



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 16 Νοεμβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :42994

Εισηγήτρια: Μαρία Ν. Χατζηγεωργίου

ΠΡΟΣ:

1. 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. ΕΣΜΕΡΑΛΝΤΑ ΜΠΕΖΙΑΝΗ

-ΕΡΜΟΥ 2, ΣΥΝΤΑΓΜΑ

105 63 ΑΘΗΝΑ

-ΠΛ.ΚΑΠΝΙΚΑΡΕΑΣ 3 & ΕΡΜΟΥ 53

105 63 ΑΘΗΝΑ

2. κ. ***

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

Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά της κ. Α*** Β*** (***) στις 14 Αυγούστου 2017 (αριθ.πρωτ.εισερχ. 29370), η οποία ζητά να της επιστραφεί μέρος του ποσού που κατέβαλε στην εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” (όπως ισχύει τροποποιημένη) με το διακριτικό τίτλο “MEDICAL ESTHETICS”, που εδρεύει στην Αθήνα και εκπροσωπείται νόμιμα. Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια ζητάει να της επιστραφεί το ποσό των 631,20 ευρώ για το κόστος των υπηρεσιών που δεν της παρασχέθηκαν, λόγω δήλωσης υπαναχώρησης εκ της συμβάσεως που υπέβαλε οκτώ ημέρες μετά την υπογραφή της. Η αναφορά

της κ. *** διαβιβάστηκε στις 18 Αυγούστου 2017 (αριθ.πρωτ. 29723) στον ως άνω προμηθευτή. Με το έγγραφο αυτό ζητήσαμε απ' την καταγγελλόμενη εταιρεία να μας εκθέσει τις απόψεις της και να μας αποστείλει, μεταξύ άλλων, τα αποδεικτικά, των παρασχεθεισών υπηρεσιών, έγγραφα που φέρουν την υπογραφή της κ. *** με τα αντίγραφα των σχετικών συμβάσεών της (δελτία παραγγελίας).

Στις 30 Αυγούστου 2017 λάβαμε (αριθ.πρωτ.εισερχ. 30818/30-08-17) την από 29/8/2017 απάντηση της “MEDICAL ESTHETICS”, στην οποία, μεταξύ άλλων, αναφέρονται τα εξής: “...η εταιρεία δέχεται το ποσό επιστροφής 438,6 που αφορά σε ανεκτέλεστες υπηρεσίες μείον το 2,5% ήτοι 427,63...”. Με την ως άνω απάντηση, επισυνάφθηκε το με αριθ. Β1/14.06.2017 δελτίο παραγγελίας που είχε υπογράψει η κ. *** για υπηρεσίες κόστους 774 ευρώ και δύο ενυπόγραφες αποδείξεις παροχής οκτώ (8) υπηρεσιών συνολικού κόστους 335,4 ευρώ που φαίνεται να παρασχέθηκαν στην καταγγέλλουσα στις 16 και στις 20 Ιουνίου 2017 (υπηρεσίες κόστους 167,70 ευρώ στις 16/6/2017 και υπηρεσίες κόστους 167,70 στις 20/6/2017). Η απάντηση αυτή διαβιβάστηκε στην κ. *** με το υπ' αριθ.πρωτ. 30911/31-08-2017 έγγραφο της Αρχής, με το οποίο ζητήσαμε από την καταναλώτρια να μας εκθέσει τις δικές της απόψεις με το αιτιολογημένο και σαφές αίτημά της.

Στις 15 Σεπτεμβρίου 2017 λάβαμε την απάντηση της κ. **, με την οποία μας ενημέρωσε ότι δεν συμφωνεί με το ποσό της επιστροφής και ότι επιθυμεί την επιστροφή του ποσού των 631,2 ευρώ. Για το λόγο αυτό απευθύναμε προς τα μέρη πρόσκληση για παράσταση στα γραφεία της Αρχής (αριθ.πρωτ. 33892/21-09-2017) και συζήτηση της υπόθεσης στις 12/10/2017 ημέρα Πέμπτη και ώρα 11 π.μ. Κατά την ως άνω ημέρα και ώρα η εταιρεία με το δ.τ. “MEDICAL ESTHETICS” δεν εκπροσωπήθηκε, ενώ η καταναλώτρια προσήλθε και εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της. Εν συνεχεία, την ίδια ημέρα, η Αρχή απέστειλε μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση της επιχείρησης και των πληρεξουσίων δικηγόρων της, προκειμένου να κατατεθεί σε τραπεζικό λογαριασμό της καταναλώτριας το ποσό των 438,60 ευρώ που αφορά στο κόστος του ανεκτέλεστου υπολοίπου της παραγγελίας της καταγγέλλουσας. Ωστόσο, ο προμηθευτής δεν απάντησε ούτε απέστειλε αποδεικτικό πληρωμής. Αντίθετα, λάβαμε τηλεφωνική ενημέρωση από την καταναλώτρια (στις 18/10/2017 και στις 25/10/2017) ότι δεν της έχει επιστραφεί το ως άνω ποσό.

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

1) Την 21/12/2012 καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο η Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (ΜΕΝΤΙΚΑΛ ΕΣΘΕΤΙΚ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ)” και το διακριτικό τίτλο “MEDICAL ESTHETICS (ΜΕΝΤΙΚΑΛ ΕΣΘΕΤΙΚΣ)”, με έδρα στη Λεωφ. Βουλιαγμένης 270Α, στον Άγιο Δημήτριο. Σκοπός της ως άνω εταιρίας, μεταξύ άλλων, είναι η παροχή υπηρεσιών δερματολογικών 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 εταίρο της εταιρείας 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).

2) Η κ. Α*** Β*** στις 14 Ιουνίου 2017 αγόρασε υπηρεσίες κόστους 774 ευρώ (100 ευρώ κατέβαλε στις 14/6/2017 και 674 ευρώ στις 16/6/2017) από την εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ” στην Αθήνα και πραγματοποίησε μέρος μόνο του προγράμματος, λαμβάνοντας 8 υπηρεσίες συνολικού κόστους 335,4 ευρώ, σύμφωνα με έγγραφο που απέστειλε ο προμηθευτής και φέρουν την υπογραφή της καταναλώτριας (η οποία δεν αμφισβητήθηκε από την κ. ***). Εν συνεχεία, η κ. *** στις 22-6-2017 υπέβαλε δήλωση υπαναχώρησης προς την επιχείρηση, με την οποία ζητούσε την επιστροφή των χρημάτων που αντιστοιχούν σε μέρος του προγράμματος που δεν εκτελέστηκε. Η εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” (όπως ισχύει τροποποιημένη), με υπεύθυνη και νόμιμο εκπρόσωπο την κ. Εσμεράλντα Μπεζιάνη, με την από 29-8-2017 απάντησή της προς το Συνήγορο του Καταναλωτή αποδέχθηκε ότι το ποσό 438,6 ευρώ αφορά σε ανεκτέλεστες υπηρεσίες και δεν αμφισβήτησε την υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης εκ μέρους της καταναλώτριας, ωστόσο, εκ των υστέρων, δεν παραστάθηκε στα γραφεία της Αρχής κατά την ημέρα και ώρα της συνάντησης ούτε απάντησε στη σχετική από 12/10/2017 ηλεκτρονική επιστολή της Αρχής. Επιπλέον, δεν απέστειλε κάποιο αποδεικτικό της επιστροφής των χρημάτων στην καταγγέλλουσα έγγραφο.

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 γενικού όρου με αριθ. 9 της σύμβασής της (υπ’ αριθ. Β1/14-06-2017 Δελτίου Υπηρεσιών Ασθενούς που υπέγραψε η κ. ***), με τις οποίες προβλέπεται το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, χωρίς, ωστόσο, να προβλέπεται αποζημίωση 2,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος, την οποία ο προμηθευτής, για το λόγο αυτό, δεν δικαιούται. Η υπαναχώρηση (άρθρο 389 ΑΚ) 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).

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού έλαβε υπ’ όψη του τις απόψεις της καταναλώτριας, του προμηθευτή, τα έγγραφα που προσκομίσθηκαν και τους όρους της συμβάσεως που είχε καταρτιστεί :

I) **Απευθύνει Σύσταση** προς την εταιρεία με την επωνυμία “MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” (όπως ισχύει τροποποιημένη), αριθμό ΓΕΜΗ 123637203000 και το διακριτικό τίτλο “MEDICAL ESTHETICS”, να επιστρέψει στην καταγγέλλουσα το συνολικό ποσό των τετρακοσίων τριάντα οκτώ ευρώ και εξήντα λεπτών (**438,60**) ευρώ που αφορά στο κόστος των ανεκτέλεστων υπηρεσιών της σύμβασης. Επίσης, την καλεί να αποστείλει στην Αρχή το αποδεικτικό της κατάθεσης του ως άνω ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό της κ. Α*** Β*** που τηρεί στην “ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.” με IBAN GR39 ***.

II) **Καλεί** τα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη Σύσταση.

III) **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).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

