



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Σελίδες απάντησης : 3
Σελίδες συνημμένων : -
Σύνολο σελίδων : 3

Γ. Γ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ – Γ.Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Ταχ. Δ/ση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81
ΤΗΛ. : 213 15 14 305
Email: gemporiou@gge.gr
FAX : 210 3837843

Αθήνα, 17/10/2013

Αριθ. Πρωτ.: Β13-540

ΠΡΟΣ :
Τη Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα: Αναφορών (2)

ΚΟΙΝ.:

- Υπουργεία
- 1. Οικονομικών
- 2. Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- Γρ. κ.κ. Υπουργών
- Βουλευτή κ. Επ. Μαριά.

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην Αναφορά του Βουλευτή κ. Επ. Μαριά.

Σχετ.: Αναφορά 974/10-10-2013.

Απαντώντας στην παραπάνω Αναφορά, που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κ. Επ. Μαριάς, με θέμα : **«Καταγγελία της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Κρήτης σχετικά με τις χιλιάδες παραβάσεις από τις τράπεζες»** και κατά το μέρος που τα διαλαμβανόμενα σε αυτή εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Γ.Γ. Εμπορίου – Γ.Γ. Καταναλωτή, σας γνωστοποιούμε τα ακόλουθα :

Ο νόμος που ρυθμίζει τη λειτουργία των Εταιρειών Ενημέρωσης είναι ο ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν.4038/2012 . 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 και απαγορεύει την εκχώρηση ληξιπρόθεσμων οφειλών σε τρίτους.

Οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών υποχρεούνται πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς τους να υποβάλουν αίτηση για την καταχώρησή τους στο Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Στη σφραγίδα, στα έντυπα, στα έγγραφα και στις συμβάσεις που συνάπτουν οι Εταιρείες αναγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός εγγραφής τους στο Μητρώο. Η καταχώρηση στο Μητρώο αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την υποβολή της δήλωσης έναρξης εργασιών της Εταιρείας στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία και αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση εγγραφής στο Μητρώο, που χορηγείται από το Υπουργείο Ανάπτυξης.

Αν η Εταιρεία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παρόντος νόμου, ο Υπουργός Ανάπτυξης, με αιτιολογημένη απόφαση του που εκδίδεται εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την κατάθεση της αίτησης καταχώρησης στο Μητρώο, αρνείται την εγγραφή της Εταιρείας σε αυτό. Στην περίπτωση κατά την οποία εγγεγραμμένη Εταιρεία στο Μητρώο παραβιάζει τις διατάξεις του παρόντος νόμου, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί, με αιτιολογημένη απόφασή του, να προβαίνει στις κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 10 του παρόντος. Η διαγραφή

Εταιρείας από το Μητρώο συνεπάγεται αυτοδικαίως την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της. Η απόφαση περί διαγραφής Εταιρείας από το Μητρώο κοινοποιείται στην αρμόδια για τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας Αρχή και στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία.

Το σύνολο των εταιρειών που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή <http://www.efpolis.gr>.

Το Τμήμα Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας είναι αρμόδιο για την εφαρμογή και τήρηση των διατάξεων του ν. 3758/2009, όπως ισχύει.

Ειδικότερα στον ως άνω νόμο μεταξύ άλλων προβλέπονται 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.

β) Η παρέμβαση των Εταιρειών αφορά αποκλειστικά και μόνο την ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους έναντι δανειστών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών, κατ' εντολή και για λογαριασμό των δανειστών.

γ) Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο είσπραξη από τις Εταιρείες ληξιπρόθεσμων οφειλών, καθώς και η ανάθεση μέρους ή της όλης δραστηριότητας αυτών κατά την έννοια της παραγράφου 5του άρθρου 3, σε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

δ) Πριν από κάθε ενέργεια Ενημέρωσης απαιτείται η από τον δανειστή προς τον οφειλέτη επιβεβαίωση των οφειλών του με κάθε διαθέσιμο τρόπο και η ταυτοποίηση του οφειλέτη, καθώς και η ενημέρωση του για τη διαβίβαση των δεδομένων του στην Εταιρεία συμφώνως και προς το άρθρο 11 του ν. 2472/1997, ως εκάστοτε αυτός ισχύει. 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 ενώ προσδιορίζεται συγκεκριμένο ωράριο για την επικοινωνία με τον οφειλέτη (9.00 έως 20.00) που περιορίζεται στις εργάσιμες μόνο ημέρες. Η δε τηλεφωνική επικοινωνία στο χώρο εργασίας του οφειλέτη γίνεται, μόνο εφόσον ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός έχει δηλωθεί ως μοναδικός αριθμός επικοινωνίας από τον τελευταίο.

ε) ο Δανειστής (Τράπεζα κλπ.) δεν επιτρέπεται να αναθέτει εντολή για ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές, που, μεταξύ άλλων, έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση ή διακανονισμό που τηρείται ή έχει παρέλθει ο χρόνος της παραγραφής, ή απορρέουν από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις καθώς και από όρους που αναφέρονται στις υπουργικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 21 του άρθρου 10 του ν. 2251 /1994 όπως ισχύει.

στ) οι αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές των Εταιρειών Ενημέρωσης προς τους οφειλέτες, που ρητά απαγορεύονται, (άρθρο 5). 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.

ζ) οι εταιρείες ενημέρωσης είναι υποχρεωμένες να τηρούν ηλεκτρονικό αρχείο στο οποίο καταγράφονται τα στοιχεία όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών προς τον οφειλέτη και να τηρούν για ένα έτος το περιεχόμενο των αρχείων αυτών προκειμένου να ελέγχεται η παραβίαση του νόμου σε περίπτωση καταγγελίας. Ο οφειλέτης ενημερώνεται υποχρεωτικά για την καταγραφή και το σκοπό της. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη. (άρθρο 6 παρ. 7).

η) Οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλουν να χορηγούν χωρίς επιβάρυνση στον οφειλέτη ή, μετά από καταγγελία του οφειλέτη στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, εντός 10 ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης, κατάσταση με τα συναφή δεδομένα κίνησης των τηλεφωνικών συνδέσεων καθώς και τα αναγνωριστικά στοιχεία του κατόχου της τηλεφωνικής παροχής από την οποία πραγματοποιήθηκε η επικοινωνία με τον οφειλέτη προκειμένου να ελεγχθεί καταγγελία για παραβίαση του νόμου. (άρθρο 6 παρ. 8)

θ) Οι εταιρείες ενημέρωσης καταγράφουν υποχρεωτικώς το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον οφειλέτη. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη, δικαστικώς ή εξωδίκως και διατηρείται από τις Εταιρείες υποχρεωτικώς για ένα έτος από την πραγματοποίηση της επικοινωνίας. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας ενημερώνεται ο οφειλέτης για την καταγραφή της συνομιλίας, τη διάρκεια τήρησής της και ότι η καταγραφή γίνεται για τη διασφάλιση των δικών του δικαιωμάτων. Οι εταιρείες ενημέρωσης οφείλουν να χορηγούν τα στοιχεία αυτά, εφόσον ζητηθούν, στον οφειλέτη ή/και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. (άρθρο 8 παρ. 2)

Στο πλαίσιο αυτό, έχει κατατεθεί σημαντικός αριθμός καταγγελιών και διαμαρτυριών καταναλωτών στο αρμόδιο τμήμα Μητρώου.

Το Τμήμα Μητρώου διαχειρίζεται τις καταγγελίες των καταναλωτών - οφειλετών για παράβαση των διατάξεων του ως άνω νόμου, οι οποίες διερευνώνται για τη βασιμότητά τους.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες από τη μελέτη των συλλεχθέντων στοιχείων διαπιστώνεται παράβαση των διατάξεων του νόμου 3758/2009 όπως ισχύει, συντάσσεται και αποστέλλεται έγγραφο με το οποίο καλούνται οι καταγγελλόμενες εταιρείες να υποβάλουν υπόμνημα με τις απόψεις τους, σχετικά με τις προσαπτόμενες κατά περίπτωση παραβάσεις, σύμφωνα με το άρθρο 6 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999 ΦΕΚ 45/Α). Το υπόμνημα αυτό λαμβάνεται υπόψη, κατά την εξέταση της υπόθεσης για τη στοιχειοθέτηση ή μη της παράβασης και την επιβολή ή μη διοικητικών κυρώσεων, με βάση τις διατάξεις του άρθρου 10 παρ. 1 του Ν. 3758/2009, όπως ισχύει.

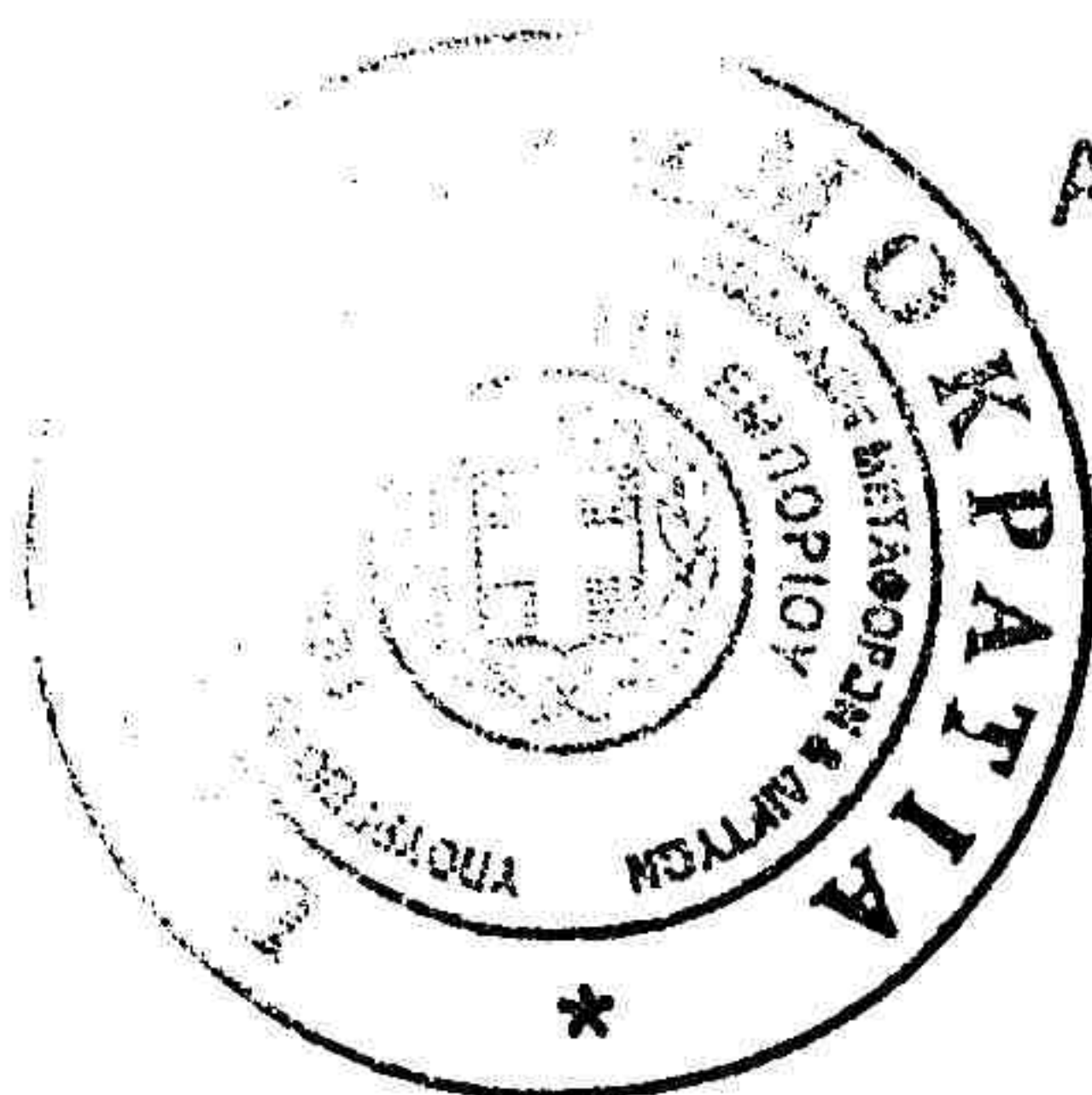
Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τις καταγγελίες για τις οποίες ολοκληρώθηκε η διερεύνηση και διαπιστώθηκε παράβαση των διατάξεων του ως άνω νόμου, προέβη στην επιβολή προστίμων ύψους 390.000 ευρώ σε έξι εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, σε έναν δανειστή και μία εταιρεία μη εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Εταιρειών Ενημέρωσης του άρθρου 7 του ν. 3758/2009 όπως ισχύει.

Επισημαίνεται δε ότι στο δεύτερο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 10 του ως άνω νόμου, προβλέπεται ότι «σε περίπτωση υποτροπής το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται και ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει και την προσωρινή διαγραφή της Εταιρείας από το Μητρώο για χρονικό διάστημα από ένα (1) έως έξι (6) μήνες και σε περίπτωση περαιτέρω υποτροπής, μπορεί να διατάξει την οριστική διαγραφή της Εταιρείας.»

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή με σκοπό την έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα της απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις καταναλωτών σχετικά με το σύννομο τρόπο λειτουργίας των Εταιρειών Ενημέρωσης. Οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν τα ερωτήματά τους και τις καταγγελίες τους μέσω της ιστοσελίδας www.efpolis.gr ή καλώντας στη Γραμμή Καταναλωτή 1520.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΚΟΡΔΑΣ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

M. Θεοχάρη