

3

## Ενημέρωση του καταναλωτή

για τα ινστιτούτα αισθητικής  
τις μονάδες αδυνατίσματος  
και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων



**\* δική μας ευθύνη η δική σας  
Ενημέρωση!**

για αρχή για όλους

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



Ανεξάρτητη Αρχή



**Ενημέρωση του καταναλωτή για  
τα ινστιτούτα αισθητικής,  
τις μονάδες αδυνατίσματος  
και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος .....	3
1. Νομικό πλαίσιο λειτουργίας προμηθευτών .....	6
2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές προμηθευτών .....	8
3. Μέσα προστασίας καταναλωτή .....	10
4. Κώδικες Δεοντολογίας .....	12
5. Η δράση του Συνηγόρου του Καταναλωτή .....	13
6. Προτάσεις νομοθετικής πολιτικής .....	14
7. Πρακτικές συμβουλές και συστάσεις προς τους καταναλωτές .....	15
8. Τρόπος υποβολής αναφοράς στον Συνήγορο του Καταναλωτή .....	16

## Πρόλογος

Ο εμπορικός κλάδος των ινστιτούτων αισθητικής, των μονάδων αδυνατίσματος και των επιχειρήσεων εκμετάλλευσης γυμναστηρίων εμφανίζει δυναμική ανάπτυξη και στη χώρα μας. Τα σύγχρονα αισθητικά πρότυπα έχουν αναγάγει, μέσω της διαφήμισης, το γυμνασμένο σώμα και την επιμελημένη εμφάνιση, σε άνδρες και γυναίκες, ως συνώνυμα της υγείας, της επιτυχίας και της ελκυστικότητας. Η εμφάνιση και η φυσική κατάσταση αποτελούν πλέον εμπορεύσιμα προϊόντα, η βελτίωση των οποίων μπορεί να επιτευχθεί έναντι οικονομικού αντιτίμου. Η άνοδος του βιοτικού επιπέδου των τελευταίων ετών έχει οδηγήσει ένα διαρκώς αυξανόμενο αριθμό καταναλωτών στην αναζήτηση παροχής υπηρεσιών από ιδιωτικά γυμναστήρια, μονάδες αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος.

Τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, έντυπα και ηλεκτρονικά, βρήκαν από διαφημίσεις για την προσφορά προς το κοινό ποικίλων υπηρεσιών με την υποστήριξη καλλυντικών και φαρμακευτικών προϊόντων. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται εξειδικευμένα προγράμματα γυμναστικής, βελτίωσης της φυσικής κατάστασης, αδυνατίσματος, σύσφιξη, αισθητική, περιποίηση προσώπου, σώματος, μαλλιών, μακιγιάζ, αποτρίχωση, σολάρριουμ, χαλάρωση, μασάζ, ρεφλεξολογία, αρωματοθεραπεία και άλλες εναλλακτικές θεραπείες.

Παράλληλα, διαφημίζονται προς το κοινό και παρεχόμενες υπηρεσίες οιοειών ιατρικού χαρακτήρα όπως διαιτολογία, λιποδιάλυση, καταπολέμηση πόνου, κυτταρίτιδας, ακμής, μεταμόσχευση μαλλιών, συνήθως με την επίκληση εφαρμογής δοκιμασμένων επιστημονικών μεθόδων αθλητοδωών οίκων υψηλού κύρους και με την υποστήριξη ειδικών φαρμακευτικών σκευασμάτων.

Πέραν, όμως, της θετικής πλευράς που σχετίζεται με τη θεμιτή διεκδίκηση της ομορφιάς, της χαλάρωσης και της ευεξίας από τον σύγχρονο άνθρωπο, υπάρχει δυστυχώς και η αρνητική όψη του νομίσματος. Εκτός από τους συνεπείς προμηθευτές του κλάδου που σέβονται τον καταναλωτή, υπάρχουν και αρκετές επιχειρήσεις που επιδιώκουν το κέρδος αδιαφορώντας για τις δυσμενείς συνέπειες για την υγεία και την οικονομική ελευθερία του πελάτη τους. Η επιθετική στρατηγική διαφήμισης και πωλήσεων που ακολουθούν οι εταιρίες του κλάδου συμβάλλει στην προσέληψη πελατείας με εμπορικές πρακτικές και μεθόδους που δεν είναι πάντα συμβατές με τη νομοθεσία. Όχι σπάνια, οι μεγαλύτεστομες διαφημιστικές υποσχέσεις δεν ακολουθούνται από αντίστοιχη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και επέλευση των προσδοκώμενων ευεργετικών αποτελεσμάτων. Αντίθετα

μάλιστα, έχουν καταγραφεί αρκετές περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών από αμέλεια στην υγεία και τη σωματική ακεραιότητα του καταναλωτή, όπως τραυματισμοί, εγκαύματα, ερεθισμοί, δερματικές παθήσεις και άλλα σοβαρότερα συμπτώματα.

Ήδη από την έναρξη λειτουργίας της, η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ), έχει δεχθεί μεγάλο αριθμό καταγγελιών (άνω των 90 μέχρι σήμερα) και εξακολουθεί να δέχεται καθημερινά παρόμοιες αναφορές που αφορούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζουν σε βάρος των καταναλωτών επιχειρήσεις γυμναστηρίων, μονάδων αισθητικής και κέντρων αδυνατίσματος.

Σημαντικός αριθμός πολιτών διαμαρτύρεται για χρήση απατηλών μεθόδων προσέλκυσης πελατείας από ορισμένους προμηθευτές του κλάδου. Οι εφαρμοζόμενες επιθετικές πρακτικές οδηγούν τον καταναλωτή στη βιαστική και χωρίς ώριμη σκέψη υπογραφή επαχθών συμβάσεων, με τις οποίες αυτός αναλαμβάνει δυσβάσταχτες οικονομικές υποχρεώσεις. Αρκετοί καταναλωτές αναφέρουν ελλιπή προσυμβατική ενημέρωσή τους ως προς τους όρους ένταξης σε διάφορα προγράμματα άθλησης και αισθητικής και ως προς τις δυνατότητες υπαναχώρησης από αυτά. Ορισμένοι δε καταναλωτές κάνουν λόγο για αποσιώπηση των τυχόν αντενδείξεων συμμετοχής τους σε διάφορα

προγράμματα, με βάση την κατάσταση της υγείας τους και το ιατρικό τους ιστορικό, με συνέπεια την πρόκληση σε βάρος τους κακώσεων και σωματικών βλαβών.

Αιτιάσεις διατυπώνονται ακόμη για άσκηση ψυχολογικής πίεσης από εκπροσώπους προμηθευτών για έκδοση πιστωτικών καρτών, σε συνεργασία με τράπεζες, ως δήθεν αποκλειστικών μέσων εξόφλησης των παρεχομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση όμως που οι πολίτες αλληλάξουν γνώμη και δεν επιθυμούν να συνεχίσουν να δέχονται τις προσφερόμενες υπηρεσίες, βρίσκονται αντιμέτωποι με άρνηση επιστροφής χρημάτων για ανεκτέλεστα προγράμματα ή μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Έχουν ακόμα δημοσιοποιηθεί από μεμονωμένους καταναλωτές και ενώσεις καταναλωτών περιπτώσεις μη παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών, λόγω πτώχευσης ή αναστολής λειτουργίας ινστιτούτου αισθητικής ή μονάδας αδυνατίσματος, στις οποίες όμως δεν παύει η διαδικασία διεκδίκησης των, κατ' ουσία μη οφειλόμενων, ποσών σε βάρος της περιουσίας του οφειλίτη-καταναλωτή εκ μέρους των τραπεζών που εξέδωσαν την κάρτα ή το καταναλωτικό δάνειο σε συνεργασία με τους αναξιόπιστους προμηθευτές, οι οποίοι και έχουν προεισπράξει τα σχετικά ποσά.

Η έκδοση του παρόντος ενημερωτικού φυλλαδίου εξυπηρετεί ακριβώς την ανάγκη έγκυρης ενημέρωσης των καταναλωτών, σε απλή γλώσσα, για τα δικαιώματά τους

και τις υποχρεώσεις τους με βάση την ισχύουσα νομοθεσία. Στοχεύει να τους γνωρίσει την προβλεπόμενη δυνατότητα υπαναχώρησής τους από συμβάσεις με γυμναστήρια και ινστιτούτα, την ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων πληρωμής και τη δυνατότητα καταγγελίας προς τα αρμόδια όργανα (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Συνήγορος του Καταναλωτή, επιτροπές φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων) αθέμιτων εμπορικών πρακτικών σε βάρος τους, πριν από την προσφυγή τους στα αρμόδια πολιτικά και ποινικά δικαστήρια.

Το φυλλάδιο αυτό επιχειρεί, επίσης, να περιγράψει συνοπτικά τις προβλεπόμενες νομικές κυρώσεις για παραβάσεις των κανόνων διαφήμισης και προώθησης των υπηρεσιών και των όρων λειτουργίας και στελέχωσης των εν λόγω επιχειρήσεων. Αποσκοπεί ακόμα να ενημερώσει το κοινό για την ισχύουσα απαγόρευση διενέργειας ιατρικών πράξεων και διακίνησης εκ μέρους των ως άνω προμηθευτών μη

εγκεκριμένων από τον Ε.Ο.Φ προϊόντων και φαρμακευτικών σκευασμάτων, που η χρήση τους επάγεται κινδύνους για την υγεία, την ασφάλεια, και τη σωματική ακεραιότητα των καταναλωτών.

Τέλος, η Ανεξάρτητη Αρχή μας διατυπώνει από αυτό το βήμα προτάσεις νομοθετικής πολιτικής προς το κράτος, ενώ, επιπλέον, παρέχει ορισμένες απλές συμβουλές και συστάσεις προς τους καταναλωτές για τα σημεία που πρέπει να προσέξουν, ώστε να προστατευθούν από καταχρηστικές ρήτρες κατά τη σύναψη τέτοιων συμβάσεων. Ταυτόχρονα, προσκαλούμε όλους τους καταναλωτές να προσφύγουν, εφόσον το επιθυμούν, στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την ταχεία και ανέξοδη εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, προς όφελος των ιδίων, των συνεπών και αξιόπιστων προμηθευτών του κλάδου και γενικότερα της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς υπό καθεστώς υγιούς ανταγωνισμού.

Αύγουστος 2007

**Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος**

**Συνήγορος του Καταναλωτή**

## **1. Νομικό πλαίσιο λειτουργίας προμηθευτών**

Η ελληνική νομοθεσία θεσπίζει επακριβώς τους όρους και προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων ιδιωτικών γυμναστηρίων, μονάδων αδυνατίσματος και ισοτιούτων ομορφιάς. Οι κυριότερες διατάξεις που ενδιαφέρουν τον καταναλωτή παρατίθενται συνοπτικά κατωτέρω.

### **Ιδιωτικά Γυμναστήρια**

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 219/2006 (ΦΕΚ Α' 221/13.10. 2006) «Περί καθορισμού των όρων και των προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας Ιδιωτικών Γυμναστηρίων ή ιδιωτικών σχολών εκμάθησης αθλημάτων», η ίδρυση ενός ιδιωτικού γυμναστηρίου προϋποθέτει την έκδοση σχετικής άδειας λειτουργίας εκ μέρους της Πολιτείας. Η άδεια εκδίδεται με απόφαση του Νομάρχη, βάσει συγκεκριμένων όρων και δικαιολογητικών καταλληλότητας χώρου, μηχανολογικού εξοπλισμού και επαγγελματικών προσόντων του απασχολούμενου προσωπικού εκγύμνασης, που πρέπει απαραίτητα να διαθέτει πτυχίο Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού.

Βάσει του νόμου, τα ιδιωτικά γυμναστήρια μπορούν να παρέχουν στο κοινό υπηρεσίες ομαδικής και ατομικής σωματικής άσκησης, με σκοπό την σωματική ευρωστία, ευεξία και σωματική και ψυχική υγεία, χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα

μέσα της επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού. Παρέχουν ακόμα υπηρεσίες ατομικής και ομαδικής σωματικής άσκησης, ελεύθερης και αεροβικής γυμναστικής, υδρογυμναστικής, αερόβιας προπόνησης με χρήση ηλεκτρονικών μηχανημάτων, προπόνησης με αντιστάσεις, προγραμμάτων ευλυγισίας, μυϊκών διατάσεων, κοιλύμβησης και συναφών σωματικών κινητικών δραστηριοτήτων, αθλή και υπηρεσίες σάουνας, μασάζ, υδρομασάζ, σολάριουμ, ατμόλουτρων και άλλες συναφείς υπηρεσίες.

Αυτές παρέχονται προς βελτίωση ειδικών ικανοτήτων και συντήρηση της ατομικής φυσιολογίας ή μεγιστοποίηση λειτουργιών ζωτικών οργάνων μετά από παθολογικές καταστάσεις, αθλή σύμφωνα με ιατρικές υποδείξεις και από ειδικό επιστημονικό προσωπικό.

Είναι επιτρεπτό να παρέχονται ακόμα υπηρεσίες αποκατάστασης της σωματικής υγείας από ειδικούς επιστήμονες της αθλητικής επιστήμης, η ειδίκευση των οποίων προκύπτει από ειδικό τίτλο ή βεβαίωση. Η εκτέλεση τέτοιων προγραμμάτων γίνεται μετά από ιατρική γνωμάτευση για την πρόληψη και τη βελτίωση κινητικών δυσλειτουργιών και παθήσεων και ειδικότερα για την αποκατάσταση καρδιαγγειακών, αναπνευστικών, νευρολογικών, μυϊκών-σκελετικών ή άλλων παθολογικών



και τραυματικών διαταραχών (ασκησιοθεραπεία, κινητική αγωγή, κινητική αποκατάσταση), αλλήλα πάντα μετά από διάγνωση ή γνωμάτευση γιατρού και σύμφωνα με τις οδηγίες του.

Για την προστασία της υγείας των εκγυμναζόμενων και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε γυμναστήρια και αθλητικές σχολές ορίζεται κατ' έτος, με απόφαση του οικείου Νομάρχη, επιτροπή πιστοποίησης και ελέγχου. Σε περίπτωση που η επιτροπή αυτή διαπιστώσει παράβαση των όρων και προϋποθέσεων λειτουργίας, ο Νομάρχης επιβάλλει την κύρωση της προσωρινής ή οριστικής ανάκλησης της άδειας λειτουργίας του γυμναστηρίου ή της αθλητικής σχολής. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι γυμναστήριο ή αθλητική σχολή λειτουργεί χωρίς άδεια, ο Νομάρχης ή το εξουσιοδοτημένο από αυτόν όργανο επιβάλλει την άμεση διακοπή των εργασιών του με τη σφράγιση του καταστήματος.

Ο νόμος ορίζει ακόμα ρητά ότι απαγορεύεται η πώληση βιταμινών και συμπληρωμάτων διατροφής από το γυμναστήριο ή την αθλητική σχολή. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο από τις υπηρεσίες της Νομαρχίας ή τις Αστυνομικές Αρχές παράβαση της ανωτέρω απαγόρευσης, επιβάλλεται από το Νομάρχη πρόστιμο 20.000 ευρώ και προσωρινή ανάκληση της άδειας λειτουργίας μέχρις αποκατάστασής της νομιμότητας. Σε περίπτωση υποτροπής, επιβάλλεται η οριστική ανάκληση της άδειας λειτουργίας

του γυμναστηρίου.

### **Ινστιτούτα αισθητικής και αδυνατίσματος**

Το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την ίδρυση και τη λειτουργία των ινστιτούτων αισθητικής και αδυνατίσματος καθορίζεται από την υπ' αριθ. 3215/03.06.98 ΥΑ (ΦΕΚ Β' 655/30.06.98) «Προϋποθέσεις εγκατάστασης και λειτουργίας Μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών Μονάδων», που εκδόθηκε βάσει του άρθρου 52 του Ν. 2519/1997 και τροποποιήθηκε με τις ΥΑ υπ' αριθ. Α5/4564/12.08.98 (ΦΕΚ Β' 919/26.08.98) και Υ3Β/14185/2004 (ΦΕΚ Β' 246/09.02.2004).

Με τα ως άνω νομοθετήματα καθορίζονται οι ελάχιστες προδιαγραφές χώρου, μηχανολογικού εξοπλισμού, στελέχωσης από προσωπικό διπλωματούχων αισθητικών και τεχνικών υποδομών για την αδειοδότηση από την Πολιτεία τέτοιων επιχειρήσεων.

Οι καταναλωτές που προσέρχονται στις μονάδες αυτές πρέπει να είναι απαραίτητα εφοδιασμένοι με ιατρική γνωμάτευση που να πιστοποιεί τη δυνατότητα ένταξής τους σε πρόγραμμα άσκησης, δίαιτας ή απώλειας βάρους χωρίς κίνδυνο για την υγεία τους. Για τους ανήλικους καταναλωτές απαιτείται συναίνεση των ασκούντων τη γονική μέριμνα γονέων τους.

Με ρητή διάταξη του νόμου απαγορεύεται στις μονάδες αδυνατίσματος η διενέργεια πάσης φύσεως πράξεων που έχουν σχέση με την ιατρική, καθώς και η διαφήμιση για

πράξεις που σχετίζονται με την άσκηση ιατρικού επαγγέλματος. Απαγορεύεται ακόμα η χορήγηση και η με κάθε τρόπο προώθηση ή εμπορία πάσης φύσεως φαρμάκων ή προϊόντων που περιέχουν φαρμακευτικές ουσίες.

Η μη συμμόρφωση προς τις διατάξεις αυτές συνεπάγεται διακοπή λειτουργίας της μονάδας από έξι (6) μήνες έως ένα (1) χρόνο και, σε περίπτωση υποτροπής,

οριστική διακοπή λειτουργίας της. Η διακοπή επιβάλλεται με απόφαση του αρμόδιου Νομάρχη. Οι παραβάτες τιμωρούνται και με πρόστιμο ποσού από 5.000 ευρώ έως 30.000 ευρώ.

Επιπροσθέτως, με το Ν.Δ. 361/1969 (ΦΕΚ Α' 244/28.11.69) τίθενται οι προϋποθέσεις απόκτησης πτυχίου αισθητικού και άσκησης του οικείου επαγγέλματος.

## **2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές προμηθευτών**

---

Από στατιστικά στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προκύπτει έντονη παραβατικότητα από αρκετές επιχειρήσεις του κλάδου αισθητικής και κέντρων αδυνατίσματος. Οι σημειούμενες παραβάσεις αφορούν **λειτουργία δίχως την προβλεπόμενη άδεια από την Διεύθυνση Υγείας της αρμόδιας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, διενέργεια ιατρικών πράξεων από ανειδίκευτο προσωπικό,** κατά παράβαση των όρων του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (άρθρο 1 ν. 3418/2005, ΦΕΚ Α' 287/28.11.2005), **διακίνηση μη εγκεκριμένων φαρμακευτικών σκευασμάτων, ορμονών και συμπληρωμάτων διατροφής, αθέμιτες πρακτικές προσέκλησης πελατείας,** συνοδευόμενες **με ελληνή προσυμβατική ενημέρωση** για τους όρους συμμετοχής, ένταξη σε προγράμματα εκγύμνασης και

αδυνατίσματος χωρίς να ληφθεί υπόψη το ιατρικό ιστορικό του πελάτη με συνέπεια την πρόκληση βλαβών. Αναφέρεται ακόμα **ύπαρξη καταχρηστικών Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ),** κατά παράβαση των διατάξεων του Αστικού Κώδικα, των όρων του υγιούς ανταγωνισμού και της ειδικής νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή.

Ενδεικτικά και μόνο, αναφέρουμε ότι οι καταγγελίες για τα ισοπυτά αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος ανέρχονται περίπου στο 1/10 του συνόλου των καταγγελιών που δέχεται καθημερινά ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για την κατανομή των οποίων ανά είδος γίνεται αναλυτική μνεία στη ετήσια έκθεση της Αρχής.

Κύρια πηγή αιτιάσεων και δημιουργίας καταναλωτικών διαφορών αποτελεί το γεγονός ότι οι σύγχρονοι αυτοί «ναοί της ομορφιάς» έχουν εξελιχθεί ουσιαστικά

σε παραρτήματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Με στόχο να διευκολύνουν δήθεν τον καταναλωτή να καταβάλει το αντίτιμο των δικών τους υπηρεσιών, ινστιτούτα αισθητικής και μονάδες αδυνατίσματος ωθούν τον καταναλωτή στο δανεισμό, συνεργαζόμενα με τράπεζες για την έκδοση καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Με τον τρόπο αυτό, οι επιχειρήσεις επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους στην εμπορική προώθηση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και στην αύξηση του πελατολογίου των συνεργαζομένων με αυτές τραπεζών, που εκδίδουν δάνεια και πιστωτικές κάρτες χωρίς τα χεγγύα του νόμου.

Έτσι, οι στην πλειοψηφία τους ανύποπτοι και χωρίς επαρκή συναλλακτική εμπειρία καταναλωτές παρακινούνται από εκπροσώπους μονάδων αδυνατίσματος και κέντρων αισθητικής να προσχωρούν βιαστικά στη σύναψη επαχθών δανειοληπτικών συμβάσεων, τους ακριβείς όρους των οποίων τις περισσότερες φορές αγνοούν. Η πρόκληση απόφασης συναλλαγής εκ μέρους του καταναλωτή επιτυγχάνεται με διάφορες μεθόδους, μεταξύ των οποίων διαφημίσεις, διανομή δώρων και διαφημιστικών φυλλαδίων, τηλεφωνική πρόσκληση για μια δωρεάν επίσκεψη στο κέντρο αισθητικής, παραπλανητικές ανακοινώσεις ότι το προϊόν ή «πακέτο υπηρεσιών» θα είναι διαθέσιμο υπό ειδικούς όρους και για περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται σε περιορισμένο αριθμό ατόμων και σε μειωμένη τιμή γνωριμίας.

Μη διαθέτοντας επαρκή ενημέρωση και ευρισκόμενος συχνά υπό ψυχολογική πίεση από το προσωπικό τέτοιων επιχειρήσεων, ο καταναλωτής δελεάζεται να υπογράψει επιτόπου την προτεινόμενη σύμβαση. Τις περισσότερες φορές αυτό συμβαίνει χωρίς ο καταναλωτής να έχει αρκετό χρόνο να μελετήσει τη σύμβαση με ηρεμία και να κατανοήσει τα «ψιλά γράμματά» της, συχνά δε δεν λαμβάνει καν αντίγραφο της, παρότι αναλαμβάνει μέσω αυτής μακροχρόνιες οικονομικές δεσμεύσεις.

Αρκετές φορές, η ένταξη σε ένα πρόγραμμα αισθητικής ή εκγύμνασης συνοδεύεται από την επιτόπια συμπλήρωση και υπογραφή αίτησης χορήγησης πιστωτικής κάρτας από συνεργαζόμενη τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής αγοράζει υπηρεσίες αισθητικής με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών, από τους οποίους δεν απουσιάζουν καταχρηστικές ρήτρες, ενώ ταυτόχρονα γίνεται πελάτης της τράπεζας, η οποία προεξοφλεί τον προμηθευτή, δανείζοντας στον οφειλέτη τα σχετικά ποσά που στη συνέχεια διεκδικεί έντοκα σε βάρος του.

Η υιοθέτηση τέτοιων πρακτικών εκ μέρους των επιχειρήσεων του κλάδου οδηγεί προδήλως στην **υπέρμετρη δέσμευση της συναλλακτικής ελευθερίας των καταναλωτών**. Οι τελευταίοι αφενός μεν τιμολογούνται με υψηλά χρηματικά ποσά για υπηρεσίες των οποίων δεν υπάρχει συνήθως σαφής ανάλυση ανά είδος, διάρκεια και κόστος, αφετέρου δε δυσκολεύονται να αποπληρώσουν τις δόσεις και να ανταποκριθούν

στις αναληφθείσες υποχρεώσεις. Οι δυσμενείς συνέπειες για τον καταναλωτή είναι προφανείς: τα δανειζόμενα ποσά επιβαρύνονται με τόκους υπερημερίας και οι οφειλότες των τραπεζών αντιμετωπίζουν τα ενδεχόμενα έκδοσης διαταγών πληρωμής και κατασχέσεων ως μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων.

Μία διαδεδομένη εμπορική πρακτική, για την οποία έχουμε δεχθεί πολλές καταγγελίες, είναι η εκμέρους γυμναστηρίων ή μονάδων αδυνατίσματος **χρέωση εκ των προτέρων όλου του ποσού που κοστίζει ένα πρόγραμμα εκγύμνασης ή μια θεραπεία**. Αργότερα, όταν οι καταναλωτές αποφασίζουν ή αναγκάζονται να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση, αντιμετωπίζουν **την άρνηση επιστροφής του υπολοίπου των χρημάτων, που αντιστοιχούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες ή στο ανεκτέλεστο τμήμα του προγράμματος εκγύμνασης**. Ακόμα δηλαδή και στις περιπτώσεις που ο πελάτης άλλαξε γνώμη και υπαναχώρησε από τη σύμβαση ή ο προμηθευτής

πτώχευσε ή ανέστειλε τη λειτουργία του χωρίς να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, οι δανείστριες τράπεζες διεκδικούν σε βάρος του καταναλωτή το σύνολο των ποσών και όχι μόνον εκείνων που αντιστοιχούν σε υπηρεσίες που αυτός πράγματι χρησιμοποίησε μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας της σύμβασης. Για να αποτρέψει τις δυσμενείς συνέπειες για την περιουσία του, ο οφειλέτης πρέπει να επωμιστεί το κόστος προσφυγής στη δικαιοσύνη προβαίνοντας σε ανακοπές, αιτήσεις αναστολής εκτέλεσης και ούτω καθεξής.

Τέλος, σε αρκετές από τις υποθέσεις που τέθηκαν υπόψη του Συνήγορου του Καταναλωτή, διαπιστώθηκε η εκ μέρους γνωστών επιχειρήσεων του κλάδου αυτού διάπραξη ακόμα και ποινικών αδικημάτων σε βάρος καταναλωτών, όπως σωματική βλάβη από αμέλεια, απάτη, αλλιά και παράνομη άσκηση επαγγέλματος, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην ετήσια έκθεση του Συνήγορου του Καταναλωτή που δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο της αρχής.

### 3. Μέσα προστασίας του καταναλωτή

Μηροστά στην αυθαιρεσία ορισμένων ασυνείδητων προμηθευτών, ο καταναλωτής δεν είναι απροστάτευτος. Εκτός από τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα για τις αμφοτεροβαρείς συμβάσεις, για την κατάχρηση δικαιώματος, για την πώληση, για την υπαναχώρηση, για την αδικοπραξία,

για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό κ.λπ., ο πρόσφατα αναθεωρηθείς νόμος 2251/94 περί προστασίας του καταναλωτή περιέχει πλήθος προστατευτικών διατάξεων. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται το άρθρο 2 για τους Γενικούς Όρους των Συναλλαγών, το άρθρο 8 για την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες,

το αναθεωρημένο άρθρο 9 για τη διαφήμιση και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Η δράση των ενώσεων καταναλωτών, με την κατάθεση συλλογικών αγωγών μελών τους κατά παρανομούντων προμηθευτών, προς επίτευξη έκδοσης δικαστικών αποφάσεων με τη διάγνωση καταχρηστικών και άρα άκυρων γενικών όρων συναληθαγών σε βάρος τους στον κλάδο αυτό, κρίνεται επίσης επιτυχής.

Πλην όμως, η προσφυγή του μεμονωμένου καταναλωτή στη δικαιοσύνη με αίτημα την ακύρωση καταχρηστικών όρων, τη συμβατική του αποδέσμευση, την επιστροφή χρημάτων και την καταβολή αποζημίωσης συνεπάγεται κόστος για τον οικονομικά ασθενέστερο καταναλωτή σε σχέση με τον προμηθευτή, ενώ αποτελεί επιπλέον μια χρονοβόρα διαδικασία. Η διάσταση αυτή αναδεικνύει τη σημασία της διαμεσολάβησης και της ταχείας και ανέξοδης εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, την οποία παρέχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων, πριν από την, αναπόφευκτη σε ορισμένες περιπτώσεις, προσφυγή στη δικαιοσύνη.

**Επιπρόσθετα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρεσβεύει ότι επιβάλλεται η θέσπιση περαιτέρω ειδικής νομοθεσίας, ώστε να αντιμετωπισθεί οριστικά το εν λόγω πρόβλημα που ταλαιπωρεί μεγάλο αριθμό πελατών αυτών των κέντρων. Η θέσπιση αυστηρότερων όρων και ειδικών υποχρεώσεων για μονάδες αδυνατίσματος, κέντρα αισθητικής και επιχειρήσεις γυμναστηρίων ως προς την έκδοση αδειών λειτουργίας, την ένταξη στα**

**προγράμματα, τους τρόπους πληρωμής, την αναπαιθολόγητη υπαναχώρηση, την επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών, σε συνδυασμό με την ενίσχυση της εποπτείας της αγοράς, είναι αναγκαία.**

Το περιεχόμενο της ρύθμισης αυτής είχε περιληφθεί σε σχετικό άρθρο του αρχικού προσχεδίου νόμου περί προστασίας του καταναλωτή.

Με σκοπό την παροχή πλήρους και αποτελεσματικής νομοθετικής προστασίας του καταναλωτή, το Υπουργείο Ανάπτυξης έχει θέσει σε δημόσια διαβούλευση προσχέδιο υπουργικής απόφασης με αντικείμενο τη ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστηρίων. Μεταξύ άλλων, το προσχέδιο της υπουργικής απόφασης προβλέπει την καθιέρωση ενός ελάχιστου περιεχομένου που πρέπει να έχουν οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που καταρτίζονται από τους καταναλωτές και τις ως άνω επιχειρήσεις, τη δυνατότητα αναπαιθολόγητης υπαναχώρησης του καταναλωτή εντός τριάντα (30) ημερών από την επομένη της υπογραφής της σύμβασης, την απαγόρευση προκαταβολής που υπερβαίνει το 5% του ημίσεως του συνολικού συμφωνηθέντος τμήματος, τη δυνατότητα καταγγελίας και της σύμβασης πίστωσης (εφόσον έχει χορηγηθεί τέτοια) σε περίπτωση υπαναχώρησης του καταναλωτή, καθώς και την υποχρέωση του πιστωτή να αξιώσει από τον καταναλωτή μόνον το τμήμα για το οποίο ήδη έχουν παρασχεθεί υπηρεσίες και για το χρόνο που υπήρχε η δυνατότητα παροχής αυτών, στην

περίπτωση κατά την οποία ο προμηθευτής πτωχεύσει ή για οποιοδήποτε λόγο παύσει τις εργασίες του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί πως οι ανωτέρω προτάσεις κινούνται προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της θέσης του καταναλωτή – χρήστη των υπηρεσιών των επιχειρήσεων αδυνατίσματος και γυμναστηρίων και πως η έκδοση της υπουργικής απόφασης θα συντελέσει σημαντικά στην ενδυνάμωση του νομοθετικού πλαισίου προστασίας

του καταναλωτή στο πλαίσιο και του αναθεωρημένου πλέον ν. 2251/1997.

Εκτός από τις ανωτέρω ρυθμίσεις και ο Ποινικός Κώδικας περιέχει ακόμα διατάξεις που τιμωρούν την πρόκληση από αμέλεια σωματικής βλάβης στον καταναλωτή (άρθρο 314), την απάτη (άρθρο 386), την παράνομη άσκηση επαγγέλματος (άρθρο 414) κ.λπ. Η κείμενη νομοθεσία προβλέπει επίσης την επιβολή διοικητικών κυρώσεων και προστίμων κατά των παρανομοούντων προμηθευτών.

## **4. Κώδικες Δεοντολογίας**

---

Πολλές από τις καταγεγραμμένες αυθαιρεσίες των ισσιτούτων αδυνατίσματος και αισθητικής επιχειρήθηκε να περιοριστούν τον Ιούλιο του 2000 με τη σύνταξη συγκεκριμένου Κώδικα Δεοντολογίας, υπό την αιγίδα της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Ο Κώδικας προέβλεπε την τήρηση ενιαίων κανόνων ηθικής επαγγελματικής συμπεριφοράς, με απώτερο στόχο την προστασία των καταναλωτών, αλλά και την αποκατάσταση της τρωθείσας φήμης του εμπορικού αυτού κλάδου ένεκα της αθέμιτης δραστηριοποίησης ορισμένων εκπροσώπων του. Δυστυχώς όμως, οι υπεύθυνοι των εταιριών απέσυραν στην πορεία τις υπογραφές τους από το κείμενο του Κώδικα, με αποτέλεσμα η σύνταξή του να αποτελέσει κενό γράμμα, του οποίου η τήρηση δεν είναι υποχρεωτική ούτε επισείει κυρώσεις για τους παραβάτες του.

Στην προσπάθεια επαναφοράς ενός

εργαλείου αυτορρύθμισης των προμηθευτών που δεν εξαρτάται από την καλή τους θέληση, αλλά έχει δεσμευτικό χαρακτήρα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, όπως προβλέπεται στον ιδρυτικό του νόμο 3297/2004, εκπόνησε Σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ). Στον Κώδικα αυτό, που προβλέπεται να κυρωθεί με προεδρικό διάταγμα, περιλήφθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ειδικό άρθρο για τις επιχειρήσεις εκμετάλλευσης γυμναστηρίων, ισσιτούτων αισθητικής, μονάδων αδυνατίσματος και παροχής συναφών υπηρεσιών. Ειδικότερα, εκεί εισάγονται καινοτόμες διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή, όπως υποχρέωση του προμηθευτή για κατάρτιση αναλυτικής έγγραφης συμφωνίας, υποχρεωτική χορήγηση αναγράφου με αναλυτική περιγραφή είδους παρεχομένων υπηρεσιών, επιμέρους ανάλυση της αξίας καθενιάς εξ αυτών, ελεύθερη επιλογή μεταξύ περισσότερων διαθέσιμων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής, έντυπο

υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης με τα πλήρη στοιχεία του προσώπου στο οποίο πρέπει να κοινοποιηθεί η ενδεχόμενη υπαναχώρηση, καθώς και τα στοιχεία του τρίτου που έχει ενδεχομένως χορηγήσει πίστωση ή χρηματοδότηση για την κάλυψη του τμήματος.

Η εφάπαξ πληρωμή-προεξόφληση του κάθε προτεινόμενου προγράμματος επιτρέπεται ύστερα από ειδική συμφωνία μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή και μόνο όταν αυτή λειτουργεί προς όφελος

του καταναλωτή, όπως όταν γίνεται ειδική συμφωνία για έκπτωση ή προσφορά επιπλέον δωρεάν υπηρεσιών. Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή περιέλαβε ειδική πρόβλεψη για τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον χρήστη, αλλά και την υποχρέωση του προμηθευτή να κάνει εκκαθάριση του λογαριασμού του και να του επιστρέψει τυχόν οφειλόμενα χρήματα εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την άσκηση της υπαναχώρησης.

## **5. Η δράση του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Εκτός από προτάσεις για νομοθετική παρέμβαση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει επίσης αναπτύξει σημαντική δράση προς την κατεύθυνση της διερεύνησης των υποβαλλομένων καταγγελιών στην προοπτική εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής: αρχικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τη συνδρομή ή μη των τυπικών προϋποθέσεων υποβολής της αναφοράς που θέτει ο νόμος και συγκεκριμένα το νομότυπο, το εμπρόθεσμο και το ορισμένο της υποβληθείσας αναφοράς, καθώς και την απαραίτητη έλλειψη εκκρεμοδικίας. Στη συνέχεια, ελέγχει εάν ο καταναλωτής έχει ήδη υποβάλει στο καταγγελλόμενο ινστιτούτο δήλωση υπαναχώρησης και σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνει τον καταναλωτή για το δικαίωμά του αυτό, προτείνοντάς του και το σχετικό έντυπο της

δήλωσης υπαναχώρησης.

Κατόπιν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ερευνά την υποβληθείσα αναφορά στην ουσία της. Για το σκοπό αυτό απευθύνει διαβιβαστικό έγγραφο στο καταγγελλόμενο ινστιτούτο αισθητικής ή κέντρο αδυνατίσματος, το οποίο καλείται να απαντήσει εντός δεκαήμερης προθεσμίας, αποστέλλοντας τα εξής έγγραφα: **α)** αντίγραφο του καταστατικού της εταιρίας με τις ενδεχόμενες τροποποιήσεις του, **β)** αντίγραφο της άδειας ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας της επιχείρησης, **γ)** περιγραφή των προγραμμάτων με τις σχετικές οδηγίες που δόθηκαν στον πελάτη, **δ)** κατάσταση του απασχολούμενου ιατρικού προσωπικού και βοηθητικού ιατρικού προσωπικού, **ε)** κατάσταση του εν γένει εξειδικευμένου προσωπικού απασχολούμενου με οποιαδήποτε εργασιακή σχέση και **στ)** κατάσταση των

χρησιμοποιούμενων μηχανημάτων, με τις προδιαγραφές καθενός εξ αυτών, καθώς και των τυχόν χορηγούμενων ιατρικών σκευασμάτων προς τους πελάτες.

Ακολούθως, η Αρχή απευθύνει έγγραφο προς τη Διεύθυνση Υγείας της εκάστοτε αρμόδιας Νομαρχίας, με το οποίο ζητά αφενός μεν να πληροφορηθεί εάν το καταγγελλόμενο ινστιτούτο αισθητικής διαθέτει την απαιτούμενη άδεια ίδρυσης και λειτουργίας, αφετέρου δε να λάβει το σχετικό αντίγραφο της άδειας, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 4 παρ. 9 και 11 του ν.3297/2004.

Σε ότι αφορά την οικονομική διάσταση της συναλλαγής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζητά καταρχήν από την τυχόν εμπλεκόμενη τράπεζα να προβεί σε αντιλογισμό των

οφειλομένων από τον καταναλωτή δόσεων πιστωτικών καρτών ή καταναλωτικών δανείων, είτε καλεί τελικά τα εμπλεκόμενα μέρη σε συμβιβασμό στα γραφεία της έδρας του. Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων της τραπεζικής νομοθεσίας, κοινοποιεί την καταγγελία και στην Τράπεζα της Ελλάδος.

**Τέλος, η Αρχή εξετάζει εάν συντρέχει περίπτωση τέλεσης ποινικού αδικήματος από πλευράς των υπευθύνων του καταγγελλόμενου ινστιτούτου και στην περίπτωση αυτή υποβάλλει μηνυτήρια αναφορά στον αρμόδιο εισαγγελέα. Ήδη από την Αρχή έχουν υποβληθεί αρκετές αναφορές προς τους αρμόδιους Εισαγγελείς, με τις οποίες ζητείται η άσκηση ποινικής δίωξης κατά των υπευθύνων για το αδίκημα της κακουργηματικής απάτης (άρθρο 386 παρ. 3 Π.Κ.)**

## **6. Προτάσεις νομοθετικής πολιτικής**

---

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή σέβεται τη συμβατική ελευθερία των καταναλωτών, στους οποίους πρέπει να αναγνωρίζεται και, ακολούθως, να διασφαλίζεται το δικαίωμα της επιλογής του καταλληλότερου προμηθευτή στην αγορά. Σέβεται ακόμα την οικονομική ελευθερία των συνεπών και αξιόπιστων επιχειρήσεων του κλάδου να επιδιώκουν επίτευξη κέρδους υπό καθεστώς υγιούς ανταγωνισμού, χωρίς να δυσφημίζονται από ορισμένους αναξίοπιστους και ευκαιριακούς ανταγωνιστές τους. Παράλληλα, όμως, υποστηρίζει ότι η ενίσχυση της νομοθετικής παρέμβασης και της κρατικής

εποπτείας για την εξυγίανση του κλάδου των ινστιτούτων αδυνατίσματος, των κέντρων αισθητικής και των επιχειρήσεων γυμναστηρίων είναι επιτακτική ανάγκη. Οι έλεγχοι των αρμόδιων εποπτικών οργάνων για την τήρηση των νόμιμων όρων και λειτουργίας και στελέχωσης με εξειδικευμένο προσωπικό πρέπει να ενταθούν. Η απαγόρευση διενέργειας ιατρικών πράξεων από άτομα που δεν νομιμοποιούνται, καθώς στερούνται της ιατρικής ιδιότητας, καθώς και διακίνησης φαρμακευτικών σκευασμάτων και μη εγκεκριμένων συμπληρωμάτων διατροφής πρέπει να συνοδευτεί με την



επιβολή αυστηρών κυρώσεων κατά των παραβατών, ώστε να διαχωριστούν οι συνεπείς από τους παρανομούντες

προμηθευτές στο πλαίσιο του υγιούς ανταγωνισμού.

## **7. Πρακτικές συμβουλές και συστάσεις προς τους καταναλωτές**

Από την εμπειρία του στη διερεύνηση των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων και με σκοπό να προστατεύσει τους καταναλωτές σε συμβάσεις με ινστιτούτα αισθητικής, μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει στους καταναλωτές τις εξής πρακτικές συμβουλές και συστάσεις:

- Να αποφεύγουν να υπογράφουν συμβάσεις και άλλα έγγραφα, όπως αιτήσεις χορήγησης καταναλωτικών δανείων, κατά την πρώτη επίσκεψή τους στην έδρα των επιχειρήσεων αυτών και χωρίς προηγούμενη έρευνα αγοράς.
- Να μην αρκούνται στην ελλιπή ενημέρωση από τα διαφημιστικά φυλλάδια ή τα τηλεοπτικά διαφημιστικά μηνύματα ή από την άποψη γνωστών και φίλων που ακολούθησαν προγράμματα αδυνατίσματος, αισθητικής ή άθλησης, αλλά να αναζητούν υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες τους.
- Να έχουν επιλέξει οι ίδιοι εκ των προτέρων τις υπηρεσίες που έχουν πραγματικά ανάγκη και να αποφεύγουν

την υπερχρέωση με τα προσφερόμενα ίσως σε ελκυστική τιμή πλην όμως ουσιαστικά μη αναγκαία «πακέτα» υπηρεσιών που προσφέρουν τα ανωτέρω κέντρα και ινστιτούτα.

- Να συμβουλευούνται γιατρούς και να προσκομίζουν ιατρική γνωμάτευση για τη δυνατότητά τους να συμμετάσχουν σε προγράμματα και θεραπείες που ενδέχεται να έχουν δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία τους.
- Να ζητούν, πριν από την υπογραφή της σύμβασης, πλήρη κι αναλυτική ενημέρωση από τον υπεύθυνο του ινστιτούτου ή του γυμναστηρίου για το πρόγραμμα αδυνατίσματος, αισθητικής ή άθλησης που επιθυμούν να ακολουθήσουν.
- Να αποφεύγουν να υπογράφουν αιτήσεις με «ψιλά γράμματα» για έκδοση πιστωτικών καρτών, δανείων, γραμματίων ή συναλλαγματικών, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση για τις οικονομικές επιβαρύνσεις που πιθανόν να επωμιστούν, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του προγράμματος.
- Να απαιτούν να συμπεριληφθεί στους όρους της σύμβασης το

δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και ο καθορισμός της οφειλής που υπολείπεται, σε περίπτωση που διακόπτονται το πρόγραμμα και να αξιώνουν η καταρτιζόμενη σύμβαση να συνοδεύεται από έντυπο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης.

- Να αξιώνουν, μετά την επιλογή της επιθυμητής υπηρεσίας και πριν την υπογραφή της σύμβασης, να περιλαμβάνονται σ' αυτή όλοι οι ουσιώδεις όροι παροχής υπηρεσιών, όπως το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, η συνολική της αξία αναλυτικά και για κάθε είδος ξεχωριστά, η διάρκεια ή ο αριθμός των επισκέψεων, οι εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής,

ο τρόπος άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, κ.λπ.

- Να ζητούν αντίγραφο της καταρτισθείσας σύμβασης παροχής υπηρεσιών, στην οποία πρέπει να αποτυπώνονται όλοι οι γενικοί και ειδικοί όροι που τη διέπουν.
- Να καταθέτουν, σε περίπτωση ύπαρξης καταναλωτικής διαφοράς, αναφορά-καταγγελία στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος, είτε θα την εξετάσει ο ίδιος καλώντας σε ακρόαση τα εμπλεκόμενα μέρη σε μια προσπάθεια εξωδικαστικής επίλυσης είτε θα τη διαβιβάσει στα αρμόδια όργανα.

## 8. Τρόπος υποβολής αναφοράς στον Συνήγορο του Καταναλωτή

---

Οι αναφορές καταναλωτών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και υποβολής είτε με αυτοπρόσωπη παρουσία, είτε με συστημένη επιστολή, είτε με τηλεομοιοτυπία ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: **α)** του έντυπου υποδείγματος υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς διευκόλυνση των καταναλωτών **www.synigoroskatanaloti.gr** ή **β)** απλής αναφοράς.

Για ενημέρωση και παροχή διευκρινήσεων, σχετικά με τον τρόπο συμπλήρωσης

και υποβολής της αναφοράς τους, οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται στα κάτωθι τηλέφωνα της Αρχής :

### Γραμματεία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή

ΤΗΛ.: 210 – 6460284

ΤΗΛ.: 210 – 6460734

FAX : 210 – 6460784

### Γραμματεία Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή

ΤΗΛ.: 210 – 6460276

ΤΗΛ.: 210 – 6460458

FAX : 210 – 6460682





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΛΕΩΦ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 - ΑΘΗΝΑ

ΤΗΛ: 210 6460814, 210 6460284, 210 6460458, 210 6460612

FAX: 2106460414

E-mail: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr) - [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)