



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Αθήνα, 25-11-2022

Αριθ. Πρωτ. : 113370 - 25-11-2022

Ταχ. Δ/ση	: Πλατεία Κάνιγγος	ΠΡΟΣ :	Υπηρεσία Συντονισμού
Ταχ. Κώδικας	: 10677		Γραφείο Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Πληροφορίες	: Γ. Διονυσόπουλος		
Τηλέφωνο	: 210-3893572		
Email	: gen-sec@mindev.gov.gr		

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην με αριθμό 790/10-11-2022 Ερώτηση του βουλευτή της κοινοβουλευτικής ομάδας της Νέας Δημοκρατίας Ιωάννη Λαμπρόπουλου με θέμα «Αντιμετώπιση φαινομένου ηλεκτρονικής απάτης».

Σχέτ: Το με αρ. πρωτ. 108777/14-11-2022 υπηρεσιακό σημείωμα της Υπηρεσίας Συντονισμού

Σε απάντηση της με αριθμό 790/10-11-2022 Ερώτησης του βουλευτή της κοινοβουλευτικής ομάδας της Νέας Δημοκρατίας Ιωάννη Λαμπρόπουλου με θέμα «Αντιμετώπιση φαινομένου ηλεκτρονικής απάτης», σας γνωρίζουμε ότι η προστασία των καταναλωτών στις υπηρεσίες πληρωμών θεσπίζεται με το ν. 4537/2018 με τον οποίον ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία 2015/2366 (Οδηγία PSD2) αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους για πληρωμές που πραγματοποιούνται εντός Ελλάδος ή μεταξύ Ελλάδος και μέλους του Ε.Ο.Χ. από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών (πιστωτικά ιδρύματα). Σε κάθε περίπτωση, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου είναι αρμόδια για την εφαρμογή των άρθρων 38 έως και 102 του ν. 4537/2018, εξαιρουμένων των διατάξεων της παρ. 6 του άρθρου 68, καθώς και των άρθρων 94 έως και 96, ενώ, σε περίπτωση παράβασης αυτών εκ μέρους παρόχων υπηρεσιών πληρωμών επιβάλλει τις κυρώσεις του άρθρου 101 αυτού σύμφωνα με το άρθρο 13α του ν. 2251/1994.

Στο πλαίσιο αυτό, στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου έχει υποβληθεί πλήθος καταγγελιών σε σχέση με το ζήτημα του phishing (ηλεκτρονικό «ψάρεμα»), δηλαδή πρακτικών εξαπάτησης (με πλαστές ιστοσελίδες, ηλεκτρονικά μηνύματα ή ειδοποιήσεις), με τις οποίες οι δράστες πληροφορούνται ή υφαρπάζουν τους μυστικούς κωδικούς (PIN, TAN) των καταναλωτών για διαδικτυακές συναλλαγές και προβαίνουν σε μεταφορές χρημάτων από τους λογαριασμούς τους. Η υπηρεσία εξετάζει τις καταγγελίες για ενδεχόμενη παράβαση του ν. 4537/2018 σύμφωνα με την οικεία νομοθεσία αρμοδιότητάς της (αρ. 13α και 13β Ν. 2251/1994) και βάσει της Υ.Α. 74784/2021 (Β' 3114) - Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών, ακολουθώντας και τις «Κατευθυντήριες Γραμμές για τις Διαδικασίες Καταγγελίας σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων της Δεύτερης

Οδηγίας για τις Υπηρεσίες Πληρωμών» που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (2017) για τις αρμόδιες εθνικές αρχές.

Σημειώνεται ότι το άρθρο 74 του ν. 4537/2018 «Ευθύνη του πληρωτή για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής (άρθρο 74 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ)» προσδιορίζει την έκταση της ευθύνης του πληρωτή για τις ζημίες από τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής. Σύμφωνα με αυτό ο πληρωτής δηλαδή ο πελάτης, ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μιας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που έχει, σύμφωνα με το άρθρο 69, από πρόθεση ή βαριά αμέλεια. Αντίθετα, εάν ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή δεν απαιτεί ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη, ο πληρωτής ευθύνεται για τυχόν οικονομικές συνέπειες, μόνο αν έχει ενεργήσει με δόλο. Στο πλαίσιο αυτό είναι συνήθως δυσχερής η διαπίστωση της ύπαρξης ή μη βαριάς αμέλειας του πελάτη. Άλλωστε, όταν απαιτείται απόδειξη πραγματικών περιστατικών που αντικειμενικά δεν μπορεί να λάβει χώρα στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας εξέτασης καταγγελιών η διαφορά κρίνεται από τα αρμόδια δικαστήρια. Με δεδομένο ότι τα στοιχεία κάθε υπόθεσης είναι διαφορετικά, η υπηρεσία μας εξετάζει ενδελεχώς τις σχετικές καταγγελίες και προβαίνει σε κάθε νόμιμη ενέργεια για την εφαρμογή της νομοθεσίας.

Ωστόσο, το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων επεξεργάζεται και προτίθεται να καταθέσει σχέδιο νομοθετικής ρύθμισης για τον περιορισμό της ευθύνης του πληρωτή, εφόσον είναι καταναλωτής, σε περίπτωση που δεν υφίσταται δόλος αυτού. Η εν λόγω ρύθμιση, η οποία θα είναι απολύτως συμβατή με την Οδηγία 2015/2366/ΕΕ, θα τεθεί προσεχώς σε δημόσια διαβούλευση.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΑΛΒΕΡΤΗ ΦΩΤΕΙΝΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή

1. Γραφείο Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Εμπορίου
3. Γραφείο Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή
4. Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
5. Τμήμα Τραπεζικών Υπηρεσιών