19 Δεκεμβρίου 2018

Είναι νόμιμο να ψαρεύεις πελάτες στην Ερμού;

/ Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός





Οι πωλητές των ινστιτούτων αδυνατίσματος της Ερμού φαίνεται να πολλαπλασιάζονται σε σημείο, μάλιστα, που καθίσταται αδύνατη μερικές φορές ακόμη και η διέλευση στον πεζόδρομο. Φωτο: Πάρις Ταβιτιάν/LIFO Πηγή: www.lifo.gr

«Συγχαρητήρια! Μόλις κερδίσατε μια δωρεάν θεραπεία. Η προσφορά είναι μόνο για σήμερα. Μην τη χάσετε!». Η «τυχερή» γυναίκα ανεβαίνει στους επάνω ορόφους των ινστιτούτων αδυνατίσματος της Ερμού. Αυτό που συναντά, όμως, εκεί, είναι εντελώς διαφορετικό.

Στις αρχές του 2016 η Τζούλη Αγοράκη σ’ ένα ρεπορτάζ της στο LIFO.gr με τίτλο «Τρόμος στις αλυσίδες με κέντρα αδυνατίσματος και ομορφιάς» έριχνε φως σ’ όλες τις αθέμιτες πρακτικές των ινστιτούτων αδυνατίσματος που άνοιγαν το ένα μετά το άλλο στον πιο εμπορικό δρόμο της πόλης, και οι οποίες μέχρι εκείνη τη στιγμή ήταν άγνωστες σε πολύ κόσμο.

Η εξαπάτηση με το δωράκι στην αρχή, οι αμφιβόλου εγκυρότητας εξετάσεις, τα παραφουσκωμένα αποτελέσματά τους, η ξεδιάντροπη επίκληση στο συναίσθημα, η αναφορά στην παραμικρή «ατέλεια» που μπορεί να κουβαλά κάποια γυναίκα και η πίεση στο τέλος να δώσει την κάρτα της και «όσα χρήματα έχει πάνω της» είναι μερικές από αυτές.

Δύο χρόνια μετά, τα ζητήματα γύρω από τη λειτουργία και τις πρακτικές των εν λόγω κέντρων δεν έχουν πάψει να αποτελούν θέμα συζήτησης, ειδικά ανάμεσα σε ανθρώπους που κινούνται ή δραστηριοποιούνται στο κέντρο της πόλης. Οι

«κράχτες» είναι εκεί, ενώ φαίνεται να πολλαπλασιάζονται σε σημείο, μάλιστα, που καθίσταται αδύνατη μερικές φορές ακόμη και η διέλευση στον πεζόδρομο.

> **Στην περίπτωση της Ερμού, δεν θίγονται μόνο τα άτομα που προσεγγίζονται για τα δήθεν δώρα και τις δωρεάν συνεδρίες, καθώς, όπως εξηγεί υπάλληλος περιπτέρου της Ερμού, το φαινόμενο έχει προκαλέσει πλήγμα στην οικονομία του πεζοδρόμου. «Υπήρχαν και παλιότερα, αλλά δεν ήταν τόσο επιθετικοί. Σήμερα οι περαστικοί τρέχουν σαν τρελοί να ξεφύγουν από τους κράχτες που πέφτουν πάνω τους, άρα σιγά μη σταματήσουν στο δικό περίπτερο να ψωνίσουν».**

Την έξαρση του φαινομένου παρατηρεί, όμως, και ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος το 2017, ύστερα από σωρεία αναφορών, δημοσιεύει έκθεση στην οποία γνωστοποιεί επίσημα πια τις μεθόδους πρακτικής των ινστιτούτων αισθητικής και καλεί τους καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν επισκέπτονται τις συγκεκριμένες επιχειρήσεις.



Η Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή, Αθηνά Κοντογιάννη Πηγή:

Το ζήτημα, ωστόσο, φαίνεται πως έχει επεκταθεί σε όλη την Αττική καθώς, όπως σημειώνει και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, από την έναρξη του λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής έχουν φτάσει σ' αυτή συνολικά 1.200 καταγγελίες για κέντρα αισθητικής, μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια, ενώ έχουν υποβληθεί 50 μηνυτήριες αναφορές για σωματικές βλάβες, απάτη, παράνομη άσκηση επαγγέλματος, ακόμη και πλαστογραφία.

Τα ινστιτούτα αισθητικής παραμένουν μέχρι σήμερα στην πεντάδα των κλάδων με τις περισσότερες αναφορές από τους καταναλωτές στην Ελλάδα. Το πλήθος, μάλιστα, των καταγγελιών έχει επιτρέψει στον Συνήγορο του Καταναλωτή να γνωρίζει με εκτενείς πληροφορίες πια τη δράση και τις πρακτικές τους.

Σημαντικό κομμάτι των καταγγελιών έχει να κάνουν ακριβώς με τη διενέργεια ιατρικών πράξεων και εξετάσεων από ανειδίκευτο προσωπικό ή χωρίς να ληφθεί υπόψη το ιατρικό ιστορικό του πελάτη, κάτι που μπορεί να επιφέρει σωματικές βλάβες σε εκείνον. Στο ρεπορτάζ της Τζούλης Αγοράκη, για παράδειγμα, οι υπάλληλοι του κέντρου παρουσιάζουν παραφουσκωμένα αποτελέσματα για να πείσουν την ίδια να προβεί σε μια σειρά θεραπειών για την εξαφάνιση της κυτταρίτιδας που δήθεν είχε.

Πάγια τακτική των πωλητών είναι να προσεγγίζουν συνήθως γυναίκες μεγαλύτερης ηλικίας, τουρίστες ακόμη και άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, όπως αναγράφεται χαρακτηριστικά στην έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τα οποία θεωρούν πως είναι πιο εύκολο να πειστούν να ανεβούν στους επάνω ορόφους.

Σε ένα τέτοιας υφής περιστατικό, το οποίο δεν συνέβη στην Ερμού, πέφτει πάνω η Ανεξάρτητη Αρχή, όταν εργαζόμενοι ενός ινστιτούτου, χωρίς να είναι γιατροί, τοποθετούν νήματα στην κοιλιακή χώρα μιας γυναίκας προκειμένου να «χτίσει» το σώμα της. Η Ανεξάρτητη Αρχή καταθέτει μήνυση και στέλνει την υπόθεση στον Ιατρικό Σύλλογο, ο οποίος κάνει το ίδιο.



Στις επιθετικές πρακτικές προσέγγισης καταναλωτών μέσω «συνεχούς και ανεπιθύμητης άγρας πελατών σε κεντρικές πλατείες και εμπορικούς δρόμους» αναφέρεται και η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Φωτο: Πάρις Ταβιτιάν/LIFO Πηγή: www.lifo.gr

Όπως εξηγεί η κ. Κοντογιάννη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να επιβάλλει πρόστιμα στα εν λόγω ινστιτούτα αλλά να πιέσει αρκετές φορές, προκειμένου να λυθεί εξωδικαστικά η υπόθεση και βεβαίως να επιστραφούν τα χρήματα πίσω στον καταναλωτή.

Πολλές φορές η προειδοποίηση και μόνο πως θα δημοσιεύσουν τα στοιχεία της εταιρείας που έχει προβεί σε αθέμιτες πρακτικές για να αποσπάσει χρήματα από καταναλωτές, σύμφωνα με την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, μπορεί να λειτουργήσει αποτρεπτικά, ακόμη και από ένα πιθανό πρόστιμο, το οποίο μπορεί να είναι και ιδιαίτερα μικρό. Και πράγματι από την έναρξη της λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής, στο 78% των υποθέσεων έχουν επιστραφεί χρήματα πίσω στους εναγόμενους, με το συνολικό ποσό να αγγίζει το 1.500.000 ευρώ.

Δεν φτάνουν, όμως, όλες οι υποθέσεις στην Αρχή, καθώς υπάρχουν γυναίκες που, επειδή δεν γνωρίζουν οι σύζυγοί τους τη συναλλαγή, επιλέγουν τελικά να μην γνωστοποιήσουν το περαστικό εξαπάτησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται μόνο των υποθέσεων που έχει προηγηθεί εμπορική συναλλαγή μεταξύ των εμπλεκόμενων, αν με λίγα λόγια ο πελάτης έχει δώσει χρήματα στους υπαλλήλους για τις θεραπείες. Αυτό που, ουσιαστικά, μπορεί να δέσει τα χέρια της Αρχής, είναι η υπογραφή σύμβασης απ’ την πλευρά του καταναλωτή. Κάπου εκεί είναι, όμως, που εμπλέκεται η άγρα

πελατών και κατά πόσο αυτή η συμφωνία έχει επιτευχθεί με θεμιτούς ή αθέμιτους όρους.

Στην έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναγράφονται χαρακτηριστικά οι αθέμιτες πρακτικές προσέλκυσης πελατείας, η ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση για τους όρους της σύμβασης ακόμη και οι παραπλανητικοί ισχυρισμοί πως αν καταναλωτής υπαναχωρήσει, πρέπει να καταβάλει ως αποζημίωση τον αντίστοιχο ΦΠΑ ή πρόστιμο ή να πληρώσει πρόστιμο μικρότερου κόστους.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, λοιπόν, καταναλωτές που δεν έχουν προβεί ξανά σε μια τέτοια συμφωνία, να δέχονται να ανέβουν στα συγκεκριμένα κέντρα αισθητικής και τελικά να παρακινούνται από τους εκπροσώπους τους να προχωρήσουν βιαστικά στη σύναψη συμβάσεων, χωρίς καλά-καλά να έχουν προλάβει πρώτα να διαβάσουν τους όρους.



Ο δικηγόρος Παύλος Δρίτσας Πηγή: www.lifo.gr

Πρόκειται, όμως, για άγρα πελατών; Σύμφωνα με τον δικηγόρο Παύλο Δρίτσα, έχει να κάνει με την περίπτωση. Κατά τον νόμο, άγρα πελατών στοιχειοθετείται με την παρότρυνση και παρενόχληση προσώπου ή ομάδας προσώπων για να δεχθεί ή να αποκρούσει ταξιδιωτική ή μεταφορική υπηρεσία, υπηρεσίες εστίασης ή ψυχαγωγίας ή τουριστικού καταλύματος ή προϊόντα εμπορικού καταστήματος.

Υπάρχει διαφορά, όμως, κατά τον κ. Δρίτσα, στον τρόπο προσέγγισης. «Είναι άλλο να σου δίνει ένα απλό φυλλάδιο και άλλο να σε παρακινεί με επιθετική διάθεση να πας κάπου, ακόμη και να σε πάρει αγκαζέ. Αν πω “όχι” και δεν σταματήσεις, από κει ξεκινά η παρενόχληση» σημειώνει.

Το 2006 αποτελεί χρονιά – τομή για την άγρα πελατών στην Ελλάδα, καθώς από πταίσμα ανάγεται σε πλημμέλημα, κάτι που, όπως εξηγεί ο κ. Δρίτσας, δίνει τη

δυνατότητα στις διωκτικές αρχές να κινήσουν ακόμη και την αυτόφωρη διαδικασία. τόσο για τον υπάλληλο όσο και τον υπεύθυνο της επιχείρησης, κάτι που στην περίπτωση του πταίσματος δεν ισχύει.



Τα ινστιτούτα αισθητικής παραμένουν μέχρι σήμερα στην πεντάδα των κλάδων με τις περισσότερες αναφορές από τους καταναλωτές στην Ελλάδα. Το πλήθος, μάλιστα, των καταγγελιών έχει επιτρέψει στον Συνήγορο του Καταναλωτή να γνωρίζει με εκτενείς πληροφορίες πια τη δράση και τις πρακτικές τους. Φωτο: Πάρις Ταβιτιάν/LIFO Πηγή: www.lifo.gr

Όλα ξεκινούν όταν στα ελληνικά νησιά, ιδιαίτερα τους καλοκαιρινούς μήνες, παρατηρείται το φαινόμενο υπάλληλοι ενοικιαζομένων δωματίων να πιέζουν συνεχώς τουρίστες έξω από το καράβι, προκειμένου να τους προσελκύσουν στα δικά τους καταλύματα.

Την εγκύκλιο συντάσσει ο Εισαγγελέας Πρωτοδικών Σύρου και σύμφωνα με αυτή, η άγρα πελατών μπορεί πια να τιμωρηθεί είτε με φυλάκιση μέχρι έξι μηνών, είτε με χρηματικό πρόστιμο τουλάχιστον χιλίων ευρώ, είτε και με των δύο ταυτόχρονα.
Στις επιθετικές πρακτικές προσέγγισης καταναλωτών μέσω «συνεχούς και ανεπιθύμητης άγρας πελατών σε κεντρικές πλατείες και εμπορικούς δρόμους» αναφέρεται και η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Μόνο που στην περίπτωση της Ερμού, δεν θίγονται μόνο τα άτομα που προσεγγίζονται για τα δήθεν δώρα και τις δωρεάν συνεδρίες, καθώς, όπως εξηγεί υπάλληλος περιπτέρου της Ερμού, που έχει μεγαλώσει εκεί μαζί με τον πατέρα του, το συγκεκριμένο φαινόμενο με τους πωλητές έχει προκαλέσει πλήγμα στην οικονομία του πεζοδρόμου.

«Υπήρχαν και παλιότερα, αλλά δεν ήταν τόσο επιθετικοί. Σήμερα οι περαστικοί τρέχουν σαν τρελοί να ξεφύγουν από τους κράχτες που πέφτουν πάνω τους, άρα σιγά μη σταματήσουν στο δικό περίπτερο να ψωνίσουν» λέει. Δεν είναι, μάλιστα, λίγες οι φορές που έχει διαπληκτιστεί με εκείνους για τον τρόπο με τον οποίο, ουσιαστικά, έκλειναν τη δίοδο για το περίπτερο.

Πώς, όμως, μπορούν να προφυλαχθούν τελικά οι καταναλωτές προκειμένου να μην πέσουν θύμα εξαπάτησης στα εν λόγω ινστιτούτα αδυνατίσματος; Σύμφωνα με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, οι πολίτες πρέπει να αποφεύγουν να υπογράφουν κατά την πρώτη επίσκεψή τους στην έδρα των επιχειρήσεων, να μην αρκούνται στην ενημέρωση από διαφημιστικά φυλλάδια και να συμβουλεύονται νωρίτερα τον θεράποντα ιατρό τους.

Μπορείτε να διαβάσετε αναλυτικά όλες τις συμβουλές του Συνηγόρου του Καταναλωτή εδώ.

Πηγή: **lifo.gr**