



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 31 Αυγούστου 2017  
Αριθ. Πρωτ. :31020

Εισηγήτρια: Μαρία Ν. Χατζηγεωργίου

## ΠΡΟΣ:

ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ

“ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΠΡΟΣΩΠΟΥ-ΣΩΜΑΤΟΣ  
ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”

και ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΤΙΤΛΟ

“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 τις αναφορές των κ.κ. \*\*\* και \*\*\* (αριθ.πρωτ.εισερχ. 1650/18-01-2017 και 3095/27-01-2017, αντιστοίχως) κατά της εταιρείας με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΠΡΟΣΩΠΟΥ-ΣΩΜΑΤΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”. Με τις αναφορές τους, οι καταγγέλλοντες ζήτησαν να τους επιστραφεί το ποσό (595,82 ευρώ) που κατέβαλαν στον προμηθευτή στις 27-1-2016 ως ανεκτέλεστο υπόλοιπο υπηρεσιών του κ. \*\*\*, λόγω καταγγελίας της συμβάσεώς του με το κέντρο αισθητικής και αδυνατίσματος “ΡΙΕΤ ΠΑΡ. ΥΠΗΡ. ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝ. ΕΠΕ” (με το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”) πριν από τη λήξη του συμφωνηθέντος προγράμματος. Η αναφορά διαβιβάστηκε στον προμηθευτή με το υπ’ αριθ.πρωτ. 2645/2017 έγγραφο της Αρχής. Η εταιρεία “ΡΙΕΤ ΠΑΡ. ΥΠΗΡ. ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝ. ΕΠΕ” με το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”, γνωστοποίησε στην Υπηρεσία μας, με το υπ’ αριθ.πρωτ.εισερχ. 8290/08-03-2017 έγγραφο, την πρόθεσή της να προβεί στην εξόφληση του ποσού της οφειλής της προς τους καταναλωτές, ενώ, ταυτόχρονα ζήτησε την κατανόηση των καταναλωτών για την καθυστέρηση στην τακτοποίηση της οφειλής της, η οποία, κατά τους ισχυρισμούς του προμηθευτή, οφείλεται στην οικονομική δυσχέρεια της εταιρείας λόγω της γενικής κακής συγκυρίας της αγοράς. Η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο ως διευθετηθείσα με το υπ’ αριθ.πρωτ. 9293/14-03-2017 έγγραφο του ΣτΚ. Ωστόσο, στις

16 και στις 23 Μαΐου 2017, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε νέες καταγγελίες από τους καταναλωτές (αριθ.πρωτ.εισερχ. 17111 και 17934, αντιστοίχως), οι οποίοι διαμαρτυρήθηκαν ότι, εν τέλει, δεν τους επεστράφη το ποσό των 595,82 ευρώ από το κέντρο αδυνατίσματος και ζήτησαν την επανεξέταση της υπόθεσης από την Υπηρεσία μας. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανέσυρε την υπόθεση από το αρχείο και προέβη στην επανεξέτασή της, καλώντας τα μέρη προς συζήτηση με την υπ' αριθ.πρωτ. 18174/23-05-2017 Πρόσκληση, προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα των καταναλωτών και να τους επιστραφεί το ποσό που αντιστοιχεί στις αποδεδειγμένα μη παρασχεθείσες υπηρεσίες που είχαν προπληρώσει, με την υπογραφή σχετικού πρακτικού εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς. Η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠ. ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ” και το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA”, στις 29 Μαΐου 2017 απέστειλε νέα επιστολή προς την Υπηρεσία μας (αριθ.πρωτ.εισερχ. 19142/30-05-2017), αναγνωρίζοντας εκ νέου την οφειλή της προς τους κ.κ. \*\*\* και \*\*\*, αναφέροντας ότι “το ποσό των 595,82 ευρώ, το οποίο εμφανίζεται στην Αναλυτική Κατάσταση των συναλλαγών της κας \*\*\*, αφορά στο αναγνωρισμένο από εμάς, ως οφειλόμενο”, ενώ, το εν λόγω κέντρο αδυνατίσματος και αισθητικής δεν εκπροσωπήθηκε στα γραφεία μας κατά την ορισθείσα ημέρα της συζήτησης της υπόθεσης, η οποία έλαβε χώρα την 14η Ιουνίου 2017. Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώθηκε εγγράφως από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της Γενικής Δ/σης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Αττικής (αριθ.πρωτ.εισερχ. 27103/24-07-2017) 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 σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 19021/16-10-2014 βεβαίωση.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε δύο ηλεκτρονικά μηνύματα στην μοναδική εταίρο της εταιρείας με το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA” (ηλεκτρονική δ/ση: [riet\\_epe@otenet.gr](mailto:riet_epe@otenet.gr) και [syntagmaspa@gmail.com](mailto:syntagmaspa@gmail.com)), κ. **Καίτη Γιακοπούλου**, στις 15 Ιουνίου 2017 και στις 21 Αυγούστου 2017, με τα οποία ζήτησε την άμεση κατάθεση του αναγνωρισμένου ως οφειλόμενου ποσού των 595,82 ευρώ σε λογαριασμό που τηρεί η κ. \*\*\* στην Alpha Bank, γνωστοποιώντας της το σχετικό IBAN, καθώς και την αποστολή στην Υπηρεσία μας του σχετικού αποδεικτικού επιστροφής του ως άνω ποσού στους καταναλωτές. Η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν ανταποκρίθηκε στα ως άνω μηνύματα της Αρχής.

**Β.** Η ειδική νομική προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, που συμβάλλονται με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια, κρίθηκε αναγκαία και παρέχεται με την υπ' αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 (ΦΕΚ Β' 2122/31.10.2007) 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 τη 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 αναίτιολογήτως 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 ή να τον απαλλάξει από την πληρωμή δόσεων καρτών ή υπολοίπου οφειλής χρεωμένης σε πιστωτική κάρτα που δεν αντιστοιχούν σε αποδεδειγμένα παρασχεθείσες υπηρεσίες. 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”, όπως προστέθηκε με το άρθρο 17 του ν. 3587/2007 Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994..., όπως ισχύει”.*

Το «δικαίωμα καταγγελίας» του συμβαλλόμενου με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια καταναλωτή, ασκείται **οποτεδήποτε** πριν από τη λήξη του προγράμματος και μετά την παρέλευση της τριακονθήμερης προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Το ως άνω δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, ασκείται **χωρίς προθεσμία, αναιτιολόγητα και χωρίς την επίκληση σπουδαίου λόγου για την πρόωγη λύση της συναφθείσας σύμβασης εκ μέρους του καταγγέλλοντος, κατά παρέκκλιση από τις κοινές διατάξεις του Α.Κ. για την καταγγελία των διαρκών συμβάσεων ορισμένου χρόνου.** Η μόνη υποχρέωση που βαρύνει τον καταναλωτή είναι η καταβολή στον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή του αντιτίμου των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί. Η αποσύνδεση της άσκησης του δικαιώματος καταγγελίας της συναφθείσας σύμβασης από την επίκληση σπουδαίου λόγου αποσκοπεί στην περαιτέρω θωράκιση των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, δεδομένου ότι του παρέχει μεγαλύτερη προστασία από τις κοινές περί καταγγελίας των συμβάσεων διατάξεις του αστικού δικαίου, γεγονός που αποτελεί και το σκοπό της εξουσιοδοτικής διάταξης του άρθρου 14 παρ. 9 του ν. 2251/1994, ο οποίος, ακριβώς, συνίσταται στη θέση σε ισχύ ειδικού θεσμικού πλαισίου για τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του ασθενέστερου συμβαλλόμενου στην επίμαχη κατηγορία συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, που είναι ο καταναλωτής (βλ. και 209/2009 Γνωμοδότηση ΝΣΚ). Οι ανωτέρω ρυθμίσεις επικρατούν, ως ειδικότερες και θεσπίζουσες αναγκαστικό δίκαιο διατάξεις, της λοιπής νομοθεσίας για το ρυθμιζόμενο ζήτημα από την προστασία των οποίων δεν χωρεί παραίτηση του καταναλωτή.

**Γ.** Ο κ. \*\*\* με τη σύζυγό του, κ. \*\*\*, επισκέφθηκαν το κέντρο αισθητικής και αγόρασαν υπηρεσίες αδυνατίσματος κόστους 650 ευρώ, ενώ πραγματοποιήθηκε μέρος του προγράμματος, κόστους 54,18 ευρώ. Οι καταγγέλλοντες ισχυρίζονται ότι ζητούσαν επί μήνες από τους υπεύθυνους του κέντρου την επιστροφή του ποσού που αντιστοιχούσε στο κόστος των υπηρεσιών που δεν παρασχέθηκαν ύψους 595,82 ευρώ, όπως προκύπτει από τα ηλεκτρονικά μηνύματα που είχε αποστείλει (1η Απριλίου 2016, 26 Απριλίου 2016 και 13 Ιανουαρίου 2017) ο κ. \*\*\* στην ηλεκτρονική διεύθυνση “[syntagmaSPA@gmail.com](mailto:syntagmaSPA@gmail.com)” στο κέντρο αισθητικής και αδυνατίσματος με το δ.τ. “The Golden Athens Spa”, μέσω των οποίων επισημαίνεται ότι η δήλωση υπαναχώρησης – καταγγελία συμβάσεων από τον κ. \*\*\*, οφείλεται σε ιατρικούς λόγους, και συγκεκριμένα σε απαγόρευση (από το θεράποντα ιατρό του καταναλωτή) εκτέλεσης των συνεδριών λόγω προηγηθείσας χειρουργικής επέμβασης στην κοιλιακή χώρα. Η εταιρεία με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.”, με την απάντησή της προς το Συνήγορο του Καταναλωτή, αποδέχθηκε την οφειλή της ύψους 595,82 ευρώ, αναγνωρίζοντας το ως άνω ποσό ως οφειλόμενο στους καταγγέλλοντες και ανέφερε ότι η καθυστέρηση στην τακτοποίηση της οφειλής της, οφείλεται στην οικονομική δυσχέρεια, στην οποία βρίσκεται η

εταιρεία.

Η ως άνω πρακτική της εταιρείας με την επωνυμία “ΡΙΕΤ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.” και το διακριτικό τίτλο “THE GOLDEN ATHENS SPA” έχει προφανείς αρνητικές συνέπειες για τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, οι οποίοι κατέστησαν το «αδύναμο μέρος» των συμβατικών σχέσεών τους με τον προμηθευτή, και αντίκειται στις διατάξεις της υπ’ αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 υπουργικής απόφασης και, ιδίως, των παρ. 1-3 του άρθρου 3 αυτής, που, όπως προαναφέρθηκε, θεσπίζουν ειδική νομική προστασία για τους καταναλωτές που συμβάλλονται με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια, κατά παρέκκλιση της λοιπής κείμενης νομοθεσίας, εισάγοντας κανόνες αναγκαστικού δικαίου.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

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 στους καταγγέλλοντες το ποσό των πεντακοσίων ενενήντα πέντε ευρώ και ογδόντα δύο λεπτών (595,82) ευρώ, που αφορά σε ανεκτέλεστες υπηρεσίες και το οποίο έχει αναγνωρισθεί ως οφειλόμενο από τον προμηθευτή, κατ’ εφαρμογή των διατάξεων της υπ’ αριθμ. Ζ1-1262/29.10.2007 Υ.Α.

II) **Καλεί** την ανωτέρω εταιρία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, το αποδεικτικό της κατάθεσης του ως άνω ποσού στον κοινό τραπεζικό λογαριασμό των κ.κ. \*\*\* και \*\*\* που τηρούν στην τραπεζική εταιρεία με την επωνυμία “ΤΡΑΠΕΖΑ \*\*\* Α.Ε.” με IBAN GR39 \*\*\*.

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 και 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. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΛ. ΚΑΝΙΓΓΟΣ

101 81 ΑΘΗΝΑ