



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Μαρία Χατζηγεωργίου
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: maryhajigh@synigoroskataloti.gr

Αθήνα, 18 Μαρτίου 2010
Αριθ. πρωτ. : 583

ΠΡΟΣ:

1. «ΝΙΟΥΤΟΝ Ε.Π.Ε. ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.»
Λεωφ. Βουλιαγμένης 237, Δάφνη
172 35 Αθήνα
2. κ. *****

ΚΟΙΝ.:

1. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα
2. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
-Ακαδημίας 68
106 78 Αθήνα
-Αιόλου 86
102 32 Αθήνα
-Δ/ση Καρτών
Ελευθ.Βενιζέλου 132
176 76 Καλλιθέα

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. ***** ***** με θέμα την άρνηση της εταιρείας «ΝΙΟΥΤΟΝ Ε.Π.Ε. ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (Κέντρο Αισθητικής Προσώπου - Σώματος) της Μονάδας Αδυνατίσματος με διακριτικό τίτλο “ΠΙΡΙΝΟΥ” που λειτουργεί στη Λεωφόρο Βουλιαγμένης 237, να επιστρέψει το ποσό των οκτακοσίων ογδόντα (880) ευρώ που εισέπραξε μέσω πιστωτικών καρτών της καταναλώτριας, παρά το γεγονός ότι η τελευταία υπέβαλε δήλωση υπαναχώρησης στην εταιρεία για συγκεκριμένο λόγο υγείας που δεν της επέτρεπε να εκτελέσει το πρόγραμμα με χρήση υπερήχων που είχε παραγγείλει, τον οποίο και είχε γνωστοποιήσει στην επιχείρηση.

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 δέχθηκε την αναφορά της κ. ***** ***** την ** ***** 2008, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. **** Α. Με το από ** ***** 2008 (αρ. πρωτ. Α/****) έγγραφό μας διαβιβάσαμε στις Εταιρείες «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.», «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» και «CITIBANK INTERNATIONAL plc» την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους, καθώς και την αποστολή οποιουδήποτε εγγράφου που αφορά στη συγκεκριμένη υπόθεση και είναι χρήσιμο για την διερεύνηση των καταγγελλομένων. Ειδικότερα, ζητήσαμε από τη Μονάδα Αδυνατίσματος «ΠΙΡΙΝΟΥ», μεταξύ άλλων, να μας αποστείλει *ανάλυση του κόστους των υπηρεσιών που της έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί*, καθώς και κατάσταση με το ιατρικό προσωπικό και τις ειδικότητές του και το βοηθητικό ιατρικό προσωπικό, που απασχολείται στην εταιρεία με οποιαδήποτε σχέση εργασίας και ειδικότερα κατάσταση του ιατρικού προσωπικού και του βοηθητικού ιατρικού προσωπικού, που ασχολήθηκε με την περίπτωση της κ. ***** ***** , κατάσταση με το εν γένει εξειδικευμένο προσωπικό, που απασχολείται στην εταιρεία με οποιαδήποτε σχέση εργασίας, κατάσταση με τα μηχανήματα και τις προδιαγραφές τους, που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία και που χρησιμοποιήθηκαν στην περίπτωση της κ. ***** ***** , καθώς και τα τυχόν ιατρικά σκευάσματα.

Η “CITIBANK INTERNATIONAL plc” με το από 29 Ιανουαρίου 2009 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) ενημέρωσε την Αρχή ότι στις 6/11/2008 η επιχείρηση «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» πρόβη στον αντιλογισμό του ποσού των τετρακοσίων σαράντα (440) ευρώ, καθώς και στον αντιλογισμό των αναλογούντων τόκων.

Με την από * ***** 2009 (αρ.πρωτ. Α/****) υπομνηστική επιστολή μας, διαβιβάσαμε εκ νέου στις Εταιρείες «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» την αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους.

Ταυτοχρόνως, η Αρχή μας προέβη σε έλεγχο της νομιμότητας της λειτουργίας των εταιρειών με τις επωνυμίες «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και «ΣΛΙΜΙΝΓΚ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» (ΡΙΠΙΝΟΥ) ως Μονάδας Αδυνατίσματος διαβιβάζοντας το από ** ***** 2009 (αρ.πρωτ: Α/****) έγγραφό της, στην αρμόδια Δ/ση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών, από τις απαντήσεις της οποίας (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) προέκυψε ότι οι εταιρείες λειτουργούν νόμιμα.

Η «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» α) με το από 26 Ιανουαρίου 2009 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) ενημέρωσε την Αρχή ότι διερευνά διεξοδικώς την υπόθεση, β) με το από 23 Φεβρουαρίου 2009 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) ενημέρωσε ότι προχώρησε στις απαιτούμενες ενέργειες για τη διεκδίκηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών σε μία προσπάθεια να ικανοποιήσει το αίτημα της κατόχου και γ) με το τελικό από 27 Ιουλίου 2009 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) ενημέρωσε την Αρχή ότι δεν μπορεί να απαλλάξει την κάτοχο της κάρτας από το ποσό της συναλλαγής, εκτός από το ποσό των 88,94 ευρώ που η επιχείρηση αδυνατίσματος έχει προωθήσει στον λογαριασμό της καταναλώτριας, λόγω εκπρόθεσμης ενημέρωσής της.

Τέλος, η εταιρεία της Μονάδας Αδυνατίσματος “ΡΙΠΙΝΟΥ” με την επωνυμία «ΝΙΟΥΤΟΝ Ε.Π.Ε ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» με το από 7 Οκτωβρίου 2009 έγγραφό της (αρ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009) απάντησε ότι προέβη στην επιστροφή ποσού που αφορά στο ανεκτέλεστο υπόλοιπο προγράμματος κόστους πεντακοσίων είκοσι οκτώ ευρώ και ενενήντα τεσσάρων λεπτών (528,94 €), ήτοι επιστροφή ποσού 440 ευρώ στην πιστωτική κάρτα Visa CITIBANK της καταναλώτριας και 88,94 ευρώ στην πιστωτική κάρτα Visa της Εθνικής Τράπεζας), χωρίς, ωστόσο, να αποδεικνύει ότι το υπόλοιπο ποσό που εισέπραξε, ύψους 351,06 ευρώ, αφορούσε κόστος παρασχεθεισών υπηρεσιών και χωρίς να προσκομίσει κάποιο από τα αιτηθέντα από την Αρχή έγγραφα.

Αντίθετα, η καταναλώτρια με το υπ’αριθ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2008 έγγραφό της, προσκόμισε στην Αρχή αντίγραφο του από 24/07/2008 Δελτίου Παραγγελίας με αριθμό *****, από το οποίο προκύπτει ότι η καταγγέλλουσα παρήγγειλε μία υπηρεσία με την ονομασία “purify chronorepair” κόστους 250 ευρώ, μία υπηρεσία με την ονομασία “preform” κόστους 10 ευρώ και οκτώ (8) υπηρεσίες με την ονομασία “hydraskin” κόστους 77,50 ευρώ έκαστη, ήτοι συνολικού κόστους προγράμματος 880 ευρώ. Επίσης, προσκόμισε τρεις Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών της καταγγελλόμενης επιχείρησης ποσού δέκα (10) ευρώ, τετρακοσίων τριάντα (430) ευρώ και τετρακοσίων σαράντα (440) ευρώ της 24^{ης} Ιουλίου 2008, με αριθ. *****, ***** και *****, αντιστοίχως. Τέλος, με το υπ’αριθ.πρωτ.εισερχ: Α/****/**-**-2009 έγγραφό της ζήτησε από την Αρχή να μεσολαβήσει προκειμένου να της επιστραφεί από την επιχείρηση το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό των 346,01 ευρώ, ήτοι 356,01 ευρώ μείον μία υπηρεσία με την ονομασία “preform” κόστους 10 ευρώ που της παρέιχε η Μονάδα στις 24/07/2008, προσκόμισε δε το αντίστοιχο αποδεικτικό έγγραφο (έγκριση εφαρμογής μίας υπηρεσίας “preform”), υπογεγραμμένης από τον Υπεύθυνο Λογιστηρίου της καταγγελλόμενης εταιρείας με την επωνυμία «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.».

Στη συνέχεια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/*****/**_**-2009 έγγραφό του κάλεσε την εταιρεία «ΝΙΟΥΤΟΝ Ε.Π.Ε ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» και την καταναλώτρια, να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 18 Φεβρουαρίου 2010 ημέρα Πέμπτη και ώρα 12 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 απουσίας των εκπροσώπων της εταιρείας.

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

Στις 24 Ιουλίου 2008 υπέγραψε η καταναλώτρια με την καταγγελλόμενη επιχείρηση ένα δελτίο παραγγελίας υπηρεσιών συνολικού κόστους οκτακοσίων ογδόντα (880) ευρώ, ποσό που χρεώθηκε αυθημερόν στην πιστωτική της κάρτα Citibank Visa (440 ευρώ) και στην πιστωτική κάρτα της Visa της Εθνικής Τράπεζας (440 ευρώ). Την ίδια ημέρα δέχθηκε και μία υπηρεσία ("Preform") κόστους δέκα (10) ευρώ, όπως αποδεικνύεται από το αντίστοιχο υπογεγραμμένο από τον υπεύθυνο του λογιστηρίου της εταιρείας έγγραφο. Στις 12 Αυγούστου 2008, όπως ισχυρίζεται η κ. *****, κατέθεσε Δήλωση Υπαναχώρησης στον υπάλληλο του καταστήματος (ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.) κ. *****, λόγω απουσίας του υπεύθυνου, κ. *****.

Στις 6 Νοεμβρίου 2008 επεστράφη στην καταγγέλλουσα τόσο το ποσό των 440 ευρώ στην πιστωτική κάρτα visa Citibank της καταναλώτριας με τους αναλογούντες τόκους όσο και το ποσό των 88,94 ευρώ στην πιστωτική της κάρτα στην Εθνική Τράπεζα από την εταιρεία «ΝΙΟΥΤΟΝ Ε.Π.Ε ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.».

Σύμφωνα, με την υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση (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 (ποσοστό που αναγράφεται στη σύμβαση που δέχεται ότι έχει υπογράψει η καταναλώτρια). 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, αφού έλαβε υπόψη άπαντα τα προσκομισθέντα έγγραφα, τους ισχυρισμούς και τα αποδεικτικά στοιχεία των μερών:

I. Απευθύνει Σύσταση προς την καταγγελλόμενη εταιρεία με την επωνυμία «ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ ΔΑΦΝΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.» της μονάδας αδυνατίσματος με το δ.τ. “ΠΙΡΙΝΟΥ” που λειτουργεί στη Λεωφόρο Βουλιαγμένης 237, να επιστρέψει στην καταγγέλλουσα, επιπλέον, το ποσό των τριακοσίων τριάντα δύο ευρώ και πενήντα τριών λεπτών (332,53 €) με τους αναλογούντες αυτού τόκους της πιστωτικής κάρτας Visa της Εθνικής Τράπεζας, για άπαντες τους ανωτέρω λόγους.

II. Καλεί την καταγγελλόμενη εταιρεία 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 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 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή