



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Χατζηγεωργίου
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/νση: maryhajigh@synigorskatanaloti.gr

Αθήνα, 13 Ιουνίου 2008
Αριθ. πρωτ. : 727

ΠΡΟΣ:

1. ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.
ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.
Κέντρα Αδυνατίσματος ΠΡΙΝΟΥ
Λεωφ. Ηρακλείου 269 -276, Νέα Ιωνία
142 31 Αθήνα
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. Θ... Π..., με θέμα **α)** την άρνηση των κέντρων αδυνατίσματος «ΠΙΝΟΥ» να δεχθούν δήλωση υπαναχώρησής της, η οποία επιδόθηκε νόμιμα στις καταγγελλόμενες εταιρίες με την από 21-6-2006 εξώδικο δήλωση της καταναλώτριας, στην οποία η τελευταία προέβη για σοβαρούς λόγους υγείας **και β)** την άρνηση των καταγγελλόμενων κέντρων να της γνωστοποιήσουν εγγράφως το κόστος των ανεκτέλεστων προγραμμάτων, καθώς και την επακόλουθη άρνησή τους να επιστρέψουν 10.000 ευρώ που εισέπραξαν προκαταβολικά από την καταναλώτρια, η οποία, ύστερα από μεσολάβηση της καταγγελλόμενης επιχείρησης, αναγκάστηκε να προβεί σε τραπεζικό δανεισμό (λήψη δανείου συνολικού ποσού δέκα πέντε χιλιάδων ευρώ (15.000 €) που χορηγήθηκε στην καταγγέλλουσα από την τράπεζα EFG EUROBANK ERGASIAS A.E., προκειμένου να προεξοφλήσει τα προγράμματα που είχε παραγγείλει, χωρίς, ωστόσο να έχουν παρασχεθεί οι αντίστοιχες υπηρεσίες.

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. Θ.. Π... την 18^η Μαΐου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 328 Α, η οποία διαβιβάσθηκε στις Εταιρείες με την επωνυμία α) «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και β) «ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» με το από 25 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/866) έγγραφό μας που κοινοποιήθηκε στην ανώνυμο τραπεζική εταιρεία με την επωνυμία «EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.» και το από 2 Ιουλίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/1360) υπομνηστικό έγγραφό μας και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους και να μας αποστείλουν, μεταξύ άλλων, οποιοδήποτε έγγραφο αφορά στη συγκεκριμένη υπόθεση της κ. Θ... Π... και είναι χρήσιμο για τη διερεύνηση των καταγγελλομένων.

Με το από 5 Ιουλίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. Α/1435/05-07-2007, οι εταιρείες με το δ.τ. «ΠΙΝΟΥ» εξέθεσαν τις απόψεις τους, χωρίς να αποστείλουν αντίγραφα συμβάσεων και αποδείξεων παροχής υπηρεσιών. Οι απόψεις αυτές συνίστανται στον ισχυρισμό των επιχειρήσεων ότι η κ. Θ... Π... έχει αγοράσει 6 προγράμματα το έτος 2004 και ότι στο ένα έχει γίνει η επιστροφή με επιταγή ποσού 2.504,81 ευρώ στις 07-04-2005 με την με αριθμό 09018447-5 επιταγή, ενώ «τα άλλα 3 προγράμματα τα έχει εκτελέσει και δεν έχει να λαμβάνει επιστροφή... στα άλλα 2 προγράμματα δεν μπορούμε να κάνουμε επιστροφή που έχει κάποια υπόλοιπα λόγω παλαιότητας έτους, το ανεκτέλεστο υπόλοιπο είναι πολύ μικρό...».

Η ανωτέρω απάντηση του κέντρου αδυνατίσματος και αισθητικής διαβιβάσθηκαν στην καταναλώτρια με το από 27 Σεπτεμβρίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/2376) έγγραφό μας, στο οποίο η τελευταία ανταπάντησε με το από 25 Οκτωβρίου 2007 (αρ. πρωτ. εισερχ.: Α/2853/25-10-07) έγγραφό της, με το οποίο εκθέτει τους ισχυρισμούς της, οι

οποίοι συνίστανται στα εξής: α) ότι κανένα από τα προγράμματα δεν ολοκλήρωσε, β) ότι το πρόγραμμα στο οποίο αναφέρεται η καταγγελλόμενη επιχείρηση, ότι της έχει γίνει η επιστροφή, είναι ένα πρόγραμμα που ουδέποτε συμφώνησε να εκτελέσει, γ) ότι εισέπραξαν το συνολικό ποσό του δανείου, ήτοι 15.000,00 ευρώ, ενώ της επέστρεψαν μόνο το ποσό των 2.504,81 ευρώ, δ) ότι σε καμία περίπτωση δεν έχει πραγματοποιήσει επισκέψεις για «θεραπείες» κόστους 12.495,19 ευρώ, ε) ότι οι υπεύθυνοι των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων ζήτησαν ιατρικές γνωματεύσεις προκειμένου να κάνουν δεκτή την καταγγελία των συμβάσεων και τη δήλωση υπαναχώρησης, τις οποίες, ενώ προσκόμισε η καταναλώτρια, εν τούτοις σε καμία ενέργεια δεν προέβησαν οι εταιρίες, στ) ότι ουδέποτε ιατρός της επιχείρησης εξέτασε την καταναλώτρια, ζ) ότι της παρουσιάστηκαν διάφορα προβλήματα υγείας μετά την εφαρμογή των «θεραπειών» του καταγγελλόμενου κέντρου και η) ότι εξακολουθεί έκτοτε (2004) να πληρώνει τις δόσεις του δανείου στην τράπεζα.

Με το από 7 Νοεμβρίου 2007 (Α.Π.: Α/3091) έγγραφό μας η καταναλώτρια και οι προμηθεύτριες εταιρίες «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και «ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» κλήθηκαν να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 17 Δεκεμβρίου 2007 ημέρα Δευτέρα και ώρα 12.30 μ.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 εταιριών «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και «ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (ΠΙΝΟΥ) να επιστρέψουν το ποσό που ζητά η καταναλώτρια για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες και λόγω μη προσκόμισης των αποδεικτικών στοιχείων (αντίγραφα συμβάσεων, αποδείξεων παροχής υπηρεσιών) που όφειλαν να προσκομίσουν οι άνω προμηθεύτριες εταιρείες.

Το μόνο στοιχείο που προσκομίσθηκε στην Αρχή μας από τις προμηθεύτριες εταιρείες κατά την ημέρα και ώρα του συμβιβασμού (με αρ. πρωτ. εισερχ.: Α/3835/17-12-2007) ήταν δύο αβέβαιης χρονολογίας (το ένα ενυπόγραφο και το δεύτερο με απλή αναγραφή του ονόματος της καταγγελλούσας) αντίγραφα «Εξοφλητικής Απόδειξης – Απόδειξης Παραλαβής Επιταγής» με τα αντίστοιχα αντίγραφα του σώματος δύο επιταγών, ποσού 1.072,81 ευρώ της πρώτης εξ αυτών, με ημερομηνία έκδοσης 13.09.2004 και ποσού 2.504,81 ευρώ της δεύτερης εξ αυτών, με ημερομηνία έκδοσης 24.01.2005, τις οποίες (επιταγές) εμφανίζεται να παρέλαβε η καταγγελλούσα, γεγονός εξ άλλου που η τελευταία δεν αρνείται.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της επιχείρησης, τα ως άνω ποσά, αφορούν δύο (2) δελτία παραγγελίας, τα οποία, όμως, ουδέποτε προσκομίσθηκαν:

Α) Το από 16-4-2004 με αύξοντα αριθμό Σ2 δελτίο παραγγελίας της εταιρείας «ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» συνολικού κόστους υπηρεσιών 3.984 ευρώ από το οποίο επεστράφη στην καταναλώτρια το ποσό των 1.072,81 ευρώ, ενώ ποσό 2.911,22 παρακρατήθηκε από την εταιρεία (2.749,81 ευρώ και 73,37 ευρώ για παρασχεθείσες υπηρεσίες και 88,04 ευρώ για δικαίωμα εγγραφής).

Β) Το από 9-3-2004 με αύξοντα αριθμό Σ3 δελτίο παραγγελίας της εταιρείας «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» συνολικού κόστους υπηρεσιών

4.112,68 ευρώ από το οποίο επεστράφη στην καταναλώτρια το ποσό των 2.504,81 ευρώ, ενώ ποσό 1.607,87 παρακρατήθηκε από την εταιρεία (1.446,46 ευρώ για παρασχεθείσες υπηρεσίες, 88,04 ευρώ για δικαίωμα εγγραφής και 73,37 ευρώ για την απασχόληση του εξειδικευμένου προσωπικού, ιατρών και διαιτολόγων και εκπόνηση ειδικού προγράμματος).

Πέραν των ανωτέρω «δελτίων παραγγελίας» που επικαλέστηκαν, χωρίς, όμως, να προσκομίσουν οι καταγγελλόμενες εταιρίες, ουδεμία άλλη σύμβαση ή δελτίο παραγγελίας προσκόμισαν στην Υπηρεσία μας, ενώ επικαλέστηκαν με την από 5 Ιουλίου 2007 απάντησή τους (αρ.πρωτ.εισερχ.:Α/1435/05-07-07) ότι η καταναλώτρια «έχει αγοράσει 6 προγράμματα το έτος 2004. Στο ένα έχει γίνει η επιστροφή της με επιταγή αξίας 2504,81 και αριθμό 09018447-5 στις 07/04/2005. Τα άλλα 3 προγράμματα τα έχει εκτελέσει, και δεν έχει να λαμβάνει επιστροφή. Τώρα στα άλλα 2 προγράμματα δεν μπορούμε να κάνουμε επιστροφή που έχει κάποια υπόλοιπα λόγω παλαιότητας έτους...».

Με την από 25 Οκτωβρίου 2007 (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2853/25-10-07) απάντησή της η καταγγέλλουσα υποβάλλει το αίτημα της καταβολής των 10.000 ευρώ για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Κατά τη συζήτηση που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής μας στις 17-12-2007, προέκυψε ότι από το συνολικό ποσό των δεκαπέντε χιλιάδων (15.000) ευρώ που κατέβαλε η καταγγέλλουσα προκαταβολικά στις δύο ως άνω προμηθεύτριες εταιρίες, της επεστράφη μόνο το ποσό των ανωτέρω αναφερομένων επιταγών, δηλαδή συνολικά τρεις χιλιάδες πεντακόσια εβδομήντα επτά ευρώ και εξήντα δύο λεπτά (3.577,62 €), ενώ το κόστος για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες ανέρχεται σε ποσό μικρότερο των 2.000 ευρώ, κατά τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, ενώ, κατά τους ισχυρισμούς της επιχείρησης, ανέρχεται σε 2.500 ευρώ.

Σε απάντηση των με αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/3835/17-12-2007 εγγράφων της επιχείρησης, η καταγγέλλουσα απάντησε ότι «τα μόνα χρήματα που παρέλαβα από το ινστιτούτο αδυνατίσματος ΠΡΙΝΟΥ ανέρχονται στο ποσό των 3.575,62 ευρώ, μέσω δύο δίγραμμων επιταγών, οι οποίες και εκδόθηκαν στις 13/09/2004 και 24/01/2005 με τα ποσά των 1070,81 ευρώ και 2.504 ευρώ, αντίστοιχα» (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/958/25-02-08). Επίσης, στις 19 Μαΐου 2008 η καταναλώτρια κατέθεσε στην Αρχή (αρ.πρωτ.εισερχ.: Α/2774) συμπληρωματικά έγγραφα, και συγκεκριμένα:

-Δανειακή Σύμβαση της τράπεζας EFG EUROBANK ERGASIAS A.E. ποσού δέκα πέντε χιλιάδων (15.000,00) ευρώ με αναλυτική κίνηση λογαριασμού από την οποία προκύπτει η σύνδεση της τραπεζικής σύμβασης με τις εταιρείες της επιχείρησης ΠΡΙΝΟΥ.

-Δελτία Παραγγελίας για υπηρεσίες συνολικού κόστους 16.062,36 ευρώ (της 16^{ης} Απριλίου 2004 της εταιρείας ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. για υπηρεσίες συνολικού κόστους 3.984,00 ευρώ, «μετρητά», Δελτίο Παραγγελίας της εταιρείας ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. για υπηρεσίες κόστους 959,00 ευρώ «κάρτα», Δελτίο Παραγγελίας ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. για υπηρεσίες κόστους 1.143,00 ευρώ, μετρητά, 4.112,68 ευρώ, μετρητά, ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. για υπηρεσίες κόστους 1.292,32 ευρώ, μετρητά και ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. για υπηρεσίες κόστους 4.571,00 ευρώ μετρητά).

-Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών των εταιρειών ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. και ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν. ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.

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

Η άρνηση των εταιρειών με το δ.τ. «ΠΙΡΙΝΟΥ» και τις επωνυμίες «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και «ΝΙΟΥΓΙΟΡΚ ΣΛΙΜ ΕΠΕ Ν.ΙΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» να δεχθούν την δήλωση υπαναχώρησης της καταναλώτριας, ενώ ήδη είχαν εισπράξει προκαταβολικά το ποσό των δέκα πέντε χιλιάδων εκατό ευρώ (15.100 € ευρώ), ποσό που προεξοφλήθηκε από την καταναλώτρια, ύστερα από λήψη προϊόντος καταναλωτικής πίστης (ανοιχτού δανείου) που χορήγησε η τράπεζα ΕΦΓ EUROBANK ERGASIAS Α.Ε. το έτος 2004 στην καταναλώτρια, καθώς και η εν γένει συναλλακτική συμπεριφορά της ανωτέρω επιχείρησης, 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 επιχείρηση.

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). Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τα αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά που δεν αντιστοιχούν σε αποδεδειγμένα παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) **Απευθύνει σύσταση** προς την καταγγελλόμενη μονάδα αδυνατίσματος, να επιστρέψει επιπλέον στην καταγγέλλουσα (3.577,62 ευρώ έχουν ήδη επιστραφεί) το ποσό των εννέα χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (9.500,00 €).

II) **Καλεί** τόσο τις καταγγελλόμενες εταιρίες όσο και την καταναλώτρια 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