



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 22 Αυγούστου 2017
Αριθ. Πρωτ. :30003

Εισηγήτρια: Μαρία Χατζηγεωργίου

ΠΡΟΣ:

ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ

“ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΠΡΟΣΩΠΟΥ-ΣΩΜΑΤΟΣ
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

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ

(άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Α. Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. *** (αριθ.πρωτ.εισερχ. 15597/2017), η οποία ζητά να της επιστραφεί το ποσό που κατέβαλε στον προμηθευτή για το κόστος του ανεκτέλεστου υπολοίπου των υπηρεσιών, λόγω καταγγελίας της συμβάσεώς της με το κέντρο αισθητικής και αδυνατίσματος “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” (με το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”) πριν από τη λήξη του συμφωνηθέντος προγράμματος. Η αναφορά της κ. *** διαβιβάσθηκε στις 15 Μαΐου 2017 (αριθ.πρωτ. 17016) 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. 18361/24-05-2017) ότι το κόστος του υπολοίπου προγράμματος ανέρχεται στο ποσό των 200,94 ευρώ. Η απάντηση της εταιρείας με τα αποδεικτικά της έγγραφα διαβιβάσθηκε στην κ. *** με το υπ’αριθ.πρωτ. 18555/25-05-2017 έγγραφο του Συνήγορου του Καταναλωτή. Η καταναλώτρια συμφώνησε με το ποσό που πρότεινε να της επιστρέψει το κέντρο αισθητικής και ζήτησε να της κατατεθούν σε

ατομικό της τραπεζικό λογαριασμό (ο αριθμός του οποίου γνωστοποιήθηκε στην επιχείρηση με το υπ' αριθ. πρωτ. 21133/13-6-2017 έγγραφο της Αρχής), προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημά της. Ωστόσο, στις 12 και 21 Ιουλίου 2017, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε νέα καταγγελία από την καταναλώτρια, η οποία διαμαρτυρήθηκε ότι ουδέποτε έλαβε χώρα η κατάθεση του ποσού των 200,94 ευρώ στον τραπεζικό της λογαριασμό.

Εν συνεχεία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώθηκε εγγράφως από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της Γενικής Δ/νσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Αττικής ότι η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΠΡΟΣΩΠΟΥ-ΣΩΜΑΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ” με διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”, στην οδό Μητροπόλεως 3 (8ος όροφος), στο Δήμο Αθηναίων, λειτουργεί νόμιμα.

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... Ο καταναλωτής δικαιούται, οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της σύμβασης και μετά την παρέλευση της κατά την προηγούμενη παράγραφο τασσόμενης προθεσμίας, από την παραλαβή της σύμβασης, να καταγγείλει τη σύμβαση, πριν τη λήξη του συμφωνημένου προγράμματος. Στην περίπτωση της καταγγελίας, ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. 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 μόνη υποχρέωση που βαρύνει τον καταναλωτή είναι η καταβολή στον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή του αντιτίμου των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 5 της εν λόγω Υπουργικής Απόφασης, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της παρούσης, έχει εφαρμογή το άρθρο 13α “Κυρώσεις” του ν. 2251/1994 “Προστασία των καταναλωτών”.

Γ. Η κ. *** επισκέφθηκε το κέντρο αισθητικής και αγόρασε υπηρεσίες αισθητικής κόστους 350 ευρώ, ενώ πραγματοποίησε μέρος του προγράμματος. Η καταγγέλλουσα ζητούσε επί μήνες από τους υπεύθυνους του κέντρου την επιστροφή του ποσού που αντιστοιχούσε στο κόστος των υπηρεσιών που δεν της παρασχέθηκαν. 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. 18361/24-05-2017), αποδέχθηκε την οφειλή της ύψους 200,94 ευρώ, συνομολογώντας ότι “το κόστος του υπολοίπου προγράμματος... ανέρχεται στο ποσό

των 200,94€”. Η κ. *** συμφώνησε με το ως άνω ποσό και ζήτησε την κατάθεσή του σε τραπεζικό της λογαριασμό. Ωστόσο, η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”, δεν πρόεβη στην επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στο κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών.

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.

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 ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΠΡΟΣΩΠΟΥ-ΣΩΜΑΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” και το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”, να επιστρέψει στην καταγγέλλουσα το ποσό των διακοσίων ευρώ και ενενήντα τεσσάρων λεπτών (200,94) ευρώ που αφορά σε ανεκτέλεστες υπηρεσίες και το οποίο έχει αναγνωρισθεί ως οφειλόμενο, κατ’ εφαρμογή των διατάξεων της Υ.Α. 1262/2007.

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. *** που τηρεί στην Τράπεζα με IBAN GR25 *** .

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 & 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. κ. ***

2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΛ. ΚΑΝΙΓΓΟΣ

101 81 ΑΘΗΝΑ