



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ &
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Αθήνα, 30/10/2019

Αριθ. Πρωτ. : 109899 - 30/10/2019

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10181
Πληροφορίες : Αθηνά Σαλάππα
Τηλέφωνο : 210 3893502
Fax : 210 3843549
Email : salappa@efpolis.gr

ΠΡΟΣ : Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Ιδίου Υπουργείου
κ. Κ. Καρασαρλή
Email: k.karasarlis@mnec.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση της με αρ. πρωτ. 1326/17-10-2019 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου»

Σε απάντηση της υπ' αρ. πρωτ. **1326/17.10.2019** Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου Βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ με θέμα: «*ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΛΙΜΑΚΩΣΗ ΤΟΥ*», σας ενημερώνουμε για τα εξής:

1^{ον} Όσον αφορά στις τραπεζικές χρεώσεις που ανακοινώθηκαν πρόσφατα από ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας με σκοπό την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών διερευνά τις εν θέματι πρακτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων λόγω και της βαρύνουσας σημασίας τους, προς τις εξής κατευθύνσεις:

(α) Ενδεχόμενη αδιαφάνεια ως προς την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών και τυχόν ύπαρξη καταχρηστικών Γενικών Όρων Συναλλαγών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2251/1994. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση των διατάξεων της καταναλωτικής νομοθεσίας η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή θα προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

(β) Ενδεχόμενη ύπαρξη εναρμονισμένων πρακτικών μεταξύ των εμπλεκόμενων πιστωτικών ιδρυμάτων που οδηγούν σε νόθευση του ανταγωνισμού στην αγορά σε βάρος του καταναλωτικού κοινού. Σε αυτήν την περίπτωση θα εξετασθεί η παραπομπή του ζητήματος στην αρμόδια Επιτροπή Ανταγωνισμού.

2^{ον} Αναφορικά με τα ερωτήματα 1 και 2 για πρόσθετες επιβαρύνσεις λόγω χρήσης μέσων πληρωμών παρατίθενται τα εξής:

I. Νόμος 2251/94 για την προστασία των καταναλωτών

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4γ του ν. 2251/94 για την προστασία των καταναλωτών, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 56 του ν.4370/2016 (ΦΕΚ Α' 37):

«Ο προμηθευτής δε δικαιούται να επιβάλλει επιβαρύνσεις στους καταναλωτές για τη χρήση ενός

συγκεκριμένου μέσου πληρωμής».

Το εν λόγω άρθρο εφαρμόζεται τόσο σε συμβάσεις πώλησης, όσο και σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, καθώς και σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεθέρμανσης ή ψηφιακού περιεχομένου. Συνεπώς, στην ελληνική έννομη τάξη εισήχθη γενική απαγόρευση στον προμηθευτή να επιβάλλει επιβαρύνσεις στον καταναλωτή για τη χρήση μέσου πληρωμών. Ανάλογος περιορισμός υφίσταται και στην ειδική νομοθεσία που ενσωματώνει την οδηγία 2015/2366ΕΕ, η οποία αναλύεται κατωτέρω.

II. Οδηγία 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά

Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της οδηγίας 2015/2366/ΕΕ σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών, πραγματοποιήθηκε με την έκδοση του Νόμου 4537/2018 (Α' 84).

Ο νόμος εφαρμόζεται σε πληρωμές που πραγματοποιούνται εντός Ελλάδας ή μεταξύ Ελλάδας και άλλου κράτους μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ¹) σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους του ΕΟΧ.

Από τον εν λόγω νόμο προστατεύονται και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις με την έννοια της παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014 (Α' 251), όπως και οι καταναλωτές.

Βασικά θέματα που ρυθμίζονται είναι τα κάτωθι:

- Διαφανής και αναλυτική πληροφόρηση για τους όρους παροχής των υπηρεσιών πληρωμών/πληροφορίες που πρέπει να δίνονται στο χρήστη κατά την εκτέλεση των συναλλαγών και τις σχετικές χρεώσεις/επιβαρύνσεις (άρθρα 38-60).
- Μεμονωμένες πράξεις πληρωμής – προ-συμβατική ενημέρωση – απαιτήσεις ενημέρωσης (άρθρα 43-49).
- Μέγιστος χρόνος εκτέλεσης συναλλαγών μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών πληρωμής (άρθρο 83, παρ. 1). Ο πάροχος του πληρωτή πιστώνει τον πάροχο του δικαιούχου το αργότερο στο τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της εντολής πληρωμής.
- Συγκεκριμένες προθεσμίες για τη διαθεσιμότητα και τοκοφορία των χρηματικών ποσών που πιστώνονται σε λογαριασμό πληρωμών (αρ. 86 παρ. 1). Το ποσό της πράξης πληρωμής πρέπει να είναι διαθέσιμο στο δικαιούχο/πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί ο λογαριασμός του παρόχου του δικαιούχου, εκτός αν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος.
- Δυνατότητα επιστροφής ποσών ή διόρθωσης της συναλλαγής σε περίπτωση μη εκτέλεσης, ή εσφαλμένης, καθυστερημένης ή μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής. Μείωση της ευθύνης καταναλωτών για μη εγκεκριμένες συναλλαγές λόγω απώλειας κάρτας ή κωδικού.

Συγκεκριμένα:

- ✓ Περίπτωση μη εγκεκριμένης ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας πράξης (άρθρο 71): δικαίωμα επιστροφής ποσού με την προϋπόθεση ότι ο χρήστης έχει ειδοποιήσει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και το αργότερο εντός 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης.
- ✓ Από τη στιγμή της ειδοποίησης εκ μέρους του χρήστη, ο πάροχος επιστρέφει το ποσό αμέσως και σε κάθε περίπτωση μέχρι το τέλος τα επόμενης ημέρας, εκτός εάν υπάρχουν βάσιμες υπόνοιες απάτης (κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή) (άρθρο 73).
- ✓ Στις περιπτώσεις όπου η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση χρημάτων έχει γίνει εν αγνοία του χρήστη (π.χ. υποκλοπή του λογαριασμού, ή υποκλοπή και χρέωση της πιστωτικής κάρτας εν αγνοία του), δεν πρέπει να πληρώσει τίποτα. Ο κανόνας αυτός ισχύει και στην περίπτωση που η ζημία προκλήθηκε από τραπεζικό υπάλληλο. Η τράπεζα ή ο πάροχος της κάρτας πρέπει να

¹ ΕΕ + - Ισλανδία, Λίχτενσταϊν και Νορβηγία

καλύπτουν όλο το κόστος.

Ο χρήστης/πληρωτής ευθύνεται για όλες τις ζημιές μόνο σε περίπτωση δόλου ή βαριάς αμέλειας. Σε όλες τις λοιπές περιπτώσεις, το μόνο που μπορεί να ζητηθεί από το χρήστη είναι να πληρώσει το πολύ 50 ευρώ έναντι του κόστους εκτέλεσης μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής (άρθρο 74).

- Περίπτωση που το ποσό δεν είναι γνωστό εκ των προτέρων: αφορά περιπτώσεις όπου ο έμπορος μπορεί να ζητήσει από τον καταναλωτή να δεσμεύσει ένα ποσό από την κάρτα του όταν κάνει μια κράτηση (π.χ. σε ξενοδοχείο, για ενοικίαση αυτοκινήτου). Αυτό σημαίνει ότι ο έμπορος κρατά μέρος του πιστωτικού του ορίου ή του υπολοίπου του λογαριασμού του για να καλύψει οποιαδήποτε πρόσθετη επιβάρυνση ενδέχεται να δημιουργήσει, όπως υπηρεσίες δωματίου σε ξενοδοχείο ή πιθανή βλάβη σε μισθωμένο όχημα.

Ο έμπορος οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή για το αν σκοπεύει να δεσμεύσει κάποιο ποσό από την πιστωτική κάρτα, ενώ ο τελευταίος θα πρέπει να δώσει την έγκρισή του γι' αυτό καθώς και για το ακριβές ποσό που πρόκειται να δεσμευθεί.

Μόλις ολοκληρωθεί η πληρωμή, η τράπεζα πρέπει αμέσως να αποδεσμεύσει το σχετικό ποσό από την πιστωτική του κάρτα (άρθρο 75).

- Απλοποίηση της διαδικασίας επιστροφής χρηματικών ποσών (refund) άμεσων χρεώσεων για τους καταναλωτές (άρθρο 77).

Εάν διαπιστωθεί κάποια άμεση χρέωση από τραπεζικό λογαριασμό κατά λάθος - π.χ. αν ακυρώθηκε μια σύμβαση από τον καταναλωτή με τον προμηθευτή, αλλά η άμεση χρέωση έγινε παρ' όλα αυτά μετά τη λήξη της σύμβασης, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υποβάλλει αίτημα επιστροφής των χρημάτων του μέσα σε προθεσμία 8 εβδομάδων. Αυτό ισχύει για όλες τις άμεσες χρεώσεις, τόσο εντός Ελλάδος όσο και για τις διασυνοριακές άμεσες χρεώσεις εντός της ΕΕ.

Μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του ως άνω αναφερόμενου αιτήματος, ο πάροχος υποχρεούται είτε να επιστρέψει ολόκληρο το χρηματικό ποσό είτε να αιτιολογεί την άρνησή του, υποδεικνύοντας στο χρήστη τους φορείς στους οποίους μπορεί να προσφύγει για την επίλυση της διαφοράς (σύμφωνα με τα άρθρα 97-100 του νόμου).

- Μη επιβάρυνση του χρήστη, για χρήση μέσου πληρωμής (άρθρο 62, παρ. 4)

Όταν ο καταναλωτής πληρώνει για κάτι στην ΕΕ χρησιμοποιώντας την πιστωτική ή χρεωστική του κάρτα, οι έμποροι δεν μπορούν να επιβάλλουν επιπλέον τέλος – γνωστό και ως «επιπρόσθετη χρέωση» – μόνο και μόνο επειδή χρησιμοποιήθηκε μια συγκεκριμένη κάρτα.

- Δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

α. Σε περίπτωση προβλήματος σε πληρωμές που πραγματοποιούνται εντός της ΕΕ, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί απευθείας στην τράπεζά του ή στον πάροχο της κάρτας του. Οι πάροχοι οφείλουν να απαντήσουν γραπτώς ενδεχόμενη καταγγελία του καταναλωτή εντός 15 ημερών (ή εντός 35 ημερών το πολύ σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις) (άρθρο 99 (2)).

β. Οι πάροχοι οφείλουν επίσης να έχουν θεσπίσει επίσημη διαδικασία υποβολής καταγγελιών για τους καταναλωτές και να ενημερώσουν για τουλάχιστον έναν φορέα ΕΕΔ (άρθρο 99 (3)).

γ. Οι διαδικασίες Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών ρυθμίζονται σύμφωνα με το άρθρο 100 (όπου γίνεται αναφορά στην ΚΥΑ 70330/2015).

- Ταυτοποίηση των συναλλασσομένων βάσει ασφαλούς διαδικασίας (strong customer authentication).

III. Συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά

Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της οδηγίας 2014/92/ ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά, πραγματοποιήθηκε με την έκδοση του Νόμου 4465/2017 (Α' 47).

Οι βασικές αλλαγές που επέρχονται σύμφωνα με το εν λόγω νόμο για τους καταναλωτές είναι οι εξής:

- Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποχρεούνται, πριν από την υπογραφή της σύμβασης, να παρέχουν στον καταναλωτή, εγκαίρως, το δελτίο πληροφόρησης περί τελών για κάθε υπηρεσία, το οποίο είναι σύμφωνο με τα εκτελεστικά τεχνικά πρότυπα που εγκρίνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Οι καταναλωτές θα μπορούν να αξιολογούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα διαφόρων προσφορών για λογαριασμούς πληρωμών, καθώς θα ενημερώνονται και θα έχουν την δυνατότητα να συγκρίνουν τα τέλη που τους χρεώνονται από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών μέσω διαδικτυακού πίνακα τελών. Η αρμοδιότητα τήρησης, ενημέρωσης και δημοσίευσης του πίνακα έχει ανατεθεί στην Τράπεζα της Ελλάδος.
- Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών οφείλουν να προσφέρουν στους καταναλωτές σαφή, ταχεία και ασφαλή διαδικασία για την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών, περιλαμβανομένων των λογαριασμών πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά.
- Παρέχεται στον καταναλωτή το δικαίωμα δωρεάν πρόσβασης στις προσωπικές του πληροφορίες, όσον αφορά στις υφιστάμενες πάγιες εντολές και άμεσες χρεώσεις που τηρούνται είτε στον αποστέλλοντα είτε στον λαμβάνοντα πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.
- Οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών υποχρεούνται να παρέχουν δωρεάν σε έντυπη μορφή ή άλλο σταθερό μέσο στο δίκτυο των καταστημάτων τους, καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή στον διαδικτυακό τόπο τους, ανά πάσα στιγμή και εφόσον το ζητήσει ο καταναλωτής, πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αλλαγής λογαριασμού, και πιο συγκεκριμένα α) τον ρόλο του αποστέλλοντος και του λαμβάνοντος παρόχου υπηρεσιών πληρωμών σε κάθε βήμα της διαδικασίας αλλαγής λογαριασμού, β) το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των σχετικών βημάτων, γ) τα τέλη, εάν υπάρχουν, που χρεώνονται για τη διαδικασία αλλαγής λογαριασμού, δ) κάθε πληροφορία που θα κληθεί να παράσχει ο καταναλωτής, και ε) τις διαδικασίες Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με την ΚΥΑ 70330 οικ/30.06.2015.
- Οι καταναλωτές που διαμένουν νομίμως στην Ένωση δεν θα υφίστανται διακρίσεις λόγω της εθνικότητας ή του τόπου διαμονής τους, ούτε για οποιονδήποτε άλλο από τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 21 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όταν υποβάλλουν αίτηση για λογαριασμό πληρωμών εντός της Ένωσης ή επιχειρούν πρόσβαση σε αυτόν. Επιπλέον, οι καταναλωτές που διαμένουν νόμιμα στην Ένωση έχουν το δικαίωμα να ανοίγουν και να χρησιμοποιούν λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά σε όλα τα πιστωτικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα στην Ελλάδα τα οποία προσφέρουν υπηρεσίες πληρωμών σε καταναλωτές (πέραν αυτών που παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών αποκλειστικά μέσω διαδικτύου) ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής τους. Όσοι εξ αυτών δεν έχουν σταθερή διεύθυνση κατοικίας, οι αιτούντες άσυλο και οι μη κάτοχοι άδειας παραμονής, η απέλαση των οποίων είναι αδύνατη για νομικούς ή πραγματικούς λόγους, είναι υποχρεωμένοι να προσκομίζουν τα απαραίτητα δημόσια δικαιολογητικά που αποδεικνύουν την ταυτότητα ή/και ιδιότητάς τους για το άνοιγμα και τη χρήση λογαριασμού πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά στα πιστωτικά ιδρύματα που είναι εγκατεστημένα στην Ελλάδα.
- Διασφαλίζεται η θέσπιση πρόσφορων μέτρων για την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με τη διαθεσιμότητα λογαριασμών πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά, τους γενικούς όρους τιμολόγησής τους, τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης σε

λογαριασμό πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά και τις μεθόδους πρόσβασης σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

IV. Διατραπεζικές προμήθειες στις συναλλαγές που διενεργούνται με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες μετά την έκδοση του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751

Με την έκδοση του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29ης Απριλίου 2015, από τις 9.12.2015 επιβάλλονται ανώτατα όρια σε διατραπεζικές προμήθειες για πληρωμές με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες.

Ειδικότερα, το άρθρο 4 του Κανονισμού ορίζει ότι οι διατραπεζικές προμήθειες, οι οποίες αποτελούν ένα μέρος μόνο της συνολικής προμήθειας με την οποία επιβαρύνεται ο προμηθευτής, δε θα μπορούν να υπερβαίνουν το 0,3% της αξίας της συναλλαγής, όταν η πληρωμή πραγματοποιείται με πιστωτική κάρτα. Στο άρθρο 3 τίθενται αντιστοίχως συγκεκριμένοι περιορισμοί, όταν η πληρωμή πραγματοποιείται με χρεωστική κάρτα. Τα ανωτέρω όρια ισχύουν για τετραμερή συστήματα καρτών πληρωμής με εφαρμογή από 9-12-2015.

Σημειώνεται δε ότι ο Κανονισμός, ο οποίος έχει γενική ισχύ, είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος-μέλος (άρθρ.249§2ΣυνθΕΚ) από την ημερομηνία που ο ίδιος ορίζει χωρίς να χρήζει μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο.

Επιπρόσθετα σημειώνουμε ότι η τιμολογιακή πολιτική των τραπεζών διαμορφώνεται σύμφωνα με τις αρχές του ελεύθερου ανταγωνισμού εντός των ορίων που προβλέπει το κοινοτικό κεκτημένο. Σε κάθε περίπτωση είναι γνωστό ότι συλλογικοί φορείς της αγοράς, έχουν συνάψει συμφωνίες με πιστωτικά ιδρύματα, οι οποίες προβλέπουν συνολική προμήθεια αισθητά χαμηλότερη του 1%.

Ωστόσο, σημειώνεται ότι επισπεύδουσα αρχή για τα εκτελεστικά μέτρα του Κανονισμού (ΕΕ) 2015/751 είναι η Διεύθυνση Χρηματοοικονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομικών.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης Οργάνωσης,
Διοικητικής & Τεχνικής Υποστήριξης

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο Γενικός Γραμματέας
Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή

Παναγιώτης Σταμπουλίδης

Εσωτερική Διανομή:
Γεν. Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή