



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 13 Νοεμβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :42349

Εισηγήτρια: Μαρία Ν. Χατζηγεωργίου

ΠΡΟΣ:

ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ
“MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ”
-“MEDICAL ESTHETIC ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΙΑΤΡΕΙΟ
ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ”

ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΤΙΤΛΟ

“**MEDICAL ESTHETICS**”

Αριθμό ΓΕΜΗ: 123637203000

ΥΠΕΥΘΥΝΗ: κ. **ΕΣΜΕΡΑΛΑΝΤΑ ΜΠΕΖΙΑΝΗ**

-ΕΡΜΟΥ 2, ΣΥΝΤΑΓΜΑ

105 63 ΑΘΗΝΑ

-ΠΛ.ΚΑΠΝΙΚΑΡΕΑΣ 3 & ΕΡΜΟΥ 53

105 63 ΑΘΗΝΑ

ΚΟΙΝ:

Πίνακας Αποδεκτών

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ (άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

I. Ιστορικό

Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. ***, στις 24 Φεβρουαρίου 2017 (αριθ.πρωτ.εισερχ. 7008), η οποία ζητά να της επιστραφεί το ποσό που κατέβαλε στον προμηθευτή για το κόστος του ανεκτέλεστου υπολοίπου των υπηρεσιών, λόγω της καταγγελίας των συμβάσεων (επισυνάφθηκε αντίγραφο της από 21-2-2017 καταγγελίας συμβάσεων) που είχε συνάψει με το κέντρο αισθητικής και αδυνατίσματος “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” (με το διακριτικό τίτλο “MEDICAL ESTHETICS”) πριν από την ολοκλήρωση του συμφωνηθέντος προγράμματος. Η αναφορά της κ. *** διαβιβάστηκε 1 Μαρτίου 2017 (αριθ.πρωτ. 7573) στον ανωτέρω προμηθευτή

και στην τραπεζική εταιρεία “ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.”. Με το ως άνω έγγραφο ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους και η “MEDICAL ESTHETICS” να μας αποστείλει, μεταξύ άλλων, τα αποδεικτικά των παρασχεθεισών υπηρεσιών έγγραφα που φέρουν την υπογραφή της κ. *** με τα αντίγραφα των συμβάσεών της (δελτία παραγγελίας).

Στις 23 Μαρτίου 2017 λάβαμε την από 20/3/2017 απάντηση της Alpha Bank προς την Αρχή (που διαβιβάσαμε στην κ. *** με την υπ’ αριθ. πρωτ. 18722/26-05-2017 επιστολή) με την από 16/3/2017 απάντηση της τράπεζας προς την καταναλώτρια περί διενέργειας ελέγχου των συναλλαγών της με την εταιρεία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” που αφορούσαν στο έτος 2016. Το ως άνω πιστωτικό ίδρυμα ενημέρωσε το Συνήγορο του Καταναλωτή ότι προέβη σε προσωρινή πίστωση του ποσού των 4.900 ευρώ στους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών της καταγγέλλουσας.

Επειδή, η εταιρεία “MEDICAL ESTHETICS” δεν απάντησε, για το λόγο αυτό της αποστείλαμε νέο υπομνηστικό έγγραφο που έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου 12050/04-04-2017.

Στις 8 Μαΐου 2017 λάβαμε (αριθ.πρωτ.εισερχ. 15935/08-05-17) επιστολή της εταιρείας “MEDICAL ESTHETIC MON. ΕΠΕ -ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΑΣ”, στην οποία, μεταξύ άλλων, αναφέρονται τα εξής: “...καλούμεθα όπως προσκομίσουμε συγκεκριμένα έγγραφα πλην όμως πρόκειται για ένα εκτενή όγκο παρακαλούμε λάβετε υπόψη ότι ... είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα η διαδικασία και δύσκολη η πρόσβαση στα αρχεία. Παρακαλούμε να παραταθεί η προθεσμία υποβολής των εγγράφων προκειμένου να ανταποκριθούμε εμπρόθεσμα... Σε κάθε περίπτωση, η εταιρεία μας εφαρμόζει την υπ’ αριθμ. **Z1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση επί των συμβάσεών της...**”. Μετά την πάροδο δεκαοκτώ ημερών, στις 26 Μαΐου 2017, αποστείλαμε τρίτη, ηλεκτρονική, επιστολή στην επιχείρηση με την υπενθύμιση για αποστολή των απαιτούμενων αποδεικτικών εγγράφων (δελτία παραγγελίας και ενυπόγραφες αποδείξεις συναλλαγών-βεβαιώσεις λήψης υπηρεσιών). Επίσης, αποστείλαμε έγγραφη πρόσκληση στον προμηθευτή (αριθ.πρωτ. 18722/26-05-2017) όπως εκπροσωπηθεί στα γραφεία της Αρχής στις 27 Ιουνίου 2017 για συζήτηση της υπόθεσης για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, με την επισήμανση της υποχρέωσής του να μας αποστείλει τα αποδεικτικά των παρασχεθεισών υπηρεσιών ενυπόγραφα έγγραφα και να μας ενημερώσει για το ακριβές ποσό που έχει επιστρέψει στην καταναλώτρια, κ. ***. Ωστόσο, στις 29 Μαΐου 2017 λάβαμε (αριθ.πρωτ.εισερχ. 18923/29-05-17) έτερη επιστολή της διαχειρίστριας της εταιρείας, κας Μπεζιάνη Εσμεράλντας, στην οποία, μεταξύ άλλων, αναφέρονται τα εξής: “...σύμφωνα με τις συμβάσεις που έχει συνάψει η κα. *** με την εταιρεία δεν προκύπτει κάποιο ποσό προς επιστροφή... έχει επέλθει το μέγιστο χρονικό διάστημα χρήσης των υπηρεσιών από τον πελάτη σύμφωνα με το γενικό όρο 2α...”. Με την ως άνω απάντηση, επισυνάφθηκαν δύο εκ των δελτίων παραγγελίας που είχε υπογράψει η κ. *** και κανένα έγγραφο που να αποδεικνύει την παροχή των υπηρεσιών στην καταγγέλλουσα. Σύμφωνα δε, με όρο που αναγράφεται στα ως άνω δελτία παραγγελίας της εταιρείας “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ -ΚΕΝΤΡΟ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΚΟΣΜΕΤΟΛΟΓΙΑΣ” και φέρει τον αριθμό 2α) “Οι αγορασθείσες υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα χρήσης από τον ΠΕΛΑΤΗ μέγιστης χρονικής διάρκειας 1 έτους από την ημερομηνία υπογραφής του παρόντος. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο πελάτης οφείλει να εκτελέσει το σύνολο των θεραπειών. Σε αντίθετη περίπτωση, το υπόλοιπο των ανεκτέλεστων θεραπειών υπεισέρχεται σε οποιαδήποτε λογιστική δυνατότητα διαχείρισης από μέρους της εταιρείας, ο δε πελάτης δεν αξιώνει ουδεμία απαίτηση – επιφύλαξη έναντι αυτών”. Η απάντηση αυτή διαβιβάσθηκε στην κ. *** με το υπ’ αριθ.πρωτ. 18973/29-05-2017 έγγραφο μας, ενώ κατά την ημέρα της συζήτησης της υπόθεσης (27 Ιουνίου 2017) λάβαμε από την επιχείρηση αίτημα αναβολής λόγω ανειλημμένων υποχρεώσεων του νομικού συμβούλου της εταιρείας. Η συζήτηση έλαβε χώρα με εκπροσώπους

της Ανεξάρτητης Αρχής “ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ” και την κυρία Α*** Ν***, η οποία ζήτησε την επιστροφή ποσού ύψους 18.345 ευρώ από την εταιρεία (εκ του συνολικού ποσού των 21.400 ευρώ που είχε αποδεδειγμένα καταβάλει), προσκόμισε δε συμπληρωματικά έγγραφα, και συγκεκριμένα αντίγραφα από τις παρασχεθείσες υπηρεσίες που έλαβε η καταναλώτρια με το κόστος αυτών, τα οποία ελέγχθηκαν από την Υπηρεσία μας και υπολογίστηκαν σε 1.010,76 ευρώ για παρασχεθείσες υπηρεσίες του έτους 2014, 1.624,62 ευρώ του έτους 2015 και 419,17 ευρώ για του έτους 2016, ήτοι συνολικά 3.054,55 ευρώ. Επίσης, η καταναλώτρια ενημέρωσε εκ νέου το Συνήγορο του Καταναλωτή ότι ουδέποτε της παραδόθηκε το σύνολο των συμβάσεων που καταρτίστηκαν στο όνομά της από την εταιρεία, όπως ανέφερε και στην αρχική από 24/2/2017 καταγγελία της. Η ως άνω επιστολή της καταγγέλλουσας έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου εισερχομένου 23100/27-06-2017 και διαβιβάστηκε στον προμηθευτή με νέα πρόσκληση της Αρχής (αριθ.πρωτ. 24171/04-07-2017) για συζήτηση της υπόθεσης στις 6 Σεπτεμβρίου 2017, η οποία συντάχθηκε και απεστάλη στον προμηθευτή στις 5 Ιουλίου 2017. Στην ως άνω πρόσκληση περιλήφθηκε η πρόταση του Συνήγορου του Καταναλωτή προς την ως άνω εταιρεία όπως επιστρέψει στην κ. Α*** Ν*** το ποσό των 18.345,45 ευρώ έως την 5η Σεπτεμβρίου 2017 (συμπεριλαμβανομένων των ποσών που έχουν επιστραφεί στους λογαριασμούς των πιστωτικών της καρτών δι’ αντιλογισμού) και την επισήμανση ότι, στην περίπτωση που η εταιρεία δεν αποδεχθεί την επιστροφή του ως άνω ποσού, να μας αποστείλει άμεσα τα έγγραφα που έχουμε ζητήσει με τα από 1 Μαρτίου 2017, 4 Απριλίου 2017, 26 Μαΐου 2017 και 29 Μαΐου 2017 έγγραφα της Αρχής και να μας ενημερώσει για το ακριβές ποσό που τυχόν έχει επιστρέψει στην κ. ***.

Κατά την ημέρα και ώρα του συμβιβασμού η καταγγελλόμενη εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ”, όπως ισχύει τροποποιημένη και υπεύθυνη την κ. Εσμεράλντα Μπεζιάνη, παραστάθηκε παραστάθηκε στα γραφεία της Αρχής εκπροσωπούμενη από τη δικηγόρο κ. Δ*** Γ***, χωρίς, ωστόσο να προσκομίσει αποδεικτικά των παρασχεθεισών υπηρεσιών έγγραφα, ενώ ουδεμία πρόταση υπέβαλε περί επιστροφής στην καταναλώτρια μέρους του ποσού που εισέπραξε συνολικού ύψους 21.400 ευρώ. Ωστόσο, στις 8 Σεπτεμβρίου 2017 λάβαμε (αριθ.πρωτ.εισερχ. 32078/08-09-2017) την από 6/9/2017 πρόταση της εταιρείας περί επιστροφής του ποσού των 6.000 ευρώ σε 6 ισόποσες μηνιαίες δόσεις και κατόπιν της άρνησης της καταναλώτριας να αποδεχθεί την ως άνω πρόταση (αριθ.πρωτ.εισερχ. 35243/29-09-2017), λάβαμε την από 4 Οκτωβρίου 2017 νέα πρόταση της επιχείρησης (αριθ.πρωτ.εισερχ. 36005/04-10-2017) όπως επιστρέψει στην κ. *** το ποσό των 8.000 ευρώ σε 8 ισόποσες δόσεις. Η επιστολή αυτή διαβιβάστηκε στην καταγγέλλουσα (με το υπ’αριθ.πρωτ. 36030/04-10-2017 έγγραφο), η οποία και πάλι αρνήθηκε να την κάνει αποδεκτή, ζητώντας, προς διευκόλυνση επιτεύξεως του εξωδικαστικού συμβιβασμού, να της επιστραφεί το ποσό των 10.000 ευρώ σε δέκα (10) ισόποσες μηνιαίες δόσεις. Η τελική αυτή αντιπρόταση της καταναλώτριας διαβιβάστηκε στην καταγγελλόμενη επιχείρηση με την από 11 Οκτωβρίου 2017 ηλεκτρονική επιστολή της Αρχής, καθώς και με το υπ’αριθ.πρωτ. 37547/13-10-2017 έγγραφό μας. Τέλος, στις 13 Οκτωβρίου 2017 λάβαμε την από 12/10/2017 επιστολή της διαχειρίστριας της καταγγελλόμενης εταιρείας, κ. Εσμεράλντα Μπεζιάνη, στην οποία αναφέρονται τα εξής: “...σας ενημερώνουμε ότι η εταιρεία θα προβεί σε οποιαδήποτε άλλη επικοινωνία συμβιβασμού την στιγμή που η κυρία αποσύρει το αίτημα αμφισβήτησης που έχει κάνει στις τράπεζες...”. Η επιστολή αυτή γνωστοποιήθηκε στην κυρία Α*** Ν*** στις 13 Οκτωβρίου 2017.

II. Νομικό πλαίσιο

Α. Σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 2 του νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης

τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Στην παρ. 4 του ως άνω άρθρου προβλέπεται ότι, κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών, ενώ γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. Σύμφωνα δε, με την παρ. 6 του άρθρου 2 του νόμου 2251/1994, γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης. Στην ενδεικτική απαρίθμηση των ΓΟΣ της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, προβλέπεται ότι, σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι, μεταξύ άλλων, ιδίως οι όροι που: “...β) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών... ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση... ιθ) αποκλείει ή περιορίζει τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση...”.

Β. Στο ως άνω πλαίσιο, η ειδική νομική προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών που συμβάλλονται με κέντρα αδυνατίσματος και αισθητικής, που είχε κριθεί απαραίτητη, παρέχεται με την υπ’ αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 (ΦΕΚ Β’ 2122/2007) απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης (εκδοθείσα κατ’ εξουσιοδότηση του άρθρου 14 παρ. 9 του ν. 2251/1994). Ακολουθώς, 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 στο **άρθρο 3 της υπ’ αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 Υ.Α.** ρυθμίζονται θέματα που αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησης και καταγγελίας των συμβάσεων. Σύμφωνα με τις διατάξεις της Υπουργικής Απόφασης Ζ1-1262/2007 “**Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται σε περισσότερες της μίας επίσκεψης και οι οποίες καταρτίζονται από τις μονάδες αδυνατίσματος είναι άκυρες υπέρ του καταναλωτή εάν δεν καταρτιστούν με δυο όμοια πρωτότυπα έγγραφα, ένα εκ των οποίων παραδίδεται στον καταναλωτή... στις ανωτέρω συμβάσεις ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολογήτως εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την επομένη της παραλαβής του πρωτοτύπου της σύμβασης... Ο καταναλωτής δικαιούται, οποτεδήποτε ... 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. Παράλληλα, οι επιχειρήσεις δικαιούνται αποζημίωσης από τον καταναλωτή η οποία θα ανέρχεται σε ποσοστό μέχρι 2,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος και το οποίο θα προβλέπεται στη σύμβαση ρητά. 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...”. Στην παρ. 2 του άρθρου 4 της εν λόγω υπουργικής απόφασης, προβλέπεται ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή, **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 υπαναχώρηση επιφέρει απόσβεση των υποχρεώσεων για παροχή που πηγάζουν από τη σύμβαση και ο προμηθευτής έχει υποχρέωση να αποδώσει τις παροχές που έλαβε κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό (άρθρα 904 ΑΚ -λήξη αιτίας). *Η μόνη υποχρέωση που βαρύνει τον καταναλωτή είναι η καταβολή στον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή του αντιτίμου των υπηρεσιών που του έχουν***

αποδεδειγμένα παρασχεθεί. Σύμφωνα δε, 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”.

III. Η Ανεξάρτητη Αρχή “ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ” από τον έλεγχο που διενήργησε και την εξέταση των στοιχείων της υπόθεσης, διαπίστωσε τα εξής:

A. Την 21/12/2012 καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο η Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (MENTΙΚΑΛ ΕΣΘΕΤΙΚ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ)” και το διακριτικό τίτλο “MEDICAL ESTHETICS (MENTΙΚΑΛ ΕΣΘΕΤΙΚΣ)”, με έδρα στη Λεωφ. Βουλιαγμένης 270Α, στον Άγιο Δημήτριο Αττικής. Σκοπός της ως άνω εταιρίας, μεταξύ άλλων, είναι η παροχή υπηρεσιών διαιτολογικών μονάδων και εργαστηρίων αισθητικής προσώπου, σώματος, κλπ. Στις 26/2/2014 καταχωρήθηκε τροποποίηση του καταστατικού της ως άνω εταιρείας, που συνίστατο στην προσθήκη δεύτερου διακριτικού τίτλου και διεύρυνση του σκοπού της από τη μοναδική εταιρο της εταιρείας κ. Εσμεράλντα Μπεζιάνη. Στις 12/2/2015 καταχωρήθηκε νέα τροποποίηση του καταστατικού της, που συνίσταται στην προσθήκη τρίτου διακριτικού τίτλου και νέα συμπλήρωση του σκοπού της, ενώ στις 13/3/2015 καταχωρήθηκε τροποποίηση της επωνυμίας της εταιρείας (“MEDICAL ESTHETIC ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΙΑΤΡΕΙΟ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ”) και προσθήκη νέου άρθρου στο καταστατικό της (που αφορά στην παροχή ιατρικών υπηρεσιών). Τέλος, στις 31/3/2017 καταχωρήθηκε στο ΓΕΜΗ η τροποποίηση του άρθρου του καταστατικού της που αφορά στην έδρα της εταιρείας (η οποία μεταφέρθηκε στην Αθήνα, στη συμβολή των οδών Ερμού αριθ. 53 και Καπνικαρέας αριθ. 3). Η ως άνω εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΙΑΤΡΕΙΟ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” λειτουργούσε νόμιμα ως ιατρείο επί της Λεωφ. Μεσογείων 226 (γ’ όροφο) στο Χολαργό δυνάμει της με Α.Π. 6504/15-04-2016 Βεβαίωσης Λειτουργίας Ιδιωτικού Ιατρείου του Ιατρικού Συλλόγου Αθηνών. Επίσης, η εν λόγω εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (MENTΙΚΑΛ ΕΣΘΕΤΙΚ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ)”, λειτουργούσε νόμιμα στο Χολαργό (επί της Λεωφ. Μεσογείων 226), διαθέτοντας άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία από την 16η Ιουνίου 2014, δυνάμει της υπ’αρ.πρωτ.: 2769/16-6-2014 Βεβαίωσης της Δ/σης Δημόσιας Υγείας της Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Αθηνών.

B. Η κ. Α*** Ν***, στο διάστημα από 12-6-2014 έως 29-2-2016 αγόρασε υπηρεσίες αδυνατίσματος και αισθητικής συνολικού κόστους 21.400 ευρώ από την εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ” στο Χολαργό και πραγματοποίησε μέρος μόνο του προγράμματος, λαμβάνοντας 62 υπηρεσίες συνολικού κόστους 3.054,55 ευρώ. Το ως άνω ποσό των 21.400 ευρώ προκαταβλήθηκε σταδιακά από την καταναλώτρια τόσο με μετρητά (10.690 ευρώ) όσο και με χρέωση των πιστωτικών καρτών της (10.710 ευρώ). Εν συνεχεία, η καταναλώτρια κατήγγειλε τις συμβάσεις της, αρχικά με αυτοπρόσωπη παρουσία της στα γραφεία της καταγγελλόμενης εταιρείας (τον Οκτώβριο του 2016, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της κ. ***) και εν συνεχεία με την από 21/2/2017 έγγραφη δήλωσή της δυνάμει των παρ. 1 και 2 του άρθρου 3 της Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης περί ρύθμισης των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια. Η καταγγέλλουσα ζητούσε επί τέσσερις μήνες από την υπεύθυνη του κέντρου την επιστροφή του ποσού που αντιστοιχούσε στο κόστος των υπηρεσιών που δεν της παρασχέθηκαν (18.345,45 ευρώ), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 4 της ως

άνω Υ.Α., ενώ στις 21/2/2017 προέβη και σε αμφισβήτηση των συναλλαγών στην τράπεζά της, ήτοι των χρεώσεων που είχαν πραγματοποιηθεί στις πιστωτικές της κάρτες από την καταγγελλόμενη εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ”.

Η εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ”, όπως ισχύει τροποποιημένη, με υπεύθυνη την κ. Εσμεράλντα Μπεζιάνη, αρχικά, με την από 8-5-2017 απάντησή της προς το Συνήγορο του Καταναλωτή ισχυρίστηκε ότι εφαρμόζει την υπ’ αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση, ωστόσο, εκ των υστέρων, με την από 29-5-2017 επιστολή της ισχυρίστηκε ότι δεν προκύπτει κάποιο ποσό προς επιστροφή στην καταναλώτρια, διότι έχει επέλθει το μέγιστο χρονικό διάστημα χρήσης των υπηρεσιών από την πελάτη σύμφωνα με τον γενικό όρο 2α’ των συμβάσεών της και **δεν** προέβη στην επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στο κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών σύμφωνα με τα ισχύοντα στη νομοθεσία.

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, οι οποίοι συμβάλλονται με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια και τους παρέχουν το δικαίωμα επιστροφής του καταβληθέντος ποσού που αντιστοιχεί σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Επιπροσθέτως, αντίκειται και στις διατάξεις του νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, εφόσον ο συγκεκριμένος γενικός όρος με αριθμό 2α’ που επικαλείται ο προμηθευτής και αναγράφεται στις συμβάσεις του, αποτελεί καταχρηστικό γενικό όρο συναλλαγών, που έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, αποκλείει τη νόμιμη ευχέρεια της καταναλώτριας να μην εκτελέσει τη σύμβαση (περ. ιθ’ παρ. 7 άρθρ. 2 ν.2251/1994). Για τους λόγους αυτούς, ο υπό κρίση όρος είναι **άκυρος** και δεν δεσμεύει την καταναλώτρια. Ωστόσο, **ο προμηθευτής δικαιούται της αποζημίωσης της παρ. 2 του άρθρου 3 της Ζ1-1262/2007 Υ.Α.** (2,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος), η οποία ανέρχεται σε 458,64 ευρώ (18.345,45 X 2,5% = 458,64). Συγκεκριμένα, στους γενικούς όρους των συμβάσεων που είχε καταρτίσει η εταιρεία “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” με την κ. ***, προβλέπονταν, μεταξύ άλλων, τα εξής: “...12) Η εταιρεία σε περίπτωση καταγγελίας του πελάτη έχει αξίωση κατ’ αυτού του ποσού ίσου με ποσοστό 2,5% επί της συνολικής αξίας των υπολειπόμενων υπηρεσιών που δεν πραγματοποίησε αυτός, την οποία δύναται κατά το νόμο να επιδιώξει. Το άνω ποσό η εταιρεία δύναται να συμψηφίζει με τυχόν οφειλή της προς τον πελάτη”. Επιπροσθέτως, στους 16 και 17 γενικούς όρους των εν λόγω συμβάσεων, αναφέρονται, τα εξής: “...16) Το παρόν συνετάγη σε 2 πρωτότυπα και έκαστος των συμβαλλομένων έλαβε, με την υπογραφή τους, εξ ενός, ως υποχρεούται η ΕΤΑΙΡΕΙΑ να γνωστοποιήσει στον ΠΕΛΑΤΗ (Υ.Α. Ανάπτυξης Ζ1-1262/2007). 17) Ο ΠΕΛΑΤΗΣ δήλωσε ότι έλαβε χωριστό έντυπο υποδείγματος δήλωσης υπαναχώρησης από την παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 3 Υ.Α. Ανάπτυξης Ζ1-1262/2007...”.

IV. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού έλαβε υπ’ όψη του τις απόψεις της καταναλώτριας, του προμηθευτή, τα έγγραφα που προσκομίσθηκαν, τους όρους των συμβάσεων που είχαν καταρτιστεί και τις διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών:

A. Απευθύνει Σύσταση προς την εταιρεία με τον αριθμό ΓΕΜΗ 123637203000 και την

επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” (όπως ισχύει τροποποιημένη) και το διακριτικό τίτλο “**MEDICAL ESTHETICS**”, να επιστρέψει στην καταγγέλλουσα το συνολικό ποσό των δεκαεπτά χιλιάδων οκτακοσίων ογδόντα έξι ευρώ και ογδόντα ενός λεπτών (17.886,81) ευρώ που αφορά στο κόστος των ανεκτέλεστων υπηρεσιών, όπως αυτό προκύπτει μετά από την αφαίρεση της νόμιμης αποζημίωσης κατ’ εφαρμογή των ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων. Στο ως άνω ποσό περιλαμβάνεται και το ποσό των 4.900 ευρώ που είχε προσωρινώς πιστωθεί στους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών της καταναλώτριας από την Alpha Bank, συνεπώς, εφόσον η πίστωση έχει καταστεί οριστική, ο ως άνω προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει στην καταναλώτρια το υπόλοιπο ποσό που προκύπτει, ήτοι δώδεκα χιλιάδες εννιακόσια ογδόντα έξι ευρώ και ογδόντα ένα λεπτά (12.986,81).

Β. Καλεί την ανωτέρω εταιρία να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

Γ. Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα Σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α’ 259/23.12.04).

Δ. 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 ν. 2251/1994 “Προστασία των Καταναλωτών”, όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Πίνακας Αποδεκτών:

1. κ. ***

2. ALPHA BANK

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΘΗΝΩΝ 105 (1ος όροφος)
104 47 ΑΘΗΝΑ

3. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΠΛ. ΚΑΝΙΓΓΟΣ
101 81 ΑΘΗΝΑ

