



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 31 Ιανουαρίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :3809

ΠΡΟΣ:

(X) ΚΕΝΤΡΟ
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

ΚΟΙΝ.:

1. κα (Ψ)

2. Ένωση Κέντρων
Αποκατάστασης Ελλάδος
Λεωφ. Κηφισίας 235
Μαρούσι

3. Γραφείο Γενικού Επιθεωρητή της
ΥΠΕΔΥΦΚΑ
Απ. Πάυλου 12
151 23 Μαρούσι

4. Γραφείο Προέδρου ΕΟΠΥΥ
Απ. Παύλου 12
151 23 Μαρούσι Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σχετ: Το από 22.05.2021 υπόμνημα της εταιρίας με την επωνυμία (X), η από 20.05.2021 παρέμβαση της ΕΚΑΕ και η υπ' αριθμ. πρωτ. 21546/26.04.2021 πρότασή μας.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 10.12.2020 αναφοράς της κας (Ψ) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 59265) κατά της εταιρίας με τη επωνυμία (X) που εδρεύει στη (...) και εκπροσωπείται νόμιμα, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 10 Δεκεμβρίου 2020 την

αναφορά της κας (Ψ), με την οποία καταγγέλλει ότι, ενώ εισήχθη στο Κέντρο Αποκατάστασης ως ασφαλισμένη του ΕΟΠΥΥ και νοσηλεύτηκε σε τρίκλινο δωμάτιο, χρεώθηκε από το Κέντρο Αποκατάστασης ιδιωτικά με ποσό ύψους 1.480 ευρώ, για αναβάθμιση θέσης με τον ισχυρισμό ότι η σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ καλύπτει τα νοσήλια μόνο σε τετράκλινη θέση νοσηλείας και συνεπώς η εισαγωγή της ασθενούς σε τρίκλινο δωμάτιο συνιστά αναβάθμιση θέσης, την οποία και χρεώνει, παρόλο που το Κέντρο Αποκατάστασης δεν διαθέτει τετράκλινα δωμάτια.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 2392/15.01.2021 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στο καταγγελλόμενο Κέντρο Αποκατάστασης την παραπάνω αναφορά, επί της οποίας έλαβε το από 03.02.2021 υπόμνημά του, καθώς και την από 08.02.2021 παρέμβαση της Ένωσης Κέντρων Αποκατάστασης Ελλάδος.

Στα εν λόγω έγγραφα γίνεται επίκληση των όρων 8 και 9 της σύμβασης Κλειστής Νοσηλείας του Κέντρου με τον ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τους οποίους καλύπτεται εξ ολοκλήρου από τον ΕΟΠΥΥ η νοσηλεία σε Γ' θέση, για την οποία απαγορεύεται η καταβολή από τον ασθενή οποιουδήποτε ποσού, ενώ για τη νοσηλεία σε θέση ανώτερη από την Γ' θέση, η οποία προϋποθέτει τη σύμφωνη γνώμη του ασφαλισμένου, το Κέντρο Αποκατάστασης έχει δικαίωμα να απαιτεί από τον ασφαλισμένο τη δαπάνη της διαφοράς των νοσηλίων από την αλλαγή της θέσης.

Δεδομένου ότι εταιρία (Χ) εκ του νόμου δεν διαθέτει τετράκλινα δωμάτια που ισοδυναμούν με Γ' θέση νοσηλείας, καθώς υπάγεται στη νεότερη υπ' αριθμ. Π3β/Φ.ΘΕΣΜ/Γ.Π.οικ.69144/2005 υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 973/Β/13.07.2005), κατά την οποία τα κέντρα αποκατάστασης μπορούν να διαθέτουν μόνο μονόκλινα, δίκλινα και τρίκλινα δωμάτια, ενώ τα ήδη λειτουργούντα πριν την ισχύ της ανωτέρω απόφασης κέντρα αποκατάστασης διαθέτουν και τετράκλινα δωμάτια, θεωρεί τη νοσηλεία σε τρίκλινο δωμάτιο αναβάθμιση θέσης, για την οποία ενημερώνει τον αντισυμβαλλόμενο ασθενή και προβαίνει στη σχετική χρέωση εκτιμώντας ότι έτσι συμμορφώνεται στα συμβατικώς συμφωνηθέντα με τον ΕΟΠΥΥ και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Καταναλωτή.

Κατόπιν επικοινωνίας του υιού της καταγγέλλουσας, κ. (...) με την Υπηρεσία Ελέγχου Δαπανών Υγείας Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, έλαβε απάντηση με τα υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΕ2291 Α12020 και ΓΕ2291 Α2/2020 έγγραφα, σύμφωνα με τα οποία η επιπλέον χρέωση ημερησίως ποσού 74 ευρώ για αναβάθμιση θέσης είναι **καταχρηστική** στηρίζοντας το πόρισμά της στη με αρ. πρωτ. 436-171/200368/23.06.2020 γνωμοδότηση του Νομικού Συμβούλου του Κράτους στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Σύμφωνα με την ανωτέρω γνωμοδότηση, δεν νοείται ως αναβάθμιση θέσης η νοσηλεία σε τρίκλινο δωμάτιο, όταν τα Κέντρα Αποκατάστασης δεν διαθέτουν τετράκλινα δωμάτια. Σε αυτήν την περίπτωση, ως αναβάθμιση θέσης θεωρείται μόνο η νοσηλεία από τρίκλινο σε δίκλινο ή μονόκλινο δωμάτιο.

Σε συνέχεια του υπομνήματος του Κέντρου Αποκατάστασης και της παρέμβασης της Ένωσης Κέντρων Αποκατάστασης Ελλάδος (Ε.Κ.Α.Ε. στο εξής), ο Συνήγορος του Καταναλωτή επανήλθε με το υπ' αριθμ. πρωτ. 21546/26.04.2021 έγγραφό του ζητώντας από το καταγγελλόμενο Κέντρο να επανεξετάσει τη θέση του εκτιμώντας ότι δεν υφίσταται πλήρης και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, όταν υπογράφει την Υπεύθυνη Δήλωση για “εξ ανάγκης” αναβάθμιση της θέσης νοσηλείας του, αφού το Κέντρο Αποκατάστασης δεν διαθέτει τετράκλινα δωμάτια και συνεπώς η επιλογή της θέσης νοσηλείας δεν γίνεται με τη δική του ελεύθερη βούληση.

Το Κέντρο, ωστόσο, απάντησε επί των ανωτέρω με το από 22.05.2021 σχετικό υπόμνημά του θέτοντας και ζήτημα αναρμοδιότητας της Αρχής, επί του οποίου ο Συνήγορος του Καταναλωτή τοποθετήθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. 30876/30.06.2021 έγγραφό του. Επιπροσθέτως, λάβαμε και την από 20.05.2021 συμπληρωματική παρέμβαση της Ένωσης Κέντρων Αποκατάστασης Ελλάδος, όπου γίνεται ειδικότερα αναφορά στο ότι η σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ επιβεβαιώνει την κάλυψη νοσηλείας σε Γ' θέση ανεξάρτητα από το αν το εκάστοτε Κέντρο Αποκατάστασης διαθέτει ή όχι Γ' θέση, καθώς και ότι το Κέντρο έχει ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι εσφαλμένως και καταχρηστικά χρησιμοποιείται προς τον αντισυμβαλλόμενο η έννοια της αναβάθμισης θέσης νοσηλείας, καθώς τέτοια νοείται μόνο σε σχέση με τις παρεχόμενες από το ίδιο το Κέντρο υπηρεσίες. Καθώς, το Κέντρο Αποκατάστασης, εν προκειμένω, στερείται τετράκλινων δωματίων, δεν μπορεί να γίνεται λόγος περί αναβάθμισης θέσης, την οποία παραπλανητικά παρουσιάζει τόσο στον πίνακα τιμοκαταλόγου του όσο και στην υπεύθυνη δήλωση που ζητάει να υπογράψει ο καταναλωτής, μεταφέροντάς του την ευθύνη της δήθεν επιλογής τρίκλινου δωματίου, ενώ στην ουσία είναι η κατώτερη θέση νοσηλείας στο συγκεκριμένο Κέντρο που μπορεί να επιλέξει ο καταναλωτής, αφού δεν υπάρχει τετράκλινο δωμάτιο. Επιπροσθέτως, δεν μπορεί να θεωρηθεί αναβάθμιση το τρίκλινο δωμάτιο από το γεγονός ότι σε δύο άλλα Κέντρα διατίθενται τετράκλινοι θάλαμοι.

Η αναβάθμιση θέσης έχει την έννοια ότι αν και διατίθενται κατώτερης θέσης δωμάτια, ο αντισυμβαλλόμενος ασφαλισμένος ζητάει να νοσηλευθεί σε δωμάτιο ανώτερης θέσης. Η εισαγωγή του ασθενούς, εν προκειμένω, γίνεται με την ιδιότητα του ασφαλισμένου του ΕΟΠΥΥ και τυγχάνουν εφαρμογής τα συμφωνηθέντα με τον φορέα κοινωνικής ασφάλισης. Το ότι ο συμβαλλόμενος υπογράφει την ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση για να νοσηλευτεί εξ ανάγκης ελλείψει τετράκλινου σε τρίκλινο δωμάτιο δεν ισοδυναμεί με δήλωση βούλησης για αναβάθμιση θέσης.

Ειδικότερα, το περιεχόμενο της Υπεύθυνης Δήλωσης που υπέγραψε η καταναλώτρια στις 22.08.2019 έχει ως εξής: *“Ως καλυπτόμενος από το ασφαλιστικό μου ταμείο, δέχομαι να σας καταβάλω εξ ιδίων τη δαπάνη που αντιστοιχεί στη διαφορά που προκύπτει μεταξύ της θέσης “ΤΕΤΡΑΚΛΙΝΟ” που αντιστοιχεί στο ειδικό νοσήλιο και της θέσης που **ήδη επέλεξα** με τη δήλωση αυτή για τη νοσηλεία μου (**αναβάθμιση κλίνης**). Για τις δαπάνες αυτές δεν έχω καμία απαίτηση για κάλυψή τους από το ασφαλιστικό μου ταμείο.”*

Τα αναφερόμενα από το Κέντρο Αποκατάστασης και την Ε.Κ.Α.Ε. σχετικά με το ότι το Κέντρο εμπίπτει στις νεότερες προδιαγραφές του νόμου, εκ των οποίων δεν επιτρέπεται να διαθέτει τετράκλινα δωμάτια και ότι εγείρονται θέματα αθέμιτου ανταγωνισμού ουδόλως ενδιαφέρουν τον αντισυμβαλλόμενο. Αφορούν αποκλειστικά στη συμβατική σχέση του Κέντρου με τον ΕΟΠΥΥ, ενώ τυχόν νομοθετικές ελλείψεις δεν μπορεί να χρησιμοποιούνται ως επιχείρημα με βλαπτικές συνέπειες για τον καταναλωτή.

Δεν είναι δυνατόν να έχει συνάψει ένας πάροχος υπηρεσιών υγείας σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ, να προσέρχεται σε αυτόν ο καταναλωτής ως ασφαλισμένος του Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης και να καταλήγει να χρεωθεί ιδιωτικά για διαφορά δωματίου, στην οποία αναγκάζεται να συναινέσει και που στην ουσία δεν έχει επιλέξει.

Όπως επιπροσθέτως, προκύπτει από το υπ' αριθμ. πρωτ. 29299/12.03.2020 έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, κατά τον επιτόπιο έλεγχο που διενεργήθηκε στο καταγγελλόμενο Κέντρο Αποκατάστασης, διαπιστώθηκε ότι ο τιμοκατάλογος παροχής υπηρεσιών δεν ήταν αναρτημένος στην προβλεπόμενη θέση.

Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ “Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη”, ενώ κατά τη διάταξη του άρθρου 198 παρ. 1 ΑΚ “Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει (...)”. Στις υπαγορευόμενες από την καλή πίστη υποχρεώσεις κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων ανήκουν οι υποχρεώσεις διαφώτισης και προστασίας. Έχουν ως αντικείμενο την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο μιας συμβάσεως, ώστε να διαφυλάσσεται η συμβατική ελευθερία, δηλαδή να μην επηρεάζεται από άγνοια η βούληση του άλλου μέρους κατά τη σύναψη και διαμόρφωση του περιεχομένου της υπό κατάρτιση σύμβασης. Η επικαλούμενη από το καταγγελλόμενο Κέντρο Αποκατάστασης ενημέρωση για την “αναβάθμιση

θέσης” γίνεται υπό συνθήκες συμβατικής ανελευθερίας, προκειμένου να γίνει η εισαγωγή στο Κέντρο Αποκατάστασης, ειδικά μάλιστα, εν προκειμένω, που έχουμε να κάνουμε με φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας.

Σύμφωνα με το άρθρο 9α εδ. δ' του ν. 2251/1994, ως εμπορική πρακτική ορίζεται κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, προμήθεια ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σε καταναλωτές. Σύμφωνα δε με την παρ. 1 του άρθρου 9γ του ίδιου ως άνω νόμου απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή. Συνεπώς, οι σχετικές διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν εφαρμογή σε οποιαδήποτε ενέργεια του προμηθευτή επηρεάζει την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών.

Μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν πληρούνται σωρευτικά οι εξής δύο προϋποθέσεις:

α)είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και

β)στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μία εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μία συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών. Η δε “απόφαση συναλλαγής” προσδιορίζεται ως η απόφαση που θα λάβει ο καταναλωτής για το αν, υπό ποίους όρους θα καταρτίσει σύμβαση, θα καταβάλει όλο ή μέρος του τιμήματος, θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμά του ή θα αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια ή όχι. Στόχος είναι η προστασία της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή κατά τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης.

Οι εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι επιθετικές ή παραπλανητικές (άρθρα 9ζ και 9η και άρθρα 9δ, 9ε και 9στ αντίστοιχα του ν. 2251/1994).

Επιθετική (κατ' άρθρο 9ζ παρ. 1 του ν. 2251/1994) είναι η εμπορική πρακτική που πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή. Κατάχρηση επιρροής είναι η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τους καταναλωτές για την άσκηση πίεσης, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.

Σύμφωνα με τον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας (ΕΚΠΥ) του ΕΟΠΥΥ, οι δικαιούχοι κατά τη νοσηλεία τους σε πάσης φύσεως συμβεβλημένες ιδιωτικές δομές περίθαλψης δεν υποχρεούνται σε καμία πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση πέραν όσων προβλέπονται στην ΕΚΠΥ και στη σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ, **εκτός και αν οι ίδιοι επιθυμούν με γραπτή δήλωσή τους αναβάθμιση θέσης νοσηλείας.**

Συνεπώς, η αναβάθμιση θέσης πρέπει να αποτελεί συνειδητή επιλογή του καταναλωτή και όχι πρακτική που εμμέσως τον αναγκάζει να προβεί στην επιλογή αυτή.

Η εν λόγω χρέωση “αναβάθμισης θέσης” ανάγεται σε αθέμιτη και καταχρηστική στάση του καταγγελλόμενου Κέντρου Αποκατάστασης, καθώς εκμεταλλεύεται την εν τοις πράγμασι υπερέχουσα θέση του. Δεδομένου μάλιστα ότι η συμμετοχή του δημόσιου ασφαλιστικού φορέα στην κάλυψη της δαπάνης των ασφαλισμένων στα κέντρα αποκατάστασης είναι αναγκαία και ουσιώδης για αυτά για τη διατήρηση πελατολογίου, δεν θα έπρεπε τα κέντρα αποκατάστασης, ως επωφελούμενα εμμέσως από κρατικούς πόρους να εκμεταλλεύονται και τον καταναλωτή που προσέρχεται σε αυτά ως ασφαλισμένος του ΕΟΠΥΥ χρεώνοντάς τον για δήθεν “αναβάθμιση” θέσης, ενώ ο ασφαλισμένος ζητάει να εξυπηρετηθεί σύμφωνα με τις προβλεπόμενες καλύψεις του ταμείου του.

Εν προκειμένω, ο καταναλωτής που καταφεύγει στις υπηρεσίες του Κέντρου Αποκατάστασης ως ασφαλισμένος του ΕΟΠΥΥ θέλοντας να καλυφθεί η δαπάνη από το ασφαλιστικό του ταμείο, αφού επιθυμεί να νοσηλευτεί στην προβλεπόμενη από τον ΕΟΠΥΥ θέση νοσηλείας, αιφνιδιάζεται όταν υποχρεώνεται σε “αναβάθμιση θέσης”, την οποία δεν έχει ζητήσει και της οποίας το κόστος του ζητείται καταχρηστικά να καταβάλει εξ ιδίων.

Παραπλανητική (κατ' άρθρο 9δ του ν. 2251/1994) θεωρείται η εμπορική πρακτική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι συνεπώς αναληθής ή όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, παραπλανά ή ενδέχεται να

παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή, ακόμα και αν οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει σε απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η εφαρμοζόμενη από το Κέντρο Αποκατάστασης πρακτική της υπογραφής από τον ασφαλισμένο Υπεύθυνης Δήλωσης για την εκ μέρους του δήθεν επιλογή αναβάθμιση κλίνης, με την πρόκληση σε αυτόν της εσφαλμένης πεποίθησης ότι πράγματι πρόκειται για αναβάθμιση θέσης η εισαγωγή του σε τρίκλινο δωμάτιο, συνιστά αθέμιτη παραπλανητική πρακτική.

Οι ισχυρισμοί δε του καταγγελλόμενου, αλλά και αυτοί που προβάλλονται ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή από την Ένωση Κέντρων Αποκατάστασης Ελλάδος που παρεμβαίνει υπέρ του καταγγελλόμενου επί της ανακύψασας διαφοράς, σχετικά με νομοθετικές ελλείψεις του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των Κέντρων Αποκατάστασης, καθώς και ότι το Κέντρο εμπίπτει στις νεότερες προδιαγραφές του νόμου, εκ των οποίων δεν επιτρέπεται να διαθέτει τετράκλινα δωμάτια και ότι εγείρονται θέματα αθέμιτου ανταγωνισμού στον κλάδο, αλυσιτελώς προβάλλονται στην εν θέματι διαφορά με τον καταναλωτή που χρεώθηκε καταχρηστικά και δεν είναι συμβατοί οι ισχυρισμοί αυτοί με τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή περί αθεμίτων εμπορικών πρακτικών.

Γ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρία με την επωνυμία (X), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, να προβεί σε επιστροφή στην αναφέρουσα καταναλώτρια κυρία (Ψ) του ποσού των χιλίων τετρακοσίων ογδόντα (1.480) ευρώ που αυτή κατέβαλε για δήθεν αναβάθμιση θέσης.

II) Καλεί την αναφερόμενη εταιρία με την επωνυμία (X) να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη εταιρία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης