



5 - ΙΟΥΛ. 2011

5/7/2011

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ  
ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ &  
ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**Ταχ. Δ/ση:** Πειραιώς 40  
**Ταχ. Κώδικας:** 101 82 - Αθήνα  
**TELEFAX:** 2105203872  
**Πληροφορίες:** Ι. Αντωνοπούλου  
**Τηλέφωνο:** 2105295194, -216  
**e-mail:** [ypertns@ypakp.gr](mailto:ypertns@ypakp.gr)

**Αθήνα 1 Ιουλίου 2011  
Αριθ. Πρωτ.: 4285**

**ΠΡΟΣ:** Τη Βουλή των Ελλήνων  
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου  
✓ Τμήμα Ερωτήσεων  
Αθήνα

**ΘΕΜΑ:** Σχετικά με εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών συνεργαζόμενες με τράπεζες.  
**ΣΧΕΤ:** Η με αρ. πρωτ. 18067/16-6-2011 ΕΡΩΤΗΣΗ ✓

Σε απάντηση της με αρ. πρωτ. 18067/16-6-2011 Ερώτησης, που κατατέθηκε στη Βουλή από το Βουλευτή κ. Η. Πολατίδη, σχετικά με το ανωτέρω θέμα, σας πληροφορούμε τα εξής:

1. Ο νόμος που ρυθμίζει τη λειτουργία των Εταιρειών Ενημέρωσης είναι ο νόμος 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 68/Α/5.5.2009) και όχι ο νόμος 3869/2010, όπως εκ παραδρομής αναφέρετε στην ερώτηση σας. Ο ως άνω νόμος θεσπίζει αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς, κανόνες λειτουργίας και κρατικής εποπτείας των Εταιρειών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, ρυθμίζει τις σχέσεις τους με τους δανειστές και τους οφειλέτες αυτών, καθώς και απαγορεύει την εκχώρηση ληξιπρόθεσμων οφειλών σε τρίτους. Για την εφαρμογή και τήρηση των διατάξεων του νόμου αυτού αρμόδιο είναι το Αυτοτελές Τμήμα Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

2. Όσον αφορά στην λειτουργία και τις υποχρεώσεις των Εταιρειών Ενημέρωσης, στον ως άνω νόμο ορίζονται μεταξύ άλλων τα εξής:

α) η εν γένει επιχειρηματική δράση των Εταιρειών Ενημέρωσης διέπεται από τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας, της ευπρέπειας, της συναλλακτικής ευθύτητας, της ειλικρίνειας κατά την επικοινωνία, της διαφάνειας, του σεβασμού της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, του τραπεζικού απορρήτου και της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας ενώ η επικοινωνία της Εταιρείας Ενημέρωσης με τον οφειλέτη πρέπει να γίνεται, εντός εύλογου χρόνου και με συχνότητα οχλήσεων όχι πέραν της μιας ανά δεύτερη ημέρα. (άρθρο 4).

β) οι αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές των Εταιρειών Ενημέρωσης προς τους οφειλέτες, που ρητά απαγορεύονται, είναι μεταξύ άλλων και οι παρακάτω:

- η κατά την επικοινωνία με τον οφειλέτη, εμφάνιση των υπαλλήλων τους υπό ιδιότητες που δεν διαθέτουν όπως υπαλλήλων των δανειστών, δικηγόρων, ή δικαστικών επιμελητών,

- η άσκηση σωματικής βίας, ψυχολογικής πίεσης περί διακινδύνευσης του επαγγέλματος, των περιουσιακών στοιχείων ή της ζωής του οφειλέτη ή των οικείων του,
- η επίδειξη προσβλητικής συμπεριφοράς ή η χρήση προσβλητικών εκφράσεων εναντίον του οφειλέτη ή των οικείων του (άρθρο 5).

γ) Οι Εταιρείες Ενημέρωσης σε κάθε προφορική επικοινωνία με τον οφειλέτη, έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης (παρ. 2 άρθρου 6).

δ) Απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο είσπραξη από τις Εταιρείες ληξιπρόθεσμων οφειλών (παρ. 3 άρθρου 4).

ε) Οι Εταιρείες Ενημέρωσης εγγράφονται υποχρεωτικά στο Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, το οποίο είναι δημόσιο βιβλίο και τηρείται σε ηλεκτρονική μορφή στο αρμόδιο Τμήμα Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και η πρόσβαση σ' αυτό γίνεται ατελώς. ( άρθρο 7). Η ηλεκτρονική διεύθυνση του Μητρώου Εταιρειών Ενημέρωσης είναι [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr). Μέχρι σήμερα στο Μητρώο έχουν εγγραφεί 23 Εταιρείες που έχουν αποκλειστικό σκοπό την ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και πληρούν τις προβλεπόμενες, εκ του νόμου και της με αρ. πρωτ. 1/26.7.2009 Υπουργικής Απόφασης, προϋποθέσεις.

στ) Στο Τμήμα Μητρώου μπορεί ο καταναλωτής – οφειλέτης να υποβάλλει καταγγελία για παράβαση των διατάξεων του ως άνω νόμου, η οποία διερευνάται για τη βασιμότητα της και εφόσον προκύψουν σχετικά αποδεικτικά στοιχεία για παράβαση των διατάξεων του νόμου, θα επιβληθούν οι προβλεπόμενες κυρώσεις.

3. Η κυβέρνηση θα δώσει σύντομα σε διαβούλευση σχέδιο νόμου το οποίο τροποποιεί και συμπληρώνει τον υφιστάμενο νόμο 3758/2009, και αναμορφώνει το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των οφειλετών από αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις.

Οι σημαντικότερες από τις ρυθμίσεις που εμπεριέχει το σχέδιο νόμου προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι ακόλουθες:

- Οι εταιρείες μπορούν να αρχίσουν τις τηλεφωνικές επικοινωνίες για την ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη απαίτηση μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη.
- Διευρύνεται ο - ενδεικτικός πλέον - κατάλογος αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών που εμπεριέχει ο ν. 3758/09 (περιπτώσεις ύπαρξης βαριάς ασθένειας ή συναγόμενης επιβάρυνσης της σωματικής ή ψυχικής υγείας, προσέγγισης γειτόνων, εργοδοτών κλπ., δικαστικής αμφισβήτησης της οφειλής, παραπλάνησης για τη νομική θέση του οφειλέτη κ.ά.)
- Προσδιορίζεται ένα συγκεκριμένο ωράριο για την επικοινωνία με τον οφειλέτη (9.00 έως 20.00) που περιορίζεται στις εργάσιμες μόνο ημέρες.
- Η εταιρεία ενημέρωσης οφείλει να μην αρχίσει ή να μη συνεχίσει την επικοινωνία σε περίπτωση που ο οφειλέτης δηλώνει απροθυμία ή αδυναμία ανταπόκρισης.
- Η επικοινωνία καταγράφεται και τηρείται για έξι τουλάχιστον μήνες προκειμένου να ελέγχεται η παραβίαση του νόμου σε περίπτωση καταγγελίας. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη. Ο οφειλέτης ενημερώνεται για την καταγραφή και το σκοπό της.
- Οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλουν να χορηγούν χωρίς επιβάρυνση στον οφειλέτη ή, μετά από καταγγελία του οφειλέτη, στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης, κατάσταση με τα συνδεδεμένα συγκεκριμένων τηλεφωνικών παροχών προκειμένου να ελεγχθεί η καταγγελία για αθέμιτη εισπρακτική όχληση καθώς και τα στοιχεία του κατόχου της τηλεφωνικής παροχής από την οποία πραγματοποιήθηκε η επικοινωνία με τον οφειλέτη.
- Οι εταιρείες ενημέρωσης είναι υποχρεωμένες να τηρούν ηλεκτρονικό αρχείο επικοινωνιών ενημέρωσης των οφειλετών και να γνωστοποιούν τις επικοινωνίες στις οποίες προέβησαν στον οφειλέτη ή την Γ.Γ.Κ, όταν τους ζητηθεί.

- Σημαντικό μέρος των απαγορεύσεων εφαρμόζονται και για τους ίδιους τους δανειστές.
- Οι απαγορεύσεις αφορούν σε όλα τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που προβαίνουν σε κατ' επάγγελμα ενημέρωση και συνεπώς οι κυρώσεις του νόμου μπορούν να επιβάλλονται σε βάρος όλων των παραβατών (τράπεζες, τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα), και όχι μόνο σε εταιρείες που έχουν συσταθεί με καταστατικό σκοπό την ενημέρωση των οφειλετών.
- Απαγορεύεται μετά την έναρξη δικαστικών πράξεων η κατ' επάγγελμα ενημέρωση του οφειλέτη.
- Θεσπίζονται σημαντικοί περιορισμοί και για τους δικηγόρους, ώστε να αποτραπούν φαινόμενα μεταφοράς των αθέμιτων εισπρακτικών μεθοδεύσεων σε δικηγορικά γραφεία.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**Γ. ΚΟΥΤΡΟΥΜΑΝΗΣ**



**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ**