



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΙΠΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Αθήνα, 08/07/2020

Αριθ. Πρωτ. : 71105 - 08/07/2020

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10181 Αθήνα
Πληροφορίες : Κ. Οικονόμου
Τηλέφωνο : 2103893546
Email : oikonomou@efpolis.gr

ΠΡΟΣ : Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Ιδίου Υπουργείου
Υπόψη κ. Σταθούλη
e-mail: gstathouli@mnec.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση της Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου με αρ. πρωτ. 7445/17.6.2020»

Σε απάντηση της με αρ. πρωτ. 7445/17.6.2020 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου του Βουλευτή Φθιώτιδας της Νέας Δημοκρατίας, κ. Γιάννη Οικονόμου, με θέμα «Για την ανάγκη αντιμετώπισης των «επιθετικών» πρακτικών των εισπρακτικών εταιρειών», σας ενημερώνουμε τα εξής:

Με το ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (Α' 68), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 (Α' 14) και ισχύει, θεσπίστηκε το νομικό πλαίσιο με το οποίο καθορίζονται οι κανόνες λειτουργίας των Εταιρειών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, οι κανόνες επικοινωνίας με τους οφειλέτες καθώς και οι σχέσεις τους με τους Δανειστές.

Συγκεκριμένα, οριοθετείται το πεδίο δράσης των Εταιρειών, οι οποίες οφείλουν, κατά την άσκηση της συναλλακτικής τους δραστηριότητας, να δεικνύουν απόλυτο σεβασμό στις αρχές που θέτουν οι κανόνες δικαίου. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η νομιμότητα της δράσης των Εταιρειών, αλλά και ο σεβασμός προς τα δικαιώματα του πολίτη.

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο καθίσταται σαφές ότι οι εν λόγω Εταιρείες έχουν τη δυνατότητα αποκλειστικά και μόνο να οχλούν τους οφειλέτες για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτές κατέστησαν ληξιπρόθεσμες, από τις 9:00 έως 20:00 και μόνο τις εργάσιμες ημέρες, καθώς επίσης και να διαπραγματεύονται τους πιθανούς τρόπους αποπληρωμής των ποσών αυτών. Οι Εταιρείες δεν έχουν την αρμοδιότητα να ενημερώνουν τους οφειλέτες για ληξιπρόθεσμες οφειλές, οι οποίες έχουν ήδη υποβληθεί σε διακανονισμό που τηρείται ή έχουν παραγραφεί ή προκύπτουν βάσει γενικών όρων συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί σύμφωνα με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

Τέλος, στις κείμενες διατάξεις απαριθμούνται οι πρακτικές των Εταιρειών προς τους οφειλέτες που χαρακτηρίζονται ως αθέμιτες ή παραπλανητικές, αφού παραβιάζουν την αξιοπρέπεια, την προσωπικότητα και την ιδιωτική ζωή του οφειλέτη. Με τον τρόπο αυτό απαγορεύονται οι επισκέψεις στο χώρο οικίας ή εργασίας των οφειλετών προς αποφυγή επίδειξης καταχρηστικής ή

αξιόποινης συμπεριφοράς. Απαγορεύεται επιπλέον, η παραπλανητική πληροφόρηση του οφειλέτη σχετικά με τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του καθώς και ο όχληση των οικείων προσώπων του προς αποφυγή δυσφήμισής του στο οικογενειακό ή εργασιακό του περιβάλλον.

Επισημαίνεται ότι η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή έχει, μεταξύ άλλων, την αρμοδιότητα για την εποπτεία του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις εν λόγω Εταιρείες. Ως εκ τούτου προβαίνει σε ενδεδειγμένους ελέγχους κατόπιν καταγγελιών καταναλωτών και επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις όπου διαπιστώνονται παραβάσεις των διατάξεων του ν. 3758/09, όπως ισχύει.

Συγκεκριμένα, κατά το χρονικό διάστημα 2010-2020 έχουν επιβληθεί από την Υπηρεσία **134 διοικητικές κυρώσεις** σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε εταιρείες παροχής σταθερών και κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και σε εταιρείες κοινής ωφέλειας, για παραβάσεις των διατάξεων του ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει τροποποιημένος, συνολικού ύψους **1.994.500 €**.

Οι βασικές παραβάσεις αναλύονται ως εξής:

- Όχληση σε τηλεφωνικό αριθμό εργασίας.
- Όχληση πριν την πάροδο των δέκα ημερών από την ημέρα που κατέστη ληξιπρόθεσμη η οφειλή.
- Παρέκκλιση από τον αποκλειστικό σκοπό της παρέμβασης της εταιρείας.
- Παρέκκλιση από τις εντολές του δανειστή.
- Κόστος επιβάρυνσης του καταναλωτή για την ανάθεση της ενημέρωσης από τον δανειστή προς την εταιρεία.
- Όχληση για ληξιπρόθεσμες οφειλές που έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση ή διακανονισμό που τηρείται.
- Παραπλανητική ενημέρωση.
- Μη παροχή στοιχείων της εταιρείας κατά την κλήση, όπως ονοματεπώνυμο καλούντος υπαλλήλου και ιδιότητα αυτού, αριθμός μητρώου εταιρείας, εμφανή αριθμός προέλευσης κλήσης.
- Μη χορήγηση στοιχείων εντός προθεσμίας, μη χορήγηση ηλεκτρονικού αντιγράφου καταγεγραμμένων συνομιλιών.

Οι ανωτέρω ενέργειες της Υπηρεσίας συμβάλλουν στην εμπέδωση της πεποίθησης του πολίτη ότι η νομοθεσία δεν είναι κενό γράμμα, αλλά εφαρμόζεται, και παγιώνει την ασφάλεια δικαίου προστατεύοντας τόσο τα δικαιώματα των πολιτών ως καταναλωτών όσο και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού, ενδυναμώνοντας την προστασία των καταναλωτών και ιδίως των οικονομικά ασθενέστερων πολιτών και των οικογενειών τους.

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

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
& ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΤΑΜΠΟΥΛΙΔΗΣ

Εσωτερική Διανομή: Γεν. Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή