



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Μαρία Χατζηγεωργίου  
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/νση: [maryhajigh@synigoroskatanaloti.gr](mailto:maryhajigh@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα, 8 Ιανουαρίου 2008  
Αριθ. πρωτ. : 13

**ΠΡΟΣ:**

1. Κέντρα Αδυνατίσματος «BODYLINE»  
Εταιρεία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ & ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ»  
Φερρών 2 και Πατησίων  
104 34 Αθήνα
2. ALPHA BANK  
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμορφώσεως  
Πανεπιστημίου 43  
102 52 Αθήνα
3. ....

**ΚΟΙΝ.:**

1. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα
2. ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ  
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος  
Αμερικής 3  
105 64 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 τον κ. Κωνσταντίνο ....., με θέμα **α)** την άρνηση των κέντρων αδυνατίσματος «BODYLINE» να δεχθούν δήλωση υπαναχώρησής του, παρά τις αντίθετες προφορικές διαβεβαιώσεις των υπευθύνων, η οποία δήλωση του καταναλωτή έλαβε χώρα αμέσως μετά την αίτησή του για χορήγηση πιστωτικής κάρτας της τράπεζας ALPHA BANK στην οποία θα γινόταν η χρέωση ποσού 1.500 ευρώ, ύστερα από διαμεσολάβηση της εταιρείας «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ & ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» για αγορά προγράμματος αδυνατίσματος **κ α ι β)** την παντελή έλλειψη ενημέρωσής του από το ανωτέρω πιστωτικό ίδρυμα για τη χρέωση των 1.500 ευρώ στην πιστωτική κάρτα που εκδόθηκε στο όνομά του, ύστερα από σύμβαση που υπέγραψε ο καταναλωτής μέσα στο ανωτέρω ινστιτούτο αισθητικής – κέντρο αδυνατίσματος, το οποίο λειτουργούσε χωρίς νόμιμη άδεια της αρμόδιας αρχής.

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.

Ο καταναλωτής στις 21 Απριλίου 2004 υπέγραψε αίτηση – σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας Master Card του πιστωτικού ιδρύματος «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.» (ALPHA BANK) στο κέντρο αδυνατίσματος – εταιρία με την επωνυμία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ», προκειμένου να αγοράσει πρόγραμμα αδυνατίσματος κόστους 1.500 ευρώ.

Όπως ισχυρίζεται ο καταναλωτής, την ίδια εβδομάδα, ζήτησε από το κέντρο αδυνατίσματος να ακυρώσει το πρόγραμμα και να μην γίνει η χρέωση στην πιστωτική κάρτα, τον ενημέρωσαν δε οι υπεύθυνοι ότι αυτό ακυρώθηκε. Μετά από δύο (2) έτη ανακάλυψε ότι είχε χρεωθεί η πιστωτική κάρτα, την οποία ουδέποτε είχε παραλάβει, με 1.500 ευρώ και τους αντίστοιχους τόκους. Ο καταγγέλλων ζητά να του επιστραφεί το ανωτέρω ποσό, που αναγκάστηκε να πληρώσει στην τράπεζα εντόκως, για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες του ως άνω κέντρου αδυνατίσματος.

Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά του κ. Κωνσταντίνου ..... την 30ή Ιανουαρίου 2007, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 318, η οποία διαβιβάστηκε **α)** στην Εταιρεία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» με το από 1 Φεβρουαρίου 2007 (αρ. πρωτ. 369) έγγραφό μας και το από 25 Απριλίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/527) υπομνηστικό έγγραφό μας **κ α ι β)** στην ανώνυμο τραπεζική εταιρεία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.» με το από 1 Μαρτίου 2007 (αρ. πρωτ. 792) έγγραφό μας και το από 25 Απριλίου 2007 (αρ. πρωτ. Α/528) υπομνηστικό έγγραφό μας και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 22 Μαΐου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. Α/814/22-05-2007, η εταιρεία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» εξέθεσε τις απόψεις της, χωρίς να αποστείλει αντίγραφα συμβάσεων ή αποδείξεων παροχής

υπηρεσιών, οι οποίες διαβιβάστηκαν στον καταναλωτή με το από 23 Μαΐου 2007 (αρ. πρωτ. Α/829) έγγραφό μας, ενώ ουδόλως προσκόμισε τα αιτηθέντα από την Αρχή έγγραφα (άδεια λειτουργίας, καταστατικό, κατάσταση προσωπικού και μηχανημάτων, κλπ).

Με την ως άνω απάντηση, η πρώτη εταιρία ισχυρίζεται ότι ο καταγγέλλων ουδέποτε ζήτησε να υπαναχωρήσει από την μεταξύ τους «σύμβαση» και ότι εκτέλεσε πέντε υπηρεσίες.

Με το από 27 Ιουνίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. Α/1339/02-07-2007, η εταιρεία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.» εξέθεσε τις απόψεις της, οι οποίες συνίστανται στους ισχυρισμούς ότι, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών για την έκδοση πιστωτικής κάρτας «σε περίπτωση που ο κάτοχος αμφισβητήσει το περιεχόμενο λογαριασμού, οφείλει να το γνωστοποιήσει την Τράπεζα το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την ημέρα παραλαβής του. Άπρακτη παρέλευση της παραπάνω προθεσμίας, αποτελεί αποδοχή και αναγνώριση εκ μέρους του κατόχου του περιεχομένου του λογαριασμού», ενώ «η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για πράξεις ή παραλήψεις των συμβεβλημένων επιχειρήσεων και του κατόχου της κάρτας κατά τις μεταξύ τους συναλλαγές». Απέστειλε δε το άνω πιστωτικό ίδρυμα αντίγραφα αίτησης – σύμβασης χορήγησης πιστωτικής κάρτας της 21<sup>ης</sup> Απριλίου 2004 με την σφραγίδα εταιρείας με την επωνυμία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ», καθώς και αντίγραφα λογαριασμών με ημερομηνία συναλλαγής την 26<sup>η</sup> Απριλίου 2004 για 1.500 ευρώ με την ανωτέρω εταιρεία.

Ταυτοχρόνως, η Αρχή μας προέβη σε έλεγχο της νομιμότητας της λειτουργίας της εταιρείας με την επωνυμία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» ως Μονάδας Αδυνατίσματος διαβιβάζοντας τα από 15-2-2007 (αρ.πρωτ: 544) και από 3-7-2007 (αρ.πρωτ: Α/1385) έγγραφά της, στην αρμόδια Δ/ση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών, από τις απαντήσεις της οποίας προέκυψε ότι η καταγγελλόμενη επιχείρηση λειτουργούσε χωρίς άδεια της αρμόδιας Νομαρχίας.

Με το από 4 Οκτωβρίου 2007 (Α.Π.: Α/2498) έγγραφό μας ο καταναλωτής και η προμηθεύτρια εταιρία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» κλήθηκαν να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 30 Οκτωβρίου 2007 ημέρα Τρίτη και ώρα 09.30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής μας, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την επίτευξη συμβιβασμού, όμως, κατά την ανωτέρω ημέρα και ώρα, η ανωτέρω εταιρεία δεν εκπροσωπήθηκε λόγω κωλύματος του πληρεξουσίου δικηγόρου της.

Με το από 7 Νοεμβρίου 2007 (Α.Π.: Α/3092) έγγραφό μας ο καταναλωτής, η προμηθεύτρια εταιρία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ», καθώς και η ανώνυμος τραπεζική εταιρεία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.» κλήθηκαν να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 17 Δεκεμβρίου 2007 ημέρα Δευτέρα και ώρα 09.30 π.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 της εταιρίας «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» να επιστρέψει το ποσό που ζητά ο καταναλωτής για τις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες και λόγω μη προσκόμισης των αποδεικτικών

στοιχείων (αντίγραφα συμβάσεων, αποδείξεων παροχής υπηρεσιών) που όφειλε να προσκομίσει η άνω εταιρεία.

Επίσης, η άνω εταιρία δεν προσκόμισε ούτε τα έγγραφα που ζητήθηκαν από την Αρχή μας με το από 1 Φεβρουαρίου 2007 (αρ.πρωτ. 369) έγγραφο.

Η ανώνυμος δε τραπεζική εταιρία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.», εξ αιτίας της άρνησης της «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» να επιστρέψει το κεφάλαιο ή μέρος αυτού στον καταναλωτή, αρνήθηκε να επιστρέψει οποιοδήποτε ποσό (μέρος των τόκων με τους οποίους επιβαρύνθηκε ο καταναλωτής) σε αυτόν, ο λογαριασμός του οποίου έχει, εν τω μεταξύ, εξοφληθεί.

Από τον έλεγχο των ανωτέρω στοιχείων, καθώς και από τον έλεγχο στο σχετικό Μητρώο που τηρείται στην Τράπεζα της Ελλάδος, διαπιστώθηκαν από την Αρχή μας τα εξής:

1. Ο τρόπος συμπεριφοράς της εταιρείας με την επωνυμία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ ΕΠΕ ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ», καθώς και η παράλειψή της να προσκομίσει αντίγραφα των συμβάσεων που ισχυρίζεται ότι υπέγραψε ο καταναλωτής με αυτήν σε συνδυασμό με την άρνησή της να δεχθεί την δήλωση υπαναχώρησης αυτού και να του χρεώσει το κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών σε συνδεδεμένο προϊόν καταναλωτικής πίστης της τράπεζας ALPHA BANK, 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 εταιρεία.

2. Στις 21/4/2004 που υπέγραψε ο καταναλωτής την αίτηση για χορήγηση πιστωτικής κάρτας και στις 26/4/2004 που χρεώθηκε το ποσό των 1.500 ευρώ σε αυτήν από την εταιρία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ Ε.Π.Ε. ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» που εδρεύει στην Αθήνα (οδός Πατησίων και Φερρών 2), η εταιρία αυτή δεν διέθετε άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος. Συνεπώς το κρίσιμο χρονικό διάστημα, ήτοι Απρίλιο του 2004, που η επιχείρηση ισχυρίζεται ότι ο καταγγέλλων συμβλήθηκε μαζί της για την εκ μέρους της παροχή των άνω υπηρεσιών, αυτή λειτουργούσε παράνομα χωρίς να έχει εφοδιαστεί με την απαιτούμενη άδεια λειτουργίας. Εν προκειμένω, η ως άνω εταιρία «συμβλήθηκε» μέσω των υπευθύνων της με τον άνω καταγγέλλοντα, παριστάνοντας ότι αυτή είχε νόμιμη άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος, χωρίς όμως να διαθέτει τέτοια, με σκοπό να πεισθεί ο άνω καταγγέλλων να καταρτίσει σύμβαση και περαιτέρω να προπληρώσει το κόστος των παραγγελθεισών υπηρεσιών, με έκδοση και χρέωση πιστωτικής κάρτας.

3. Το εμπλεκόμενο πιστωτικό ίδρυμα, το οποίο διατηρούσε σχέση συνεργασίας με την ανωτέρω εταιρία –μονάδα αδυνατίσματος με την επωνυμία «ΜΠΙ ΜΠΟΝΤΙ Ε.Π.Ε. ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε. ΠΑΤΗΣΙΩΝ» που λειτουργούσε χωρίς νόμιμη άδεια, αλλά και ως «διαμεσολαβητής» χωρίς, ωστόσο, να είναι καταχωρημένη στο αντίστοιχο μητρώο διαμεσολαβητών που τηρείται στην Τράπεζα της Ελλάδος, εμφανίζεται να μην

έχει τηρήσει την τραπεζική νομοθεσία που προβλέπει την υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων για ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης των πιστώσεων εντός των τραπεζικών καταστημάτων, για προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή σε σχέση με το καταναλωτικό προϊόν, αλλά και την έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή, που έλαβε χώρα μετά την υπογραφή της σύμβασης χορήγησης πιστωτικής κάρτας, για την υπάρχουσα οφειλή του.

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), 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. 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:

I) **Απευθύνει σύσταση** τόσο προς την καταγγελλόμενη μονάδα αδυνατίσματος όσο και προς το πιστωτικό ίδρυμα που συμβλήθηκε με τα προαναφερόμενα μέρη, να επιστρέψουν στον καταγγέλλοντα το ποσό των δύο χιλιάδων πεντακοσίων είκοσι ενός ευρώ και τριάντα επτά λεπτών (2.521,37) ευρώ που αυτός κατέβαλε κατά την εξόφλησή του, ήτοι στις 8 Αυγούστου 2007 και αφορά στην ανωτέρω περιγραφόμενη συναλλαγή της 26<sup>ης</sup> Απριλίου 2004 ποσού κεφαλαίου χιλίων πεντακοσίων (1.500,00) ευρώ, για άπαντες τους ανωτέρω λόγους.

II) **Καλεί** τις καταγγελλόμενες εταιρίες 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  
κ. Βασιλικής Μπώλου