή λειτουργούσε παράνομα χωρίς να έχει εφοδιαστεί με την απαιτούμενη άδεια λειτουργίας. Εν προκειμένω, η ως άνω μονάδα αδυνατίσματος «συμβλήθηκε» μέσω των υπευθύνων της με την άνω καταγγέλλουσα, παριστάνοντας ότι αυτή είχε νόμιμη άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος, χωρίς όμως να διαθέτει τέτοια, με σκοπό να πεισθεί η άνω καταγγέλλουσα να καταρτίσει σύμβαση και περαιτέρω να προπληρώσει το κόστος των παραγγελθεισών υπηρεσιών, με χρέωση πιστωτικών καρτών και λήψη καταναλωτικού δανείου.

3. Τα ποσά των αποδείξεων παροχής υπηρεσιών που προσκόμισαν οι εταιρείες δεν είναι αντίστοιχα των υπολοίπων εγγράφων που προσκόμισαν οι καταγγελλόμενες εταιρείες (συμβάσεων – δελτίων παραγγελίας και καταστάσεων παρασχεθεισών υπηρεσιών). Επίσης, τα ποσά που εισέπραξαν οι εταιρείες μέσω πιστωτικών καρτών της καταγγέλλουσας, μετρητοίς και μέσω τραπεζικού δανεισμού, δεν ανταποκρίνονται στο σύνολο των αντιγράφων των δελτίων αποστολής – συμβάσεων που υπέγραψε η καταναλώτρια.

4. Οι χρεώσεις των ποσών των 88,04 ευρώ για «δικαίωμα εγγραφής» και 73,37 ευρώ για «διάγνωση» (συνολικά 161,41 ευρώ) που προβλέπονται σε όρο εκάστης των οκτώ (8) συμβάσεων για κάθε μία χωριστά από αυτές που έχουν υπογραφεί αυθημερόν ή σχεδόν αυθημερόν, ενώ άλλες δεν έχουν υπογραφεί καθόλου, πρέπει να χαρακτηριστούν καταχρηστικές, σύμφωνα με το νόμο περί προστασίας καταναλωτή, αφού επιβάλλουν στον καταναλωτή υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση (161,41X8=1.291,28 ευρώ).

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 άσκησής 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 τα άρθρα 200, 288 και 281 Α.Κ., σε συνδυασμό με το πνεύμα της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ Β' 2122/2007) 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, ενώ απαγορεύεται και είναι άκυρη η προκαταβολή, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν εγγραφής ποσοστού που υπερβαίνει το ανωτέρω. 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.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης και με την προϋπόθεση ότι έχουν ήδη επιστραφεί 22.716,25 ευρώ (12.792,41 ευρώ με τις επιταγές, 7.998,84 ευρώ μέσω DINERS, 1.500 και 425 ευρώ μέσω καρτών της Eurobank), δηλαδή μέρος του συνολικά οφειλομένου ποσού (30.590 ευρώ), αφού έλαβε υπόψη:

- A) Τους τελικούς ισχυρισμούς της καταγγέλλουσας ότι το συνολικό ποσό που εισπράχθηκε από το ινστιτούτο αισθητικής ανέρχεται σε 30.590 ευρώ, οι επισκέψεις που πραγματοποίησε στο ινστιτούτο αισθητικής δεν ήταν πάνω από δέκα, οι υπηρεσίες που πραγματικά της παρασχέθηκαν ανέρχονταν σε κόστος 520 ευρώ και από τα αντίγραφα των τραπεζικών εγγράφων εμφανίζεται να παρακρατείται το ποσό των 770 ευρώ από την τράπεζα για έξοδα, ασφαλιστική κάλυψη και λοιπές αμοιβές, τη μη αμφισβήτηση της υπογραφής της από πλέον της μίας σύμβασης.
- B) Τους ισχυρισμούς των καταγγελλομένων ότι το κόστος των υπηρεσιών που συμφωνήθηκε να παρέχουν στην καταναλώτρια ήταν συνολικά 30.590,88 ευρώ, όπως αναλυτικά περιγράφονται στα αντίγραφα των συμβάσεων – δελτίων παραγγελίας που οι προμηθεύτριες εταιρείες προσκόμισαν, ότι οι επισκέψεις που πραγματοποίησε στο ινστιτούτο αισθητικής ήταν εννέα, ότι έχει ήδη επιστραφεί μέσω πιστωτικών καρτών και με τραπεζικές επιταγές το συνολικό ποσό των είκοσι δύο χιλιάδων επτακοσίων δέκα έξι ευρώ και είκοσι

πέντε λεπτών (22.716,25 €), όπως βεβαιώνονται από αντίγραφα τραπεζικών εγγράφων, καθώς και ότι τα έξοδα εγγραφής και διάγνωσης σε περίπτωση υπαναχώρησης ανέρχονται σε 161,41 ευρώ.

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την καταγγελλόμενη μονάδα αδυνατίσματος, να επιστρέψει επιπλέον στην καταγγέλλουσα το ποσό των επτά χιλιάδων εκατόν ενενήντα τριών ευρώ και είκοσι δύο λεπτών (7.193,22 €), για άπαντες τους ανωτέρω λόγους.

II) **Καλεί** τις καταγγελλόμενες εταιρίες να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) **Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που οι καταγγελλόμενες επιχειρήσεις δεν αποδεχθούν 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.

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