



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Ν. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειριστής: Διονύσιος Ραυτόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας
Ηλεκτρον. Δ/ση: draftpoul@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 26 Οκτωβρίου 2007
Αρ. πρωτ.

ΠΡΟΣ:
Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΚΟΙΝ:
Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ

2. Τράπεζα της Ελλάδος
Ελευθερίου Βενιζέλου 21
102 50 Αθήνα

3. Ελληνική Ένωση Τραπεζών
Αμερικής 21Α
106 72 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ
(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 06.11.2006 αναφοράς της Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ και του τραπεζικού ιδρύματος Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την 21.03.2007, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 6^η Νοεμβρίου 2006 την αναφορά της Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ.....

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. /15.11.2006 έγγραφό μας διαβιβάστηκε στο τραπεζικό ίδρυμα Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ τη παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις του.

Με τα από 29.11.2006 και 23.02.2007 έγγρατά του, τα οποία έλαβαν αριθμ. πρωτ. /01.12.2006 και /27.02.2007 αντίστοιχα, το τραπεζικό ίδρυμα εξέθεσε τις απόψεις του.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. /07.03.2007 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 21 Μαρτίου 2007, ημέρα Τετάρτη και ώρα 10.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. /10.04.2007 μεταγενέστερο της απόπειρας συμβιβασμού έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ζητήθηκε η σύμβαση που διέπει τη σχέση του τραπεζικού ιδρύματος Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ με την εταιρεία VISA INTERNATIONAL αναφορικά με τη χρήση του εταιρικού της σήματος στις πιστωτικές κάρτες του πρώτου.

Στο υπ' αριθμ. πρωτ. /02.05.2007 μεταγενέστερο της απόπειρας συμβιβασμού έγγραφό του, το τραπεζικό ίδρυμα διατύπωσε συμπληρωματικά τις απόψεις του.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της, η Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ καταγγέλλει ότι το τραπεζικό ίδρυμα Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ προχώρησε στην πληρωμή και χρέωση της κάρτας της VISA εκδόσεως Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, με συναλλαγές που είχαν αμφισβητηθεί λόγω κλοπής της κάρτας χωρίς αντιπαραβολή των υπογραφών επί των δελτίων συναλλαγής με τη δική της.

Η κ. Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ, ισχυρίζεται ότι στις 13.08.2006 στη χώρα της Μυκόνου και μεταξύ ώρας 23.00 και 24.00 κλάπηκε το πορτοφόλι της που περιείχε πιστωτικές κάρτες διαφόρων πιστωτικών ιδρυμάτων συμπεριλαμβανομένης και πιστωτικής κάρτας VISA εκδόσεως Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Η συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα χρησιμοποιήθηκε για την αγορά αγαθών –κυρίως κοσμημάτων- συνολικής αξίας €1530 μεταξύ των ωρών 00:43π.μ. και 01:29π.μ. Σύμφωνα με την καταγγελία της, η κ. Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ αντελήφθη την κλοπή της κάρτας της στις 11:30 το πρωί της επόμενης μέρας οπότε και απευθύνθηκε σε τραπεζικό ίδρυμα με σκοπό την ακύρωση των πιστωτικών της καρτών. Η κάρτα VISA της Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ακυρώθηκε στις 13:33 την ίδια μέρα. Η Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ αρνήθηκε να αντλογήσει τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν το επίμαχο χρονικό διάστημα καταλογίζοντας στην καταγγέλουσα βαριά αμέλεια καθώς παρέλειψε να ειδοποιήσει έγκαιρα το τραπεζικό ίδρυμα.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Η πιστωτική κάρτα – Νομική φύση:

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί ιδιαίτερα διαδεδομένη μορφή συναλλαγών. Με την έκδοση αυτής, συνήθως από τραπεζικό οργανισμό, παρέχεται στο νόμιμο κάτοχό της η δυνατότητα προμήθειας πραγμάτων ή υπηρεσιών από επιχειρήσεις συμβεβλημένες με τον εκδότη της κάρτας χωρίς άμεση πληρωμή του συμφωνηθέντος ανταλλάγματος. Στη σχέση που αφορά η πιστωτική κάρτα μετέχουν τρία (3) πρόσωπα, ήτοι ο εκδότης, ο κάτοχος και η συμβεβλημένη επιχείρηση. Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 713, 722 ΑΚ, 25 έως και 28 του από 1.7/13.8.1923 ν.δ/τος «περί ειδικών διατάξεων επί ανωνύμων εταιρειών», μεταξύ του εκδότη, του κατόχου της πιστωτικής κάρτας και του επιχειρηματία δημιουργείται τριγωνική σχέση, εκείνη της έμμισθης εντολής με πρόσθετο σύμφωνο ανοίγματος βεβαιωμένης ή ανέκκλητης πίστωσης¹. Ειδικότερα, μεταξύ αυτών δημιουργούνται επιμέρους ισάριθμες έννομες σχέσεις, από τις οποίες απορρέουν εκατέρωθεν υποχρεώσεις και δικαιώματα²:

α) Η νομική σχέση μεταξύ της εκδότριας τράπεζας και της συμβεβλημένης επιχείρησης διαμορφώνεται σύμφωνα με τη βούληση των μερών και δύναται να προσλάβει το χαρακτήρα αγοράς απαιτήσεως, εγγυοδοτικής συμβάσεως, αφηρημένης υπόσχεσης χρέους ή ιδιόρρυθμης συμβάσεως³. Γίνεται, επίσης, δεκτό, ότι η σύμβαση που συνάπτει η εκδότρια τράπεζα με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις αποτελεί σύμβαση προσχώρησης και κατ' αρχήν γνήσια σύμβαση προς το συμφέρον τρίτων (των κατόχων της κάρτας) κατά την έννοια του άρθρου 411 ΑΚ⁴. Αντικείμενό της είναι η αναστολή της είσπραξης της οφειλής των κατόχων από τις συναλλαγές με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις. Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται ότι αποτελεί εμπορική παραγγελία με παραγγελέα την επιχείρηση, παραγγελιοδόχο τον εκδότη και αντικείμενο την είσπραξη χρεωστικών αποδείξεων των κατόχων της κάρτας και υποχρέωση του εκδότη να προκαταβάλλει τα αντίστοιχα ποσά στην επιχείρηση⁵.

β) Η έννομη σχέση που συνδέει τον κάτοχο της κάρτας και τη συμβεβλημένη επιχείρηση μπορεί να είναι η πώληση πράγματος (ΑΚ 513), η σύμβαση υπηρεσιών (ΑΚ 648) ή η σύμβαση έργου (ΑΚ 681). Κατά τούτο δεν διαφέρει από τις αντίστοιχες συναλλαγές που γίνονται με πελάτες των επιχειρήσεων οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες στις συναλλαγές τους. Η μοναδική διαφορά έγκειται στο τρόπο καταβολής του τιμήματος.

γ) Όπως γίνεται δεκτό από την ελληνική θεωρία και νομολογία η σχέση που δημιουργείται μεταξύ του εκδότη και του κατόχου της πιστωτικής κάρτας χαρακτηρίζεται ως σύμβαση έμμισθης εντολής (ΑΚ 713 επ.)⁶. Δυνάμει της σχέσεως αυτής ο εκδότης της κάρτας έναντι αμοιβής αναλαμβάνει να εξοφλεί τις υποχρεώσεις

¹ ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ 2001/1128, ΕΕΜΠΔ 2001/529, ΕΠΙΣΚΕΜΠΔ 2001/663.

² ΑΠ 589/2001, ΔΕΕ 2001/1117, Δ/νη 2002/422, ΕΤΡΑΞΡΔ 2002/504.

³ ΑΠ 589/2001, ό.π.

⁴ ΕιρΘεσσ 4309/2005, ΔΕΕ 2006/408.

⁵ Βελέντζας, Νομολογία ΤΡΑΞΡΔ 1990-2002, 2003, σελ. 247.

που αναλαμβάνει ο κάτοχος της κάρτας έναντι των συμβεβλημένων με τον εκδότη της κάρτας επιχειρήσεων. Η εξόφληση γίνεται από τον εκδότη της κάρτας προς την συμβεβλημένη επιχείρηση με την προσκόμιση από την τελευταία όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών, τα οποία ο κάτοχος της κάρτας υπογράφει κατά τη χρήση της. Ουσιαστικά με την υπογραφή του αυτή ο κάτοχος δίνει εντολή προς τον εκδότη να προβεί στη σχετική πράξη εξόφλησης της αναληφθείσης έναντι της επιχείρησης οικονομικής υποχρέωσής του. Οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν εκατέρωθεν τα μέρη, ιδίως όταν εκδότης της κάρτας είναι τράπεζα, διατυπώνονται στα πλαίσια συμβάσεων προσχώρησης ή Γενικών Όρων Συναλλαγών, που υπογράφονται από όλους τους κατόχους χωρίς δυνατότητα τροποποίησης έστω και του παραμικρού στοιχείου τους.

2. Ευθύνη του κατόχου:

Η σημαντικότερη υποχρέωση που αναλαμβάνει ο κάτοχος της κάρτας ρυθμίζεται από την ΚΥΑ Ζ1-178/13.02.2001 (ΦΕΚ Β' 255). Ειδικότερα, στο άρθρο 3 της ως άνω απόφασης ορίζεται ότι: «Ο κάτοχος πρέπει: (α) να χρησιμοποιεί την κάρτα σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση της και να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της κάρτας και των μέσων (προσωπικού αριθμού αναγνώρισης ταυτότητας ή άλλου κωδικού αριθμού) που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της, (β) να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τον εκδότη (ή τον φορέα που αυτός έχει ορίσει) **μόλις αντιληφθεί**: ... την απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή των μέσων που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της». Η υποχρέωση αυτή καταδεικνύει την προσωποπαγή φύση της σχέσης εκδότη και κατόχου, εντάσσεται δε στα πλαίσια της σχέσεως εμπιστοσύνης μεταξύ των προσώπων αυτών, η οποία και επιβάλλει αυξημένη επιμέλεια από μέρους του κατόχου⁷. Ταυτόχρονα τονίζει την ιδιότητα της πιστωτικής κάρτας ως ταυτότητας του κατόχου και νομιμοποιητικού συμβόλου⁸.

Παράβαση της υποχρέωσης αυτής από πλευράς του κατόχου συνεπάγεται την ευθύνη του σύμφωνα και με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 της ως άνω υπουργικής απόφασης, όπου προβλέπεται ότι: «Μέχρι τη γνωστοποίηση στον εκδότη, ο κάτοχος ευθύνεται για τις ζημιές που έχει υποστεί συνεπεία της απώλειας ή κλοπής της κάρτας μέχρι ενός ορίου που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 Ευρώ, εκτός αν από **βαριά αμέλεια** δεν έχει τηρήσει τις διατάξεις του άρθρου 3 της παρούσας ή έχει ενεργήσει με **δόλο**, οπότε δεν εφαρμόζεται το ανωτέρω όριο.» Εξάλλου, η υποχρέωση άμεσης γνωστοποίησης της απώλειας ή κλοπής της κάρτας αποσκοπεί στο να μπορέσει η εκδότης τράπεζα να ακυρώσει την κάρτα έγκαιρα,

⁶ Γ. Παπαϊωάννου, Νομικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή από τη χρήση τραπεζικών καρτών, ΧρΙΔ 2002, σελ. 103.

⁷ Χ. Σκαλίδη, Έλεγχος της ενεργητικής νομιμοποίησης του κατόχου πιστωτικής κάρτας, ΕΤΡΑΞΧΡΔ 2005, σελ. 333.

⁸ Η ιδιότητα της πιστωτικής κάρτας ως νομιμοποιητικού συμβόλου γίνεται δεκτή από την ελληνική θεωρία (Νικ. Ρόκας, Αξιόγραφα, 1992, σελ. 7).

προκειμένου να αποφευχθούν ή να περιοριστούν οι κίνδυνοι χρήσης της από μη δικαιούμενα πρόσωπα.

Προκειμένου δε να διαγνωσθεί η ευθύνη του και να καταλογισθούν στον αμελή ή δόλιο κάτοχο της πιστωτικής κάρτας τα αποτελέσματα της απώλειας αυτής, κρίσιμος σύμφωνα με τα ανωτέρω είναι ο προσδιορισμός του βαθμού υπαιτιότητας του κατόχου. Ως υποκειμενική προϋπόθεση της ευθύνης του δράστη, η υπαιτιότητα ή αλλιώς το πταίσμα⁹ ρυθμίζεται στα άρθρα 330 επ. ΑΚ. Ο νόμος διακρίνει δύο (2) βαθμούς υπαιτιότητας: το δόλο και την αμέλεια. Δόλος υπάρχει όταν ο δράστης κατευθύνει τη βούλησή του σε ενέργεια πράξης ή παραγωγή παράνομου αποτελέσματος εν γνώσει και με τη βούλησή του ή και αν γνωρίζει ως ενδεχόμενη την επέλευση του αποτελέσματος¹⁰. Αμέλεια, σύμφωνα με το εδάφιο β' του ως άνω άρθρου, υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η απαιτούμενη στις συναλλαγές επιμέλεια. Σύμφωνα δε με την επικρατούσα στο αστικό δίκαιο σήμερα άποψη, το μέτρο της επιμέλειας για την αποτροπή του αποτελέσματος καθορίζεται **αντικειμενικά**, καθώς κρίσιμη θεωρείται η συμπεριφορά του μέσου συνετού και επιμελούς ανθρώπου του επαγγελματικού, κοινωνικού και οικονομικού κύκλου στον οποίον εντάσσεται ο δράστης¹¹. Με άλλα λόγια, λοιπόν, αμέλεια υπάρχει όταν παρατηρείται απόκλιση από τη συμπεριφορά του μέσου επιμελούς ανθρώπου, ήτοι όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές, αυτή δηλαδή που πρέπει να καταβάλλεται κατά τη συναλλακτική καλή πίστη από το δράστη στον κύκλο της αρμοδιότητας του, είτε υπάρχει προς τούτο σαφές νομικό καθήκον είτε όχι, αρκεί να συμπεριφέρθηκε κατά τρόπο αντίθετο από εκείνο που επιβάλλεται από τις περιστάσεις¹².

Ο Αστικός Κώδικας διακρίνει την αμέλεια σε **ελαφρά και βαριά**. Η διάκριση αυτή έχει μεγάλη πρακτική σημασία, καθώς πολλές φορές ο νόμος προβλέπει ευθύνη μόνο για βαριά και όχι για ελαφρά αμέλεια, όπως είναι και η περίπτωση που ήδη αναφέρθηκε και αφορά στην απώλεια πιστωτικής κάρτας. Προς τούτο αναγκαίος είναι ο ειδικότερος προσδιορισμός των επιμέρους πτυχών της διάκρισης των μορφών της αμέλειας. **Βαριά αμέλεια** υπάρχει όταν παρατηρείται μεγάλη και ασυνήθιστη εκτροπή από το μέτρο συμπεριφοράς του μέσου συνετού και επιμελούς ανθρώπου, ενώ **ελαφρά αμέλεια** υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η στις συναλλαγές απαιτούμενη επιμέλεια. Το πότε η απόκλιση, για την οποία έγινε λόγος, ξεπερνά τα όρια πέρα από τα οποία δικαιολογείται ο χαρακτηρισμός της αμέλειας ως βαριάς, αποτελεί ζήτημα αξιολόγησης, λαμβανομένων μάλιστα υπόψη και των ειδικών περιστάσεων στα πλαίσια των οποίων παρατηρήθηκε η επίμεμπτη συμπεριφορά.

⁹ Ως πταίσμα η θεωρία και νομολογία δέχεται τον ψυχικό δεσμό του προσώπου προς μία ενέργειά του ή το αποτέλεσμα της, ο οποίος δικαιολογεί τον σε βάρος του προσώπου αυτού ψόγο (Γεωργιάδης-Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό, σελ. 168)

¹⁰ Βαθρακοκοίλης, ΕρμΝομΑΚ, Τόμος Β, σελ. 182, 2004.

¹¹ ό.π. Γεωργιάδης-Σταθόπουλος, σελ. 175, Βαθρακοκοίλης, σελ. 183.

¹² ΑΠ 605/2006 (Α' δημοσίευση ΝΟΜΟΣ).

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Στην προκειμένη περίπτωση η τράπεζα θεωρεί ότι το διάστημα των 14 ωρών που μεσολάβησε από την κλοπή της κάρτας μέχρι τη δήλωση της απώλειας αποτελεί βαριά αμέλεια χωρίς να λαμβάνει υπόψη ότι συμπεριλαμβάνεται σε αυτόν το χρόνο και η διάρκεια της νύκτας. Οι συναλλαγές έλαβαν χώρα μεταξύ των ωρών 00:43π.μ. και 01:29 π.μ. και η ακύρωση της κάρτας στις 13:33 μ.μ. την επόμενη μέρα. Ο κάτοχος της κάρτας αν δεν αντιληφθεί την κλοπή πριν αναπαυθεί είναι φυσικό να μην την αντιληφθεί και κατά την διάρκεια των ωρών ανάπαυσης. Το γεγονός αυτό δεν μπορεί να καταλογιστεί στην κάτοχο ως βαριά αμέλεια καθώς βαριά αμέλεια αποτελεί η ουσιώδης απόκλιση μιας συμπεριφοράς από τη συμπεριφορά του μέσου επιμελούς ανθρώπου, με τρόπο ώστε η απόκλιση αυτή να εμφανίζεται ιδιαίτερα σοβαρή και ασυνήθιστη.

Οι δε ενέργειες της καταγγέλλουσας αμέσως μόλις αντιλήφθηκε την απώλεια των καρτών της το πρωί της επόμενης ημέρας υπήρξαν άμεσες καθώς χωρίς υπαίτια καθυστέρηση μετέβη σε υποκατάστημα τραπεζής στη χώρα του νησιού και προχώρησε στην ακύρωση όλων των πιστωτικών της καρτών. Ενόψει των προαναφερόμενων ιδιαίτερων συνθηκών η συμπεριφορά της καταγγέλλουσας δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιβαίνει στις υποχρεώσεις περί ασφαλούς φύλαξης της κάρτας και έγκαιρης ειδοποίησης του εκδότη αυτής, αμέσως μόλις αντιλήφθηκε την απώλειά της. Με άλλα λόγια, δεν προκύπτει ότι η καταγγέλλουσα υπήρξε ασυνήθιστα αμελής ως προς την τήρηση των νομίμων και συμβατικών της υποχρεώσεων έναντι της Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, και ως εκ τούτου, δεν ευθύνεται με βαριά αμέλεια. Επομένως, εσφαλμένα το ως άνω τραπεζικό ίδρυμα αρνήθηκε τον αντιλογισμό των επίμαχων χρεώσεων.

Επίσης, σύμφωνα με τις θέσεις που διατυπώθηκαν τόσο εγγράφως όσο και κατά την διάρκεια της συνάντησης συμβιβαστικής διευθέτησης της διαφοράς φάνηκε να υπάρχουν σημαντικά κενά στις διαδικασίες ελέγχου αμφισβητούμενων συναλλαγών τόσο από την Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ όσο και στην διατραπεζική πρακτική-συνεργασία για την επίλυση παρόμοιων υποθέσεων. Η τραπεζική αγορά δεν έχει αναπτύξει θεσμοθετημένους διατραπεζικούς μηχανισμούς συνεργασίας για την προστασία των κατόχων πιστωτικών καρτών, με αποτέλεσμα να υφίστανται σημαντική ζημία τόσο οι καταναλωτές όσο και ο τραπεζικός κλάδος και να κλονίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού ως προς τη χρήση πιστωτικών καρτών ως μέσο πληρωμής.

Η Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν διαθέτει συστήματα διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών και διασφάλισης των κατόχων πιστωτικών καρτών εκδόσεως του, καθώς περιορίζεται μόνο στην απόκτηση της απόδειξης που εκδίδει το μηχάνημα EFT/POS και στον έλεγχο του κατά πόσο είναι υπογεγραμμένη ή όχι. Δεν υπεισέρχεται επίσης ούτε στη διαδικασία ταυτοποίησης των υπογραφών μεταξύ του

υποδείγματος υπογραφής του κατόχου και της υπογραφής επί της απόδειξης από το μηχάνημα EFT/POS. Επιπλέον, στρέφει τον πελάτη του προς τρίτες επιχειρήσεις με τις οποίες ο ίδιος ουδεμία εμπορική σχέση έχει για τη διερεύνηση της υπόθεσής του, μετακυλύοντας στον καταναλωτή και τις επιχειρήσεις αυτές το κόστος για την διερεύνηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών.

Πιο συγκεκριμένα, το συναλλακτικό κύκλωμα περιλαμβάνει: α) την επιχείρηση που διενεργεί την πώληση, β) την τράπεζα που είναι συμβεβλημένη με την συγκεκριμένη επιχείρηση και γίνεται χρήση του μηχανήματος της EFT/POS, γ) την τράπεζα που εκδίδει την κάρτα, δ) την εταιρεία VISA και ε) τον καταναλωτή.

Σύμφωνα με τη συνήθη πρακτική, σε περίπτωση αμφισβήτησης συναλλαγής που έγινε με την χρήση EFT/POS διαφορετικού τραπεζικού ιδρύματος από αυτό που εξέδωσε την πιστωτική κάρτα, η εκδότρια τράπεζα έχει πρόσβαση μόνο στο αποδεικτικό έντυπο του μηχανήματος EFT/POS που είναι υποχρεωμένη να της αποστείλει η τράπεζα κάτοχος του μηχανήματος. Είναι επίσης συνήθης πρακτική να μην γίνεται αντιπαραβολή της υπογραφής επί του αποδεικτικού εντύπου του μηχανήματος EFT/POS με το δείγμα υπογραφής του καταναλωτή που διατηρεί η εκδότρια τράπεζα στα αρχεία της. Ουσιαστικά δηλαδή οποιοδήποτε ενυπόγραφο αποδεικτικό έντυπο του μηχανήματος EFT/POS θεωρείται έγκυρο και η εκδότρια τράπεζα προχωρά στην πληρωμή του, ακόμα και αν η υπογραφή δεν ανήκει στον κάτοχο της κάρτας.

Επιπλέον, για περαιτέρω διερεύνηση μιας αμφισβητούμενης συναλλαγής, η εκδότρια τράπεζα παραπέμπει τον πελάτη της για την επίλυση της υπόθεσής του στο εμπορικό κατάστημα που έγιναν οι αμφισβητούμενες συναλλαγές και στην τράπεζα κάτοχο του μηχανήματος EFT/POS με τις οποίες όμως ο καταναλωτής (που αμφισβητεί συναλλαγές π.χ. λόγω κλοπής της κάρτας του) ουδεμία πελατειακή σχέση έχει.

Από τα παραπάνω συνάγεται, ότι η πρακτική που ακολουθείται στην περίπτωση χρήσης πιστωτικής κάρτας σε εμπορικό κατάστημα αλλά και διερεύνησης αμφισβητούμενης συναλλαγής χαρακτηρίζεται από: α) την έλλειψη ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας από τα εμπορικά καταστήματα, β) την έλλειψη ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας από την εκδότρια τράπεζα, γ) την έλλειψη θεσμοθετημένων διατραπεζικών μηχανισμών συνεργασίας για την προστασία των κατόχων πιστωτικών καρτών δ) την μη ενημέρωση των καταναλωτών, κατά την υπογραφή των σχετικών συμβάσεων, αναφορικά με τον τρόπο διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών.

Σχετικά με το α): οι συμβάσεις που υπογράφουν οι τράπεζες με τα εμπορικά καταστήματα ώστε αυτά να μπορούν να κάνουν χρήση των μηχανημάτων EFT/POS αναφέρουν ρητά ότι τα καταστήματα υποχρεούνται να κάνουν έλεγχο ταυτοπροσωπίας (π.χ. με χρήση ταυτότητας) και αν υποψιάζονται ότι υπάρχει

αναντιστοιχία μεταξύ του ονόματος στην κάρτα και του κατόχου να μην κάνουν δεκτή την κάρτα σαν μέσο συναλλαγής. Η παραπάνω υποχρέωση των καταστημάτων δεν αναφέρεται στις συμβάσεις που υπογράφουν οι καταναλωτές με τις εκδότριες των πιστωτικών καρτών τράπεζες με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην κατανοούν ότι ο πρωτογενής και πλέον ουσιώδης έλεγχος πρέπει να γίνεται από τις εμπορικές επιχειρήσεις. Επίσης, ως απόρροια του παραπάνω όρου, τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν υποχρέωση να ελέγχουν και να συμμορφώνουν σχετικά τις συνεργαζόμενες με αυτά επιχειρήσεις με στόχο τον περιορισμό των απατών με χρήση πιστωτικών καρτών .

Αναφορικά με το β), η συνήθης πρακτική ορισμένων τραπεζικών ιδρυμάτων να μην αντιπαραβάλουν την υπογραφή επί του αποδεικτικού εντύπου του μηχανήματος EFT/POS με το δείγμα υπογραφής του καταναλωτή που διατηρεί η εκδότρια τράπεζα στα αρχεία της δημιουργεί ακόμη ένα κενό στην επιβεβαίωση μίας συναλλαγής. Ως αποτέλεσμα μια συναλλαγή που κακώς πραγματοποιήθηκε σε ένα κατάστημα εκκαθαρίζεται χωρίς έλεγχο και από το τραπεζικό ίδρυμα εκδότη της κάρτας.

Ως προς το γ), η τράπεζα ιδιοκτήτρια του μηχανήματος EFT/POS απλά αναλαμβάνει να μεταφέρει τα χρήματα από την εκδότρια τράπεζα προς το εμπορικό κατάστημα χωρίς να εισέρχεται στη διαδικασία διερεύνησης της αμφισβητούμενης συναλλαγής. Τα τραπεζικά ιδρύματα είναι συμβεβλημένα με την εταιρεία VISA και όχι μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν επίσημοι δίαυλοι επικοινωνίας ή διατραπεζικοί θεσμοί που θα μπορούσαν να διερευνήσουν και να αποτρέψουν απάτες με τη χρήση πιστωτικών καρτών. Η ιδιοκτήτρια τράπεζα του μηχανήματος EFT/POS, όμως, έχει υποχρέωση η οποία πηγάζει από την σύμβαση που διέπει τη σχέση της με τις επιχειρήσεις, να παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας συναλλαγών από τις εμπορικές επιχειρήσεις που είναι συμβεβλημένες μαζί της και να συνεργάζεται με τα υπόλοιπα πιστωτικά ιδρύματα, όταν προκύπτουν αμφισβητούμενες συναλλαγές. Το πρόβλημα γίνεται πιο έντονο για τα τραπεζικά ιδρύματα που δεν έχουν ή έχουν μικρό δίκτυο συμβεβλημένων εμπορικών επιχειρήσεων. Τα συγκεκριμένα τραπεζικά ιδρύματα, αν και είναι εκδότες σημαντικού αριθμού πιστωτικών καρτών, δεν έχουν το δικαίωμα να αναζητήσουν και να αντιλογηθούν από τις μη συμβεβλημένες με αυτά εμπορικές επιχειρήσεις τα ποσά των αμφισβητούμενων συναλλαγών, όπως μπορούν να κάνουν τα τραπεζικά ιδρύματα που έχουν σχετική σύμβαση, όταν υπάρχει αθέτηση από τις εμπορικές επιχειρήσεις των όρων των σχετικών συμβάσεων. Η μη ύπαρξη θεσμοθετημένης συνεργασίας μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων αποβαίνει επιζήμια για τους καταναλωτές, αλλά και για τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς οι μεν πρώτοι χρεώνονται για συναλλαγές που δεν έχουν πράξει, οι δε τράπεζες φαίνονται αδύναμες να αποτρέψουν τις απάτες και να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά τους πελάτες τους.

Αρκετά τραπεζικά ιδρύματα, αντιλαμβανόμενα το θεσμικό αυτό κενό και τις αρνητικές επιπτώσεις του στην πελατειακή τους βάση, ανέπτυξαν εξειδικευμένα

κλιμάκια με συστήματα έγκαιρης αποφυγής απατών με την χρήση πιστωτικών καρτών, αλλά και συστήματα διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών βασιζόμενα σε ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των εμπλεκόμενων μερών. Τέτοια στοιχεία για τη διερεύνηση μιας υπόθεσης είναι: ο χρόνος που έλαβε χώρα η συναλλαγή, το καταναλωτικό προφίλ του κατόχου (ηλικία, φύλο, εισόδημα), η πρότερη συναλλακτική συμπεριφορά του κατόχου της κάρτας, ο χρόνος που μεσολάβησε από την απώλεια της κάρτας μέχρι τη δήλωση της, η πρότερη συναλλακτική συμπεριφορά του εμπόρου και άλλα χαρακτηριστικά.

Πρέπει να αναφερθεί ότι σημαντικές χρεώσεις έγιναν και σε πιστωτική κάρτα της κ. Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ εκδόσεως άλλου τραπεζικού ιδρύματος, που ενημερώθηκε σε πρότερη χρονική στιγμή απ' ότι ενημερώθηκε η Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και το οποίο την απάλλαξε για τις σχετικές χρεώσεις.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Η ηλεκτρονική απάτη αποτελεί μία από τις σημαντικότερες μορφές απάτης που αντιμετωπίζουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Μία σύγχρονη τράπεζα οφείλει να διαθέτει επίκαιρες εσωτερικές διαδικασίες, με τις οποίες να διερευνά ύποπτες και αμφισβητούμενες συναλλαγές με σκοπό την προστασία αρχικά των καταναλωτών-πελατών της, αλλά και του χρηματοπιστωτικού συστήματος γενικότερα.

Ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται στο προσυμβατικό στάδιο για τις διαδικασίες αυτές και την πολιτική που ακολουθεί το τραπεζικό ίδρυμα για τη διερεύνηση των καταγγελιών καθώς αποτελεί ουσιώδη λόγο επιλογής εκδότριας τράπεζας. Ο καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να συγκρίνει τα οφέλη από την ύπαρξη μειωμένου κόστους για την πιστωτική του κάρτα (χαμηλό επιτόκιο) και τους κινδύνους που συνεπάγεται ένας ανεπίκαιρος μηχανισμός διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών.

Επιπλέον, η τράπεζα εκδότριας της κάρτας πρέπει να δεσμεύεται ως μόνη αρμόδια να επιλύει παρόμοιες υποθέσεις και να ικανοποιεί το αίτημα του πελάτη της για διερεύνηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών, συνεπικουρούμενη από την ιδιοκτήτρια τράπεζα του μηχανήματος EFT/POS και σε καμιά περίπτωση να μην τον παραπέμπει σε άλλες επιχειρήσεις, με τις οποίες ο ίδιος δεν διατηρεί πελατειακή σχέση. Η επίσημη συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων μπορεί να περιορίσει και να αποτρέψει παρόμοια φαινόμενα στο μέλλον.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς τη Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ να αντιλογήσει τα ποσά που προκύπτουν από τις αμφισβητούμενες συναλλαγές.

II) Καλεί τη Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση – πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι και στο μέλλον είναι πολύ πιθανόν να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

IV) Διαπιστώνει έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε θέματα καταπολέμησης φαινομένων απάτης με τη χρήση πιστωτικών καρτών, η οποία καθίσταται επιζήμια για τους καταναλωτές. Στο υπαρκτό και διαρκώς διογκούμενο πρόβλημα της ηλεκτρονικής απάτης καθίσταται αναγκαία η σύμπραξη των τραπεζών, με σκοπό την προστασία τόσο των καταναλωτών όσο και του κλάδου τους.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Δρ. Ν. Βασιλική Μπώλου