



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

12 Ιουλ. 2016

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ  
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αθήνα 12 Ιουλίου 2016

Αρ. Πρωτ.: 73747

Ταχ. Δ/ση: Νίκης 5  
Πλ. Συντάγματος  
Ταχ.Κώδικας: 10180  
Πληροφορίες: Ι.Χασιώτου  
Τηλέφωνο 210 3332282

**ΠΡΟΣ :** ✓ Τη Βουλή των Ελλήνων  
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου  
Τμήμα Ερωτήσεων & ΑΚΕ  
**ΚΟΙΝ:** - Βουλευτή:  
κο Ιωάννη Ανδριανό  
(διά της αρμόδιας Υπηρεσίας  
της Βουλής των Ελλήνων)

**ΘΕΜΑ:** Απάντηση στην Ερώτηση 6385/23-6-2016

Σχετικά με την ανωτέρω Ερώτηση που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κος Ιωάννης Ανδριανός και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, σας διαβιβάζουμε το με αριθμ. πρωτ. 70921/05-07-2016 έγγραφο της Γενικής Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή & Εποπτείας της Αγοράς του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού.

Ο Υπουργός

Γιώργος Σταθάκης

**ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ**

Γραφ. Υπουργού  
Τμήμα Κοιν.Ελέγχου

Αρ. σελ. απάντησης (1)  
Αρ. σελ. συνημμένων (4)  
Συνολικός αρ. σελίδων (5)



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
Ο Α ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
(ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ)  
Κ.Α.Α.

Παναγιώτης Κεττάς



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ  
Γ.Δ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ  
Διεύθυνση Πολιτικής & Ενημέρωσης Καταναλωτή  
Τμήμα Νομικής Υποστήριξης  
Διεύθυνση: Πλατεία Κάνιγγος  
10181 Αθήνα

Πληροφορίες : Μ. Σιδηροπούλου  
Τηλ. : 2103893502  
Φαξ: 3103843549  
Email: [sidlm@efrplis.gr](mailto:sidlm@efrplis.gr)

Αθήνα, 5. 7. 2016

Αρ. πρωτ. : 70921

(σχ. 67594)

ΠΡΟΣ

Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού  
Ελέγχου

ΘΕΜΑ: ΕΡΩΤΗΣΗ ΜΕ ΑΡ. 6385/23.6.2016

ΣΧΕΤ.: το με ημερομηνία 27.6.2016 έγγραφό σας

Σχετικά με την εν θέματι ερώτηση σας γνωρίζουμε τα εξής:

1. Ο νόμος που ρυθμίζει τη λειτουργία των Εταιρειών Ενημέρωσης είναι ο ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 68/2009) όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 (ΦΕΚ Α' 14/2012). 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. Κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 7 του παραπάνω νόμου εκδόθηκαν οι υπουργικές αποφάσεις 1/8.7.2009 (ΦΕΚ Β' 1461/2009) και 24-793/17.4.2012 (ΦΕΚ Β' 1368/2012) οι οποίες ορίζουν τους κανόνες τήρησης και λειτουργίας του Μητρώου των εγγεγραμμένων εταιριών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.

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)

2. Στο πλαίσιο αυτό, έχει κατατεθεί σημαντικός αριθμός καταγγελιών και διαμαρτυριών καταναλωτών στην αρμόδια Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή, η οποία διαχειρίζεται τις καταγγελίες των καταναλωτών - οφειλετών για παράβαση των διατάξεων του ως άνω νόμου, οι οποίες διερευνώνται για τη βσιμότητά 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 προσεπτόμενες 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.

Ειδικότερα, έχουν υποβληθεί για το έτος 2015 τετρακόσιες σαράντα οκτώ (448) καταγγελίες και όσον αφορά το πρώτο εξάμηνο του 2016 οι καταγγελίες ανήλθαν στις διακόσιες ενενήντα (290). Σε όσες εξ αυτών μέχρι σήμερα έχει ολοκληρωθεί η διερεύνηση και διαπιστώθηκε παράβαση των διατάξεων του ως άνω νόμου, επιβλήθηκαν πρόστιμα ύψους 475.000 ευρώ.

**Συγκεκριμένα έχουν εκδοθεί :**

- αποφάσεις προστίμων συνολικού ύψους 220.000 € σε επτά (7) εταιρίες εγγεγραμμένες στο Μητρώο,
- αποφάσεις προστίμων συνολικού ύψους 250.000 € σε τρία (3) πιστωτικά ιδρύματα,
- απόφαση σε ένα (1) πάροχο τηλεπικοινωνίας (σύνολο 5.000 €)

3. Στα πλαίσια εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας αρμοδιότητάς μας, σύμφωνα με τις προαναφερόμενες υπουργικές αποφάσεις, και συγκεκριμένα της επικαιροποίησης των δικαιολογητικών των εγγεγραμμένων στο Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, όπου διαπιστώνονται παραβάσεις, επιβάλλονται οι δέουσες κυρώσεις. Ως αποτέλεσμα αυτών των ελέγχων το τελευταίο εξάμηνο του 2016 έχουν διαγραφεί με υπουργικές αποφάσεις από το Μητρώο οκτώ (8) εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών και είναι υπό εξέταση η διαγραφή δύο ακόμα εταιριών. Το σύνολο των εταιριών που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα μας <http://www.efrolls.gr/el/library2.html?func=fileinfo&id=384>.

Τέλος, στα πλαίσια της έγκυρης πληροφόρησης των καταναλωτών, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα [www.efrolls.gr](http://www.efrolls.gr) τις απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις σχετικά με το σύννομο τρόπο λειτουργίας των εταιριών ενημέρωσης και μέσω της ίδιας σελίδας ή και του [www.1520.gov.gr](http://www.1520.gov.gr) μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους.

**Ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου**

**κ. Προστασίας Καταναλωτή**

ΑΝΤΙΣΤΡΩΦΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
ΥΠΟΥΡΓΟΥ  
Α. Σφαλιού

**ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΠΑΠΑΔΕΡΑΚΗΣ**