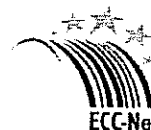




ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

Πληροφορίες: Θεοδώρα Ρούμπου
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: t_roumpou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 20/12/2017
Αριθ. Πρωτ. :48322

Προς:

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Νίκης 5
101 80 Αθήνα

Θέμα: Απάντηση στο υπ' αριθμ. πρωτ. 136921/12.12.2017 υπηρεσιακό σας σημείωμα, που αφορά στη με αριθ. πρωτ. 1929/8.12.2017 κοινοβουλευτική ερώτηση προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” έλαβε το από 12-12-2017 έγγραφό σας. Σε αυτό επισυνάπτεται ερώτηση του Βουλευτή Β' Αθηνών κ. Ηλία Παναγιώταρου προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης, με θέμα: “*Αυθαίρετες χρεώσεις τραπεζικών ιδρυμάτων*”.

Αναφορικά με το ζήτημα της χορήγησης αντιγράφων συμβάσεων, επισημαίνουμε ότι θα πρέπει να γίνει διάκριση ως προς τον χρόνο χορήγησης αυτών, ήτοι κατά την υπογραφή της σύμβασης και μετά από αυτήν.

Ειδικότερα, αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης, οι καταναλωτές λαμβάνουν αντίγραφο αυτής ή – κατά περίπτωση – όμοιο πρωτότυπό της χωρίς χρέωση. Σχετικώς, το άρθρο 1 περ. (γ) του Κεφ. Γ' της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 για την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002), προβλέπει ότι τα πιστωτικά ιδρύματα



οφείλουν να γνωστοποιούν στους συναλλασσόμενους, πριν από τη σύναψη της σύμβασης όλους τους όρους που διέπουν τη μεταξύ τους σχέση και να τους παρέχουν πλήρες αντίγραφο μετά τη σύναψή της.

Σημειώνουμε στο σημείο αυτό ότι για το προσυμβατικό στάδιο ισχύουν τα κάτωθι:

- α. Για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να λαμβάνει δωρεάν αντίγραφο σχεδίου της σύμβασης πίστωσης, κατόπιν αιτήσεως. Εξαίρεση υφίσταται για την περίπτωση κατά την οποία ο πιστωτικός φορέας, κατά τη στιγμή της αίτησης, δεν επιθυμεί να προβεί στη σύναψη σύμβασης πίστωσης με τον καταναλωτή (άρθρο 6 παρ 5 της Κ.Υ.Α. Ζ1-699/10 - Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ, αριθμ. L 133 της 22.5.2008, ΦΕΚ Β' 917/23.06.2010).
- β. Για τις συμβάσεις στεγαστικής πίστης, ο πιστωτικός φορέας ή, κατά περίπτωση, ο μεσίτης πιστώσεων παρέχει, με απόδειξη παραλαβής, στον καταναλωτή, εγγράφως ή με σταθερό μέσο, αντίγραφο, δεσμευτικό για τον φορέα πίστωσης, σχεδίου σύμβασης πίστωσης κατά τον χρόνο υποβολής μίας προσφοράς που είναι δεσμευτική για τον πιστωτικό φορέα (άρθρο 13 παρ. 8 του Ν. 4438/2016 για την εναρμόνιση της νομοθεσίας με την οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση της οδηγίας 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 1093/2010, ΦΕΚ Α' 220/28.11.2016).
- γ. Ανάλογη με τις ως άνω υπό (α) και (β) πρόβλεψη γίνεται και στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (Π.Δ. 10/2017, ΦΕΚ Α' 23/01.03.2017). Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 5, αντίγραφο του σχεδίου της σύμβασης χορηγείται στους καταναλωτές, κατόπιν αίτησής τους και χωρίς οικονομικής επιβάρυνση, προκειμένου να το μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεσή τους πριν την υπογραφή της σύμβασης. Σημειώνεται ότι η εν λόγω υποχρέωση αποτελεί, σύμφωνα με τον Κώδικα, γενική αρχή επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών (άρθρο 2 παρ. 6).

Για το ζήτημα της επαναχορήγησης αντιγράφων των συμβάσεων σημειώνεται, ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, είχε γίνει αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών σχετικά με το ύψος των χρεώσεων που εισπράττονταν από τις τράπεζες για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας. Θέση των τραπεζών ήταν ότι τα σχετικά έξοδα καθορίζονται με βάση το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για την ενημέρωση των συναλλασσόμενων και τη διαφάνεια των συναλλαγών (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως διευκρινίστηκε με το έγγραφο 53/2003 της Τράπεζας της Ελλάδος και ΕΤΠΘ 178/2004). Θέση της Αρχής μας, όπως αυτή έχει διατυπωθεί και εγγράφως σε επιστολή που απευθύνουμε προς τις τέσσερις συστημικές τράπεζες με κοινοποίηση προς το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή), την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (έγγρ. υπ' αριθ. Πρωτ. 27819/19.09.2016 – επισυνάπτεται στην παρούσα), είναι ότι, ειδικά για τις περιπτώσεις που εμπίπτουν στον ν. 3869/2010, πρέπει να ληφθεί υπόψη η ιδιαίτερα δυσχερής οικονομική κατάσταση, στην οποία βρίσκονται οι συγκεκριμένοι δανειολήπτες. Μεγάλος, μάλιστα, αριθμός οφειλετών που προσφεύγουν στη δικαιοσύνη για τη ρύθμιση των υποχρεώσεων



τους, έχουν περισσότερα των ενός δάνεια ή κάρτες, σε περισσότερες από μία τράπεζες. Κατά συνέπεια, προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαιτούμενα αντίγραφα, καλούνται να επωμιστούν σημαντικό κόστος, αν ληφθεί μάλιστα υπόψη η ήδη ιδιαίτερα δυσχερής οικονομική τους κατάσταση. Ως εκ τούτου, η επιβάρυνσή τους με επιπλέον έξοδα προκειμένου να τους χορηγηθούν αντίγραφα των συμβάσεών τους και να υποβάλουν αίτημα υπαγωγής τους στον ανωτέρω νόμο, αποτελεί ζήτημα που θα πρέπει να επανεξεταστεί άμεσα από τα πιστωτικά ιδρύματα. Συγκεκριμένα, θέση της Αρχής μας ήταν ότι για τις ως άνω περιπτώσεις η χορήγηση των στοιχείων αυτών πρέπει να γίνεται ανέξοδα, χωρίς **καμία επιβάρυνση** για τους δανειολήπτες. Επί των ως άνω εγγράφου μας, λάβαμε απαντήσεις από την Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. και την Τράπεζα Πειραιώς, σύμφωνα με τις οποίες η σχετική χρέωση, ειδικά για τις περιπτώσεις των οφειλετών που αιτούνται την υπαγωγή τους στις προστατευτικές διατάξεις του Ν. 3869/2010 καταργήθηκε, βάσει επιχειρηματικής πολιτικής.

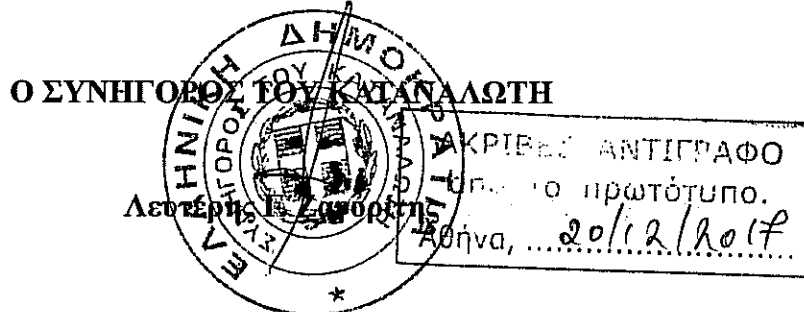
Αναφορικά με τα κόστη των χρεώσεων που επιβάλλονται, προκειμένου οι τράπεζες να εκδώσουν τα βασικά έγγραφα και βεβαιώσεις, που ζητούν συνήθως οι συναλλασσόμενοι πολίτες (π.χ. αντίγραφο κίνησης λογαριασμού) επισημαίνεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 3 περ. (α) και (β) του Κεφ. Γ' της ως άνω ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν κατά τη διάρκεια ισχύος των συμφωνιών καταθέσεων, δανείων και πιστώσεων, κατόπιν σχετικών αιτημάτων των συναλλασσομένων, πληροφορίες που ενδεχομένως δεν καλύπτονται από την περιοδική ενημέρωσή τους, ενημερώνοντας αναλυτικά για τα έξοδα που συνεπάγεται η εν λόγω υπηρεσία. Η εν λόγω υποχρέωση εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο τήρησης των διατυπώσεων διαφάνειας και ενημέρωσης της παρ.1 του ιδίου Κεφαλαίου, σύμφωνα με την οποία τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να διαθέτουν στους χώρους των συναλλαγών ενημερωτικά φυλλάδια τα οποία περιέχουν πληροφορίες που αφορούν στα κύρια προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, συμπεριλαμβανομένων των προμηθειών, αμοιβών, εφάπαξ δαπανών, εξόδων υπέρ τρίτων καθώς και των φόρων και τελών και να αναρτούν σε εμφανή θέση, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία, πίνακα των προμηθειών που ισχύουν για τις εν λόγω υπηρεσίες. Το ακριβές ύψος των εν λόγω χρεώσεων περιλαμβάνεται στα τιμολόγια εργασιών των τραπεζών, στα οποία οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση κατ' εφαρμογή των ανωτέρω. Είναι αυτονόητο ότι ουδεμία προμήθεια δεν πρέπει να εισπράττεται εφόσον τούτο απαγορεύεται ρητώς από τον νόμο (π.χ. αναλυτική κατάσταση οφειλών σε οφειλέτες που επιθυμούν να υπαχθούν στις ευεργετικές διατάξεις του ν. 3869/2010, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 4 αυτού, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 11 του Ν. 4161/2013).

Τέλος, ως προς τα σκέλη του ερωτήματος, τα οποία αφορούν αφενός στη διαπίστωση παραβάσεων της υπ' αριθμ. Ζ1-798/25.6.2008 υπουργικής απόφασης σχετικά με την απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις (ΦΕΚ Β' 1353/11.07.2008), η οποία εκδόθηκε κατ' εφαρμογή του άρθρου 10 παρ. 21 του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3587/2007, και στην επιβολή μέτρων για την περιφρούρηση των συμφερόντων των καταναλωτών και αφετέρου στην ενημέρωση σχετικά με τον έλεγχο εφαρμογής της νομοθεσίας από τις τράπεζες και στην είσπραξη των προστίμων, σημειώνουμε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (Α' 259) «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει, με τη



συναινετική – εξωδικαστική - επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών, όπως οι παραπάνω έννοιες ορίζονται κάθε φορά στον νόμο (άρθρο 3 παρ. 1 ν. 3297/2004). Σε περίπτωση παραβίασης της νομοθεσίας από τους προμηθευτές, η επιβολή κυρώσεων ή προστίμων για διαπιστωμένες παραβιάσεις αυτής, εκφεύγουν του διαμεσολαβητικού ρόλου της Αρχής μας, η οποία, ως εκ τούτου, δεν έχει την εκ του νόμου προβλεπόμενη αρμοδιότητα να τοποθετηθεί επί των ανωτέρω ζητημάτων, αφού η αρμοδιότητα αυτή ανήκει στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και την Τράπεζα της Ελλάδος.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε πρόσθετη πληροφορία ή διευκρίνιση.



Συν.: 3 σελίδες (το υπ. αριθμ. 27819/19-9-2016)





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του καταναλωτή

Πληροφορίες: Θεοδώρα Ρούμπου
Ειδική Επιστήμονας
e-mail: t_roumprou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 19 Σεπτεμβρίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :27819

Προς:

1. ALPHA BANK
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Θεμιστοκλέους 4
10678 Αθήνα
2. Τράπεζα EUROBANK ERGASIAS A.E.
Σανταρόζα 7
105 64 Αθήνα
3. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας
Ομήρου 30
4. Τράπεζα Πειραιώς
Διασφάλιση Ποιότητας Λειτουργίας Ομίλου
Υπηρεσία Πελατών
Φειδιππίδου 26 & Χαλκηδόνας
115 27 Αθήνα

Κοιν.:

1. Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Γ/Δνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα
2. Τράπεζα της Ελλάδος
Δ/νση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Αμερικής 3
102 50 Αθήνα
3. Ελληνική Ένωση Τραπεζών
Αμερικής 21Α
106 72 Αθήνα

Θέμα: Τιμολόγιο Προμηθειών – Αντίγραφα δανειακών συμβάσεων και Διαχείριση μεταφορών πιστώσεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, έχει γίνει αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών σχετικά με το ύψος των χρεώσεων για τη χορήγηση από τις τράπεζες αντιγράφων δανειακών συμβάσεων, καθώς και για τη διαχείριση εντολών εμβασμάτων.

Σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 “τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να διαθέτουν στους χώρους συναλλαγών ενημερωτικά φυλλάδια, τα οποία περιέχουν πληροφορίες που αφορούν στα κύρια προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν περιλαμβανομένων του βασικού ή του επιτοκίου αναφοράς προκειμένου περί χορηγήσεων, των προμηθειών, αμοιβών, εφάπαξ δαπανών, εξόδων υπέρ τρίτων καθώς και των φόρων-τελών και να αναρτούν σε εμφανή θέση, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία τον πίνακα προμηθειών που ισχύουν για τις εν λόγω υπηρεσίες ..” Στην πλειονότητα των απαντήσεών τους προς την Αρχή μας, οι τράπεζες επικαλούνται την εκπλήρωση της ως άνω σχετικής υποχρέωσης και το λειτουργικό κόστος που συνεπάγεται η παροχή της κάθε υπηρεσίας, προκειμένου να τεκμηριώσουν τη νομιμότητα και διαφάνεια των χρεώσεων. Εντούτοις, αντικείμενο των αιτιάσεων των καταναλωτών αποτελεί το ύψος των εν λόγω προμηθειών, συναρτώμενο με σειρά παραμέτρων και ιδιαίτερων περιστάσεων, όπως οι περιορισμοί στην ανάληψη μετρητών και τη μεταφορά κεφαλαίων και η υποβολή αίτησης για ρύθμιση οφειλών στο πλαίσιο του ν. 3869/2010. Ειδικότερα:

(α) Επί του ζητήματος της χορήγησης αντιγράφων δανειακών συμβάσεων:

Σύμφωνα με στοιχεία που έχουν τεθεί υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ορισμένες τράπεζες χρεώνουν τους καταναλωτές με ποσά που υπερβαίνουν τα 10€ ανά αριθμό σύμβασης δανείου, για κάθε αίτημα επαναχορήγησης αντιγράφου. Η σχετική χρέωση συμπεριλαμβάνεται, πράγματι, στο τιμολόγιο εργασιών τους.

Ωστόσο, ειδικά για τις περιπτώσεις που εμπίπτουν στον ν. 3869/2010, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι συγκεκριμένοι δανειολήπτες βρίσκονται σε ιδιαίτερα δυσχερή οικονομική κατάσταση. Μεγάλος, μάλιστα, αριθμός οφειλετών που προσφεύγουν στη δικαιοσύνη για τη ρύθμιση των υποχρεώσεών τους, έχουν περισσότερα των ενός δάνεια ή κάρτες, σε περισσότερες από μία τράπεζες. Κατά συνέπεια, προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαιτούμενα αντίγραφα, καλούνται να επωμιστούν σημαντικό κόστος, αν ληφθεί μάλιστα υπόψη η ήδη ιδιαίτερα δυσχερής οικονομική τους κατάσταση. Ως εκ τούτου, η επιβάρυνσή τους με επιπλέον έξοδα προκειμένου να τους χορηγηθούν αντίγραφα των συμβάσεών τους και να υποβάλουν αίτημα υπαγωγής τους στον ανωτέρω νόμο, αποτελεί ζήτημα που θα πρέπει να επανεξεταστεί άμεσα από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Συγκεκριμένα, θέση της Αρχής μας είναι ότι για τις ως άνω περιπτώσεις η χορήγηση των στοιχείων αυτών πρέπει να γίνεται ανέξοδα, χωρίς καμία επιβάρυνση για τους δανειολήπτες.

(β) Επί του ζητήματος των εξόδων αποστολής εμβασμάτων:

Έπειτα από αξιολόγηση των υποθέσεων που επεξεργάστηκε η Αρχή μας, διαπιστώθηκε ότι οι χρεώσεις που επιβάλλονται για τη διαχείριση εντολών αποστολής εμβασμάτων, εφόσον η συναλλαγή γίνεται στο Κατάστημα της τράπεζας, είναι αρκετά υψηλότερες σε σχέση με εκείνες που προβλέπονται για τη διενέργεια των ίδιων συναλλαγών μέσω του συστήματος Internet ή Phone Banking. Η απασχόληση του προσωπικού της τράπεζας στην πρώτη περίπτωση, αποτελεί προφανή αιτία για τη διαφοροποίηση. Εντούτοις, πρέπει να τονιστεί ότι σημαντική μερίδα των συναλλασσομένων δεν διαθέτει, ακόμη, εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες προκειμένου να κάνει χρήση αυτών και να επωφελείται των – κατά πολύ – μειωμένων χρεώσεων. Επιπροσθέτως, οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων, ιδίως, η επιβολή ορίου στην ανάληψη μετρητών από τα πιστωτικά ιδρύματα, καθιστούν, σε αρκετές περιπτώσεις, ανελαστική την πληρωμή βασικών υποχρεώσεων των καταναλωτών (π.χ. δόση δανείων, καρτών άλλων τραπεζών) μέσω εμβασμάτων. Έτσι, οι δανειολήπτες ευρισκόμενοι ήδη, λίγο ή πολύ, σε καθεστώς οικονομικής δυσχέρειας, επιβαρύνονται, αρκετές φορές σε μηνιαία βάση, με επιπλέον έξοδα, δυσβάσταχτα για τον οικονομικό τους προγραμματισμό. Για το λόγο αυτό, θεωρούμε

αναγκαίο οι τράπεζες να προβούν σε μειώσεις των σχετικών δαπανών.

Επίσης, παρατηρείται ότι τα πιστωτικά ιδρύματα επιβάλλουν υψηλές χρεώσεις, που φθάνουν μέχρι και το ποσό των 35€, για τις περιπτώσεις ακύρωσης ή τροποποίησης των εντολών μεταφοράς πίστωσης που διενεργούνται ηλεκτρονικά. Τα έξοδα αυτά εισπράττονται ανεξαρτήτως του ποσού του κεφαλαίου. Έτσι, είναι αρκετά πιθανό το ενδεχόμενο ακόμη και να το υπερβαίνουν. Άποψη της Αρχής μας είναι ότι ο εξορθολογισμός των εξόδων αυτών είναι απαραίτητος, προκειμένου – μεταξύ άλλων – να ενθαρρυνθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους καταναλωτές.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για την τοποθέτησή σας επί των εν λόγω ζητημάτων, εξετάζοντας τη δυνατότητα προσαρμογής των σχετικών χρεώσεων με βάση τις ιδιάζουσες συνθήκες του περιορισμού στην κίνηση των κεφαλαίων και την – εν γένει – δυσχερή, για τους καταναλωτές, τρέχουσα οικονομική συγκυρία.

Οι φορείς προς τους οποίους κοινοποιείται το παρόν παρακαλούνται για τις ενέργειές τους, κατά τον λόγο της αρμοδιότητάς τους.

