



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Αθήνα, 05-07-2022

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αριθ. Πρωτ. : 68285 - 05-07-2022

Ταχ. Δ/νση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Παρ.Τσάμη
Τηλέφωνο : 210 3893426
Email : ptsami@mindev.gov.gr

ΠΡΟΣ : ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ
(Ιδίου Υπουργείου)
Υπ' όψιν κας Μ. Πέρρα
e mail : m.perra@mnec.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην με αρ. πρωτ. 2712/24.6.2022 Αναφορά»

ΣΧΕΤ.: Το με αρ.πρωτ. 64866/24.6.2022 Υπηρεσιακό σας Σημείωμα

Σε απάντηση της εν θέματι αναφοράς του Βουλευτή Ν. Πέλλας της Ν.Δ. κ. Γεωργίου Καρασμάνη με θέμα «Επιστολή πολίτη με την οποία ζητά να του επιστραφεί το ποσό που αδίκως του παρακράτησε εισπρακτική εταιρεία, από την “κάρτα αγρότη” που διατηρεί σε τράπεζα», σας ενημερώνουμε για ακόλουθα:

1. Η Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων είναι αρμόδια για την εφαρμογή των διατάξεων αρμοδιότητάς της και ιδίως του Ν.2251/1994 (Α' 191) για την προστασία του καταναλωτή. Ειδικότερα, σύμφωνα με το αρ. 41 του Π.Δ. 5/2022 (Α' 15), η Υπηρεσία είναι αρμόδια μεταξύ άλλων, για την παρακολούθηση και την εποπτεία εφαρμογής της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες σε περίπτωση που συντρέχουν οι προϋποθέσεις του νόμου, τη λήψη και την επεξεργασία καταγγελιών/ αναφορών καταναλωτών για παράβαση των κανόνων που αποβλέπουν στην προστασία τους στον τομέα των τραπεζικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 1α του Ν.2251/1994, ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.
2. Περαιτέρω, η διερεύνηση των καταγγελιών/ αναφορών πραγματοποιείται σύμφωνα με σύστημα αξιολόγησης κινδύνου με βάση το γενικό πλαίσιο κανόνων για τις αρμόδιες αρχές εποπτείας που προβλέπονται στον ν. 4512/2018 (Α' 5). Προς αυτόν τον σκοπό, η Υπηρεσία έχει υιοθέτησει, δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994 (Α' 191) και σε εφαρμογή της υπ' αρ. 74784/2021 Υπουργικής Απόφασης (Β' 3114), Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών το οποίο στηρίζεται στην αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτήν με ενιαία και αντικειμενικά κριτήρια προσανατολισμένα στην εκτίμηση κινδύνου με σκοπό την αμερόληπτη αξιολόγηση και προτεραιοποίησή τους. Με

βάση την προτεραιοποίηση αυτή, η υπηρεσία μας, αξιολογώντας τον εκτιμώμενο κίνδυνο, προβαίνει είτε σε διοικητικό έλεγχο είτε σε αρχειοθέτησή τους.

3. Σε κάθε περίπτωση, η Υπηρεσία **δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**, ούτε είναι αρμόδια για την αποκατάσταση της προσωπικής βλάβης που υφίσταται ο εκάστοτε καταγγέλλων, ούτε δύναται να επιδιώξει ή απαιτήσει πιθανή επιδίκαση αποζημίωσης λόγω υλικής ή ηθικής βλάβης ή τον εξαναγκασμό των προμηθευτών σε επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών. Επιπρόσθετα, δεν έχει αρμοδιότητα σε περιπτώσεις όπου για τις αναφερόμενες διαφορές απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών και η διάγνωση περί της ισχύος έννομης σχέσης ιδιωτικού δικαίου, οπότε αρμόδια για την επίλυση αυτών των διαφορών είναι τα πολιτικά δικαστήρια.
4. Οι καταναλωτές έχουν ασφαλώς τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς προσφεύγοντας σε κάποιον από τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης που έχουν εγγραφεί στο Μητρώο που τηρεί η Υπηρεσία (βλ. περαιτέρω την ιστοσελίδα: <https://www.mindev.gov.gr/%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CF%89%CF%84%CE%B7/%CE%B5%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%89%CE%BD-%CE%B4/>)
5. Συνεπώς, σε σχέση με την περιλαμβανόμενη στον εν θέματι κοινοβουλευτικό έλεγχο, επιστολή του κ. Νικολάου Νάτσου, σας γνωρίζουμε ότι όπως προκύπτει από τα τηρούμενα στο αρχείο μας στοιχεία, μέχρι σήμερα δεν έχει υποβληθεί στην υπηρεσία μας επ' ονόματί του σχετική καταγγελία (συνοδευόμενη μάλιστα και από τα απαραίτητα έγγραφα/ αποδεικτικά στοιχεία) προκειμένου να είναι δυνατή η διερεύνηση ενδεχόμενης παράβασης της οικείας νομοθεσίας. Σε κάθε περίπτωση, οποιοδήποτε αίτημα για επιστροφή χρημάτων δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί από την Υπηρεσία, αλλά ο καταγγέλλων μπορεί είτε να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια, είτε, εφόσον έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, σε κάποιον από τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΜΑΛΟΥΝΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

-Γεν. Δ/ση Αγοράς και Προστασίας

Καταναλωτή

-Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

Τμήμα Τραπεζικών Υπηρεσιών

