



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Χειρίστρια : Ελένη Παπαγεωργίου
Ειδική Επιστήμονα
Τηλ.: 210-6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: el_pap@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 15 Νοεμβρίου 2007
Αριθ. Πρωτ. : ...

ΠΡΟΣ:

1. Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
2. Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
3. Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΚΟΙΝ. :

1) Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ

2) Τράπεζα της Ελλάδος
Ελ. Βενιζέλου 21
10250 Αθήνα

3) Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
Αμερικής 21^Α
10672 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 16.11.2006 αναφοράς του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ (αριθμ. πρωτ. εισερχ...), μεταξύ του ιδίου και αφενός των Α και Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ και

αφετέρου των **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ** , σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά τις δύο συναντήσεις προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβαν χώρα στα γραφεία της Αρχής, η μεν πρώτη με τις δύο ως άνω Τράπεζες την 09.05.2007, η δε δεύτερη με τις ως άνω επιχειρήσεις την 06.06.2007, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 16^η Νοεμβρίου 2006 την αναφορά του **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ...

Με το από 22 Νοεμβρίου 2006 (αρ.πρωτ....) έγγραφό μας διαβιβάσαμε στις **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ** την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με την από 13 Μαρτίου 2007 (αρ.πρωτ....) επιστολή μας ζητήσαμε από τις **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ** να μας εκθέσουν εκ νέου τις απόψεις τους, παραθέτοντάς μας τις απαραίτητες διευκρινίσεις.

Με τα από 13 Μαρτίου 2007 (αρ.πρωτ....) έγγραφέ μας διαβιβάσαμε στις **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** αντίστοιχα την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με τα από 12 Απριλίου 2007 (αρ.πρωτ....) υπομνηστικά μας έγγραφα διαβιβάσαμε εκ νέου σε τέσσερις από τις **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** αντίστοιχα την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 29 Μαρτίου 2007 (αρ.πρωτ....) έγγραφό μας διαβιβάσαμε σε κάποια από τις **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** την παραπάνω αναφορά και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 29 Νοεμβρίου 2006 έγγραφό της το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ...., η **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ** εξέθεσε τις απόψεις της στο Συνήγορο του Καταναλωτή, παραπέμποντάς μας στις απαντητικές επιστολές της (No ...και...) προς τον **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Επίσης, με το από 16 Μαΐου 2007 έγγραφό της το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ...., η ως άνω Τράπεζα εξέθεσε εκ νέου τις απόψεις της στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Με το από 7 Δεκεμβρίου 2006 έγγραφό της το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ...., η **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ** εξέθεσε τις απόψεις της, παραπέμποντάς μας στην από 5 Δεκεμβρίου 2006 απαντητική της επιστολή προς τον **Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Επίσης με το από 25 Απριλίου 2007 έγγραφό της το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ...., η ως άνω Τράπεζα εξέθεσε εκ νέου τις απόψεις της στο Συνήγορο του Καταναλωτή.

Με το από 20 Μαρτίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ...., η πρώτη των **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ** εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 23 Μαρτίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ...., η δεύτερη των **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ** εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 04 Απριλίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ...., η τρίτη των Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 17 Απριλίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ...., η τέταρτη των Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 20 Απριλίου 2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ...., η πέμπτη των Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το υπ'αριθμ. πρωτ. ...έγγραφό της, η έκτη των Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ εξέθεσε τις απόψεις της.

Εν συνεχεία, με το υπ'αριθμ. πρωτ. ... έγγραφό μας οι Α και Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ και ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ εκλήθησαν για την επίτευξη συμβιβασμού την 9^η Μαΐου 2007, ημέρα Τετάρτη και ώρα 11:00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. ...έγγραφά μας οι Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ αντίστοιχα, εκλήθησαν για την επίτευξη συμβιβασμού την 6^η Ιουνίου 2007, ημέρα Τετάρτη και ώρα 09:30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144. Επίσης με το υπ' αριθμ. πρωτ. ...έγγραφό μας εκλήθη ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ για την ως άνω απόπειρα επίτευξης συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς στα γραφεία της Αρχής μας την 6^η Ιουνίου 2007.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ καταγγέλλει ότι, στις 16 Μαΐου 2006, ημέρα Τρίτη, έπεσε θύμα κλοπής του πορτοφολιού του, το οποίο περιείχε τις πιστωτικές του κάρτες, ...και ...της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (καθώς και κάρτα ανάληψης μετρητών από Α.Τ.Μ της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ) και κάρτα της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (καθώς και κάρτες ανάληψης μετρητών των Α.Τ.Μ. της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ και άλλης Τράπεζας). Ο δράστης της κλοπής προέβη την προαναφερθείσα ημερομηνία, **χωρίς επίδειξη ταυτότητας**, σε μία σειρά παράνομων αγορών μεγάλης αξίας από τα προαναφερθέντα καταστήματα. Οι πιστωτικές κάρτες των Α και Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ χρησιμοποιήθηκαν για την αγορά αγαθών συνολικής αξίας **4.075,52** Ευρώ στις 16.05.07 μεταξύ των ωρών 15:32 μ.μ. μέχρι και ώρα 17: 56 μμ. Η τελευταία φορά που ο Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ έκανε χρήση του πορτοφολιού του ήταν στις 16.05.06, μεταξύ των ωρών 11:00π.μ. και 12:00 μ.μ., όταν έκανε ανάληψη ποσού από Α.Τ.Μ. της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ. Η κλοπή του πορτοφολιού του προσδιορίζεται από τον ίδιο, σε ανύποπτη στιγμή, μεταξύ των ωρών 12:00μ.μ. και 14:54 μ.μ κατά τη διάρκεια διαμονής του στην Αθήνα. Εν συνεχεία, στις 14:54 μ.μ. αναχώρησε με αμαξοστοιχία από την Αθήνα προς το Αιγίνιο Πιερίας, όπου και έφτασε στον προορισμό του στις 20:30μ.μ. Αντελήφθη την κλοπή των καρτών του στις 7:00 π.μ. το πρωί της επόμενης μέρας (17.05.06), με αποτέλεσμα να απευθυνθεί στις εν λόγω Τράπεζες με το άνοιγμά τους, με σκοπό τη δήλωση της κλοπής και την ακύρωση των πιστωτικών του καρτών και τον εντοπισμό τυχόν χρεώσεων από αγορές με αυτές. Στην τελευταία συνομιλία του Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ με τα υποκαταστήματα των δύο Τραπεζών την ίδια ημέρα, (στις 14:00μ.μ.),κατά δήλωσή του, έλαβε τη διαβεβαίωση πως δεν υπήρχε καμία καταχώρηση, με αποτέλεσμα να επαναπαυτεί θεωρώντας ότι έκανε όλες τις ενδεδειγμένες ενέργειες για την αποτροπή

της οικονομικής του επιβάρυνσης. Εν συνεχεία, απευθύνθηκε στην Αστυνομία και κατεγράφη στο Βιβλίο συμβάντων το γεγονός της κλοπής των πιστωτικών του καρτών. Έλαβε γνώση για την παράνομη χρήση των πιστωτικών του καρτών αργότερα, στις αρχές Ιουνίου (07.06.06), όταν έλαβε τους μηνιαίους αναλυτικούς λογαριασμούς αγορών από τις Τράπεζες και απευθύνθηκε σε αυτές προκειμένου να συμπληρώσει έντυπα αμφισβήτησης των λογαριασμών από αγορές με πιστωτική κάρτα. Την ίδια ημερομηνία, δηλαδή στις 07.06.06, ο καταγγέλλων υπέβαλε και μήνυση κατ' αγνώστων στο Α.Τ. Αιγινίου.

Οι **A** και **B** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ αρνήθηκαν να αντιλογήσουν τα ποσά των συναλλαγών, καταλογίζοντας στον καταγγέλλοντα **βαριά αμέλεια**, καθώς παρέλειψε να ειδοποιήσει έγκαιρα τα τραπεζικά ιδρύματα, με εξαίρεση τη συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε με την κάρτα της **B** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ και με χρήση ηλεκτρονικού μηχανήματος (POS) της ίδιας Τράπεζας, για την οποία η εν λόγω Τράπεζα, στα πλαίσια της «καλής πίστης», προέβη σε σχετική σύσταση προς τη συνεργαζόμενη με αυτή επιχείρηση ... Το εν λόγω ποσό των 200 Ευρώ επιστράφηκε από την επιχείρηση και πιστώθηκε στο λογαριασμό της κάρτας του **X** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ στις 06.09.06. Οι δύο Τράπεζες στις απαντητικές τους επιστολές προς το Συνήγορο του Καταναλωτή επικαλέστηκαν τους όρους των συμβάσεων χορήγησης πιστωτικών καρτών, όπου αναγράφεται ότι ο κάτοχος φέρει την ευθύνη για τη φύλαξη της κάρτας και είναι υποχρεωμένος να την ακυρώσει αμέσως σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας. Σε διαφορετική περίπτωση ο κάτοχος ευθύνεται απέναντι στην Τράπεζα για οποιαδήποτε ζημιά τυχόν προκύψει. Η δε **B** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ επικαλέστηκε και το επιχείρημα ότι από τη στιγμή που κάποιες από τις συναλλαγές διενεργήθηκαν με χρήση ηλεκτρονικού μηχανήματος (POS) άλλων Τραπεζών, ο καταγγέλλων θα έπρεπε να απευθυνθεί σε αυτές για τη διαλεύκανση των αμφισβητούμενων συναλλαγών και όχι στην ίδια.

Οι επιχειρήσεις, και πιο συγκεκριμένα πέντε από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ μέσω των απαντητικών τους επιστολών προς το Συνήγορο του Καταναλωτή αρνήθηκαν δική τους ευθύνη στις διενεργηθείσες παράνομες συναλλαγές. Ισχυρίστηκαν ότι οι αρμόδιοι υπάλληλοί τους εκτέλεσαν στο ακέραιο τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, ότι ο όγκος των συναλλαγών που γίνονται με κάρτες είναι πολύ μεγάλος, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ο ενδεδειγμένος έλεγχος, ότι δε μπορούν να αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως πιθανούς κλέφτες και στην ουσία να εκτελούν αστυνομικά και ανακριτικά καθήκοντα και ότι δεν έχουν τις ειδικές γνώσεις για να διαπιστώνουν με ακρίβεια την ομοιότητα ή όχι των υπογραφών.

Κατά δε την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της εν λόγω διαφοράς με τις επιχειρήσεις, κάποιες από τις τελευταίες, σε αναγνώριση της δυσμενούς θέσης στην οποία βρέθηκε ο **X** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ και στα πλαίσια της καλής πίστης, πρότειναν στον **X** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ να καλύψουν μέρος της αξίας των συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα, τρεις από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, μέσω των νομίμων εκπροσώπων τους, πρότειναν να καλύψουν το 1/2 της αξίας των συναλλαγών που έγιναν στα καταστήματά τους. Η ... από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, μέσω του εκπροσώπου της και στα πλαίσια της καλής πίστης και ευαισθησίας πρότεινε να καλύψει το 1/3 της αξίας της συναλλαγής. Από την άλλη μεριά η ... από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, μέσω του εκπροσώπου της, δεν ήταν διατεθειμένη να κάνει συμβιβασμό, θεωρώντας ότι η συναλλαγή ήταν καθ' όλα νόμιμη και έγκυρη. Το ίδιο και άλλες δύο από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ. Η εταιρεία ... από τις **Γ** ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, μέσω του εκπροσώπου της, ισχυρίστηκε

ότι η συναλλαγή ήταν έγκυρη και αναγνώρισε συνυπαιτιότητα του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**.

Κατά τη μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και για την έκδοση της παρούσας σύστασης-πορίσματος, λήφθηκαν κυρίως υπόψη τα κατωτέρω στοιχεία:

1) Το άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου « ο *Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών*».

2) Η ΚΥΑ Ζ1-178/13.2.2001 (ΦΕΚ Β'255/9.3.2001) (Εναρμόνιση με τις διατάξεις της Σύστασης 97/489/ΕΚ «σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ εκδότη και κατόχου») και ειδικότερα τα άρθρα 3 και 4 για τις **υποχρεώσεις** και την **ευθύνη** του κατόχου πιστωτικής κάρτας αντίστοιχα.

3) Η απόφαση του Ειρηνοδικείου Αθηνών με αριθμό 1415/2003

4) Αντίγραφα των συμβάσεων αποδοχής πιστωτικών καρτών και εγκατάστασης και χρήσης EFT/POS & IMPRINTER, που υπογράφονται μεταξύ των Τραπεζών και των επιχειρήσεων.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Με τη χορήγηση της πιστωτικής κάρτας δημιουργείται, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 713, 722 ΑΚ, 25 έως 28 του από 17.7/13-8-1923 ν.δ/τος «περί ειδικών διατάξεων επί ανωνύμων εταιρειών», **τριγωνική σχέση μεταξύ εκδότη, κατόχου και επιχειρηματία**. Μεταξύ των τριών αυτών προσώπων δημιουργείται τριγωνική σχέση **έμμισθης εντολής** με πρόσθετο σύμφωνο ανοίγματος βεβαιωμένης ή ανέκκλητης πίστωσης, αν ο εκδότης είναι ανώνυμη εταιρεία (Α.Π. 1116/1996, Ελλ.Δ/νη 1997, σελ. 1141, ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ 2001, σελ. 1128). Η δε σχέση μεταξύ του κατόχου της κάρτας και του τρίτου είναι συνήθως σύμβαση πώλησης (513 Α.Κ.) ή σύμβαση έργου (681 Α.Κ.). Ο εκδότης της κάρτας αναλαμβάνει την υποχρέωση προς τον πελάτη-κάτοχο της κάρτας, έναντι πληρωμής αμοιβής, να εξοφλεί τον τρίτο, έναντι του οποίου ο κάτοχος αναλαμβάνει υποχρεώσεις, βάσει ορισμένων δικαιολογητικών, τα οποία θα του προσκομίσει ο συμβληθείς με τον κάτοχο της κάρτας τρίτος.

Οι **υποχρεώσεις** και η **ευθύνη** του κατόχου πιστωτικής κάρτας αναφορικά με τις συναλλαγές που διενεργούνται μέσω αυτής, ρυθμίζονται στην **ΚΥΑ Ζ1-178/13.2.2001 (ΦΕΚ Β'255/9.3.2001)**. Σύμφωνα με το **άρθρο 4** της ως άνω Κ.Υ.Α., αναφορικά με την ευθύνη του κατόχου «*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 δε μπορεί να υπερβαίνει τα 150 Ευρώ, εκτός εάν από βαριά αμέλεια δεν έχει τηρήσει τις διατάξεις του άρθρου 3 της παρούσας ή έχει ενεργήσει με δόλο, οπότε δεν εφαρμόζεται το ανωτέρω όριο*».

Παράλληλα, σύμφωνα με το **άρθρο 3** της ως άνω ΚΥΑ ανάμεσα στις **υποχρεώσεις** του κατόχου πιστωτικής κάρτας είναι 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.. β) να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τον εκδότη..**μόλις αντιληφθεί-την απώλεια ή κλοπή της κάρτας...**». Η υποχρέωση αυτή καταδεικνύει την προσωποπαγή φύση της σχέσεως εκδότη και κατόχου, εντάσσεται, δε στα πλαίσια της σχέσεως εμπιστοσύνης μεταξύ των προσώπων αυτών, η οποία και επιβάλλει αυξημένη επιμέλεια από μέρους του κατόχου (Χ. Σκαλίδη, Έλεγχος της ενεργητικής νομιμοποίησης του κατόχου πιστωτικής κάρτας, ΕΤρΑΞΧρΔ 2005, σελ. 333).

Επιπλέον, με βάση τις σχετικές συμβάσεις αποδοχής πιστωτικών καρτών και εγκατάστασης και χρήσης EFT/POS & IMPRINTER, που έχουν υπογράψει οι εν λόγω επιχειρήσεις με τις Τράπεζες, οι πρώτες δεσμεύονται να **ελέγχουν** τη γνησιότητα, το χρόνο λήξης και **την ταυτότητα** του νόμιμου κάτοχου της κάρτας (βλέπε σύμβαση της **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**), καθώς και να **επιβεβαιώνουν την ομοιότητα της τιθέμενης από τον κάτοχο της κάρτας υπογραφής** κατά τη συναλλαγή στην απόδειξη πληρωμής, με την υπογραφή του στην κάρτα (βλέπε συμβάσεις των **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**). Υποχρεούνται να μην προβαίνουν σε συναλλαγές, όταν κατά τις παραπάνω περιπτώσεις συντρέχει λήξη ισχύος της κάρτας, ανομοιότητα υπογραφών και στοιχείων ταυτότητας του κατόχου σε σχέση με τα αναγραφόμενα στην κάρτα. **Οι επιχειρήσεις οφείλουν να μη δέχονται κάρτα ως μέσο πληρωμής αν από την επικοινωνία με τον κάτοχο βάσιμα υποψιάζονται και διαπιστώνουν με την αντιπαραβολή με την αστυνομική ταυτότητα ή το διαβατήριο ή οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο έγγραφο αναγνώρισης ότι το όνομα που αναγράφεται στην κάρτα δεν ταυτίζεται απόλυτα με αυτό του κατόχου** (βλέπε συμβάσεις των **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**).

Εξάλλου, εφαρμογής πρέπει να τύχει και το άρθρο 288 ΑΚ, το οποίο ορίζει ότι ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή, όπως απαιτεί η **καλή πίστη**, αφού ληφθούν υπόψη και τα **συναλλακτικά ήθη**, και το οποίο λειτουργεί αμφιμερώς στην εξέλιξη της ενοχικής σχέσης και απηχεί κανόνα αναγκαστικού δικαίου. Στις συναλλαγές απαιτούνται ευθύτητα και εντιμότητα και ο συναλλασσόμενος πρέπει να μην αδιαφορεί για τα έννομα αγαθά του άλλου μέρους, θέτοντας όρια στα ατομικά του συμφέροντα. Στο βωμό του κέρδους των επιχειρήσεων από τις ανεξέλεγκτες αγορές με χρήση πιστωτικών καρτών, δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να θυσιάζεται η ασφάλεια των συναλλαγών.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

1) Στην υπό κρίση περίπτωση και σ'ό,τι αφορά το σκέλος των **Τραπεζών**, ο ισχυρισμός τους έγκειται στο ότι από τη συμπεριφορά του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** προκύπτει ότι δεν τήρησε τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από το άρθρο 3 της ΚΥΑ Ζ1-178/13.2.2001 (ΦΕΚ Β'255/9.3.2001) και ότι στοιχειοθετείται **βαριά αμέλεια** και επομένως δε μπορεί να τύχει εφαρμογής ούτε το άρθρο 4 παρ.1 της ως άνω Κ.Υ.Α. για την ευθύνη του κατόχου. Εν προκειμένω, οι Τράπεζες θεωρούν ότι το διάστημα των 14 ωρών που μεσολάβησε από την πραγματοποίηση των εν λόγω συναλλαγών

μέχρι τη δήλωση της κλοπής στα υποκαταστήματα των Τραπεζών είναι μεγάλο, γεγονός που κατά δήλωσή τους, συνηγορεί σε αποκλειστική ευθύνη του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Η κλοπή των πιστωτικών καρτών προσδιορίζεται από τον ίδιο σε ανύποπτο χρόνο μεταξύ των ωρών 12:00μ.μ. και περίπου 14:54μ.μ, οπότε και επιβιβάστηκε στην αμαξοστοιχία και οι αμφισβητούμενες συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν, ενώ ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** ταξίδευε. Στα γραφεία της Αρχής μας άλλωστε προσκομίστηκαν υπεύθυνες δηλώσεις ατόμων που βεβαιώνουν ότι συνταξίδεψαν με τον **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Δεδομένου ότι αφενός κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του δε χρειάστηκε να χρησιμοποιήσει το πορτοφόλι του (είχε λίγα χρήματα στις τσέπες του) και αφετέρου ότι από το σταθμό τον παρέλαβε κάποιον συγγενικό του πρόσωπο, γεγονός το οποίο βεβαιώνεται από υπεύθυνη δήλωση που προσκομίστηκε στην Αρχή μας, δεν αντιλήφθηκε την κλοπή του. Από τη στιγμή που ο κάτοχος των καρτών **δεν αντιλήφθηκε την κλοπή του πορτοφολιού** μέχρι εκείνη την ώρα πριν αναπαυθεί, είναι φυσικό και να μην την αντιληφθεί και κατά τη διάρκεια των ωρών ανάπαυσης. Το επόμενο πρωί, μόλις αντιλήφθηκε την κλοπή του πορτοφολιού του, αφού το αναζήτησε για να ακολουθήσει το πρόγραμμα της ημέρας του, προέβη σε όλες τις ενδεδειγμένες ενέργειες για την αποφυγή τυχόν χρεώσεων (δήλωση κλοπής στις δύο Τράπεζες και αργότερα, όταν πλέον έλαβε τους λογαριασμούς με τις χρεώσεις, συμπλήρωσε έντυπα αμφισβήτησης των συναλλαγών). Στην προκειμένη περίπτωση, λόγω των προαναφερομένων ιδιαζουσών συνθηκών, **δεν προκύπτει βαριά αμέλεια για τη μη έγκαιρη ειδοποίηση των Τραπεζών εκ μέρους του X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Βαριά αμέλεια υπάρχει όταν η εκτροπή από τους κανόνες της απαιτούμενης στις συναλλαγές επιμέλειας είναι ιδιαίτερος μεγάλη ή ασυνήθως σοβαρή (Μιχαηλίδης-Νουάρος, στην ΕρμΑΚ 330 αριθ. 39, ΑΠ 1071/73 ΝοΒ 22.757), γεγονός που δεν προκύπτει από τη συμπεριφορά του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**. Οι χρεώσεις δε μπορούν να αποδοθούν σε αμέλεια του κατόχου των καρτών, αφού ο καταγγέλλων ανήγγειλε **χωρίς υπαίτια καθυστέρηση** την κλοπή στις Τράπεζες και δε στοιχειοθετείται βαριά αμέλεια από το γεγονός ότι ο κάτοχος δεν ενημέρωσε τις Τράπεζες για διάστημα 14 ωρών περίπου, οπότε και διαπίστωσε την κλοπή, δεδομένου ότι κατά το χρονικό διάστημα που ταξίδευε και εν συνεχεία κατά τις ώρες ανάπαυσης, δεν προέκυψε ανάγκη χρήσης του κλαπέντος πορτοφολιού του, το οποίο περιείχε τις κάρτες. Ακόμα όμως και στην περίπτωση που ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** επεδείκνυε τη ζητούμενη από τις Τράπεζες επιμέλεια, δε συνεπάγεται απαραίτητα ότι θα μπορούσε να αποτρέψει τη διενέργεια των συναλλαγών, αφού αυτές έγιναν με μικρή χρονική απόκλιση (δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί επακριβώς) από την κλοπή των καρτών (βλέπε απόφαση Ειρηνοδικείου Αθηνών 1415/2003). Η συμπεριφορά του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** δε μπορεί να θεωρηθεί ότι αντίκειται και στις υποχρεώσεις που πηγάζουν από τις συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών και από το άρθρο 3 της ΚΥΑ Ζ1-178/13.2.2001 (ΦΕΚ Β'255/9.3.2001 Αριθ.Ζ1-178), για την ασφαλή φύλαξη της κάρτας και την έγκαιρη ειδοποίηση των εκδοτών των καρτών μόλις αντιληφθεί την κλοπή τους. Δεν προκύπτει ότι ο καταγγέλλων διακινδύνευσε με κάποιο τρόπο την ασφαλή φύλαξη των καρτών του και μόλις αντιλήφθηκε την κλοπή τους, προέβη χωρίς να χρονοτριβήσει ούτε στιγμή στη δήλωση της κλοπής στις δύο Τράπεζες. Άλλωστε και οι όροι των συμβάσεων χορήγησης πιστωτικών καρτών στους οποίους αναγράφεται ότι ο κάτοχος φέρει την ευθύνη για τη φύλαξη της κάρτας και είναι υποχρεωμένος να την ακυρώσει αμέσως σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας και σε διαφορετική περίπτωση ο κάτοχος ευθύνεται απέναντι στην Τράπεζα για οποιαδήποτε ζημιά τυχόν προκύψει, είναι αμφιβόλου κύρους. Όπως έχει κριθεί και από την απόφαση του Ειρηνοδικείου Αθηνών με αριθμό 1415/2003, οι όροι αυτοί των

συμβάσεων προκαλούν ουσιώδη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών, αφού επέρχεται περιορισμός των θεμελιωδών δικαιωμάτων του κατόχου της κάρτας χωρίς εύλογη αιτία. Συνεπώς, οι όροι αυτοί είναι άκυροι ως καταχρηστικοί, επειδή προσκρούουν στις διατάξεις των άρθρων 281 ΑΚ σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παραγράφων 6 και 7β του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994 «περί προστασίας των καταναλωτών».

Εξάλλου, οι Τράπεζες κατά την ανάπτυξη της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τις δικαιολογημένες προσδοκίες των πελατών τους, σύμφωνα με τη συναλλακτική καλή πίστη και να προβαίνουν στις ενέργειές τους με την ιδιάζουσα επιμέλεια τακτικού εμπόρου και όλες τις γνώσεις τις οποίες οι συναλλασσόμενοι με αυτές πιστεύουν ότι κατέχουν, διότι διαφορετικά θεωρείται ότι τελούν σε βαριά αμέλεια (ΕφΔυτΜακεδονίας 30/1994 αδημ.). Ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ**, μόλις **αντιλήφθηκε την κλοπή** των πιστωτικών του καρτών και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, έπραξε ό,τι είναι ανθρωπίνως δυνατό και στην τελευταία του επικοινωνία με τις Τράπεζες στις 17.05.06 στις 14:00 μ.μ., όπως αναφέρει, έλαβε τη διαβεβαίωση από τους αρμόδιους υπαλλήλους των **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ** ότι δεν υπήρχε καμία καταχώρηση, με αποτέλεσμα να επαναπαυτεί. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Τραπεζών όφειλαν να κρατήσουν κάποια επιφύλαξη ως προς την πιθανότητα να υπάρξουν χρεώσεις εκ των υστέρων, αφού μερικές φορές τα αποκόμματα από τις συναλλαγές με κάρτες αποστέλλονται σε αυτές συγκεντρωτικά και όχι την ημέρα της συναλλαγής.

Εξάλλου, εύλογη κατανομή του κινδύνου από τη χρήση της κάρτας παρά μη δικαιούχου συνεπάγεται ότι η Τράπεζα φέρει τον κίνδυνο όχι μόνο αφού ειδοποιηθεί, αλλά και πριν ειδοποιηθεί σε περίπτωση *ανυπαίτιας* καθυστέρησης του πελάτη. Και τούτο, διότι πρώτον και η Τράπεζα ωφελείται (έξοδα, τόκοι κλπ.) από τη χρήση των πιστωτικών καρτών και δεύτερον η Τράπεζα (όχι ο πελάτης) είναι σε θέση να ασφαλίσει τον κίνδυνο. (Γιώργος Μεντής, Γενικοί Όροι Τραπεζικών Καταναλωτικών Συμβάσεων, ΧρΙΔ Α/2001, σελ. 567).

2) Σ'ό,τι αφορά το σκέλος της ευθύνης των επιχειρήσεων, προκύπτουν παραλείψεις και πλημμέλειες στον τρόπο με τον οποίο διεκπεραίωσαν τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από τις συμβάσεις που έχουν συνάψει με τις Τράπεζες, καθώς η διαφορά των δύο υπογραφών, δηλαδή η υπογραφή του πραγματικού κατόχου της κάρτας και αυτή του δράστη της κλοπής είναι εμφανής. Είναι προφανές ότι οι αρμόδιοι υπάλληλοι των καταστημάτων διενήργησαν υποτυπωδώς τον έλεγχο που συμβατικά δεσμεύονται να κάνουν ως προς την ομοιότητα των υπογραφών. Το επιχείρημα άλλωστε ότι δεν έχουν ειδικές γνώσεις για τον έλεγχο της ομοιότητας των υπογραφών δε συνηγορεί στον αποκλεισμό της ευθύνης τους. Αντίθετα, επιβαρύνει τη θέση τους, αφού και από τις συμβάσεις αποδοχής πιστωτικών καρτών και εγκατάστασης και χρήσης EFT/POS & IMPRINTER που έχουν υπογράψει με τις Τράπεζες, στις περιπτώσεις που υπάρχει ανομοιότητα υπογραφών, οφείλουν είτε να μην προβαίνουν στις συναλλαγές, είτε να επικοινωνούν με το κέντρο εγκρίσεων πριν την ολοκλήρωση των συναλλαγών για οδηγίες. Επιπλέον, οι εν λόγω επιχειρήσεις παρέλειψαν να κάνουν έλεγχο ταυτοπροσωπίας και δεν έδειξαν την απαιτούμενη ενδεδειγμένη και **αυξημένη επιμέλεια**, έτσι ώστε να διαπιστώσουν με βεβαιότητα ότι η χρήση της κάρτας έγινε από το νόμιμο κάτοχό της. Κρίνεται αναγκαίο για την ασφάλεια των συναλλαγών να γίνεται πάντοτε έλεγχος της ταυτότητας των κατόχων καρτών από τις επιχειρήσεις, παράλληλα δε, θα ήταν σκόπιμο να αναγράφεται και ο αριθμός της ταυτότητας των κατόχων-πελατών των επιχειρήσεων στο απόκομμα της συναλλαγής,

που στη συνέχεια αποστέλλεται στην Τράπεζα. Η πρακτική αυτή θα είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση περιστατικών παράνομων και αμφισβητούμενων συναλλαγών και θα εξασφάλιζε περισσότερο τις επιχειρήσεις, τις Τράπεζες αλλά και τους καταναλωτές.

Η συμπεριφορά των υπαλλήλων των εν λόγω καταστημάτων, που πραγματοποίησαν τις συναλλαγές, οι περισσότερες από τις οποίες ήταν μεγάλου ύψους και χωρίς επίδειξη ταυτότητας εκ μέρους του δράστη της κλοπής (αφού η ταυτότητα βρίσκεται στην κατοχή του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ**), αντίκειται και στην επιβαλλόμενη από τις διατάξεις του άρθρου 288 Α.Κ. **καλή πίστη**, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών (Ειρ. Αθην. 1415/2003).

Ακόμα, από τη διαδικασία του συμβιβασμού με τις δύο Τράπεζες που έγινε στα γραφεία της Αρχής μας, προέκυψαν κενά ως προς τις διαδικασίες ελέγχου των αμφισβητούμενων συναλλαγών από τα Τραπεζικά ιδρύματα, όπως και από τη διατραπεζική συνεργασία για την προστασία των κατόχων πιστωτικών καρτών. Οι Τράπεζες περιορίζονται μόνο στον έλεγχο για το αν υπάρχει υπογραφή στις αποδείξεις που εκδίδονται από τα ηλεκτρονικά μηχανήματα (POS), χωρίς να ελέγχουν την ομοιότητα της τιθέμενης στην απόδειξη υπογραφής του κομιστή της κάρτας, με αυτή του πραγματικού κατόχου της κάρτας που έχουν στο αρχείο τους.

3) Ζήτημα, όμως, προκύπτει και ως προς τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν με τις πιστωτικές κάρτες των **A και B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**, με τη χρήση ηλεκτρονικών μηχανημάτων άλλων Τραπεζών. Από την πλευρά της, η **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ** μετακυλίζει την ευθύνη στις άλλες Τράπεζες, με αποτέλεσμα να αφήνει έκθετους τους καταναλωτές, οι οποίοι εμπιστεύονται τις εκδότριες των πιστωτικών τους καρτών Τράπεζες. Άλλωστε, με αυτές έχουν συμβατική σχέση και δεσμεύονται με εκατέρωθεν υποχρεώσεις και δικαιώματα. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα κάτοχος του ηλεκτρονικού μηχανήματος αποστέλλει στην εκδότρια Τράπεζα το απόκομμα της συναλλαγής και η τελευταία, όπως έχει αποδειχτεί, δε συγκρίνει την υπογραφή που υπάρχει στο απόκομμα με αυτή που έχει στο αρχείο της. Η έλλειψη της διατραπεζικής συνεργασίας αφήνει έκθετο τον καταναλωτή αφού αισθάνεται ότι δε διασφαλίζεται και δεν προστατεύεται από καμία πλευρά. Ουσιώδης και επιβεβλημένη για την προστασία του καταναλωτή κρίνεται η διατραπεζική συνεργασία σε αμφισβητούμενες συναλλαγές και η θεσμοθέτηση πλαισίου που να καθορίζει επακριβώς την έκταση της ευθύνης τόσο της εκδότριας Τράπεζας όσο και της Τράπεζας κατόχου του ηλεκτρονικού μηχανήματος, με την οποία ο κάτοχος της κάρτας δεν έχει καμία συμβατική δέσμευση και επιπλέον δεν έχει καν **γνώση** των όρων που απαρτίζουν την μεταξύ των δύο Τραπεζών σύμβαση. Στις περιπτώσεις αμφισβητούμενων συναλλαγών η Τράπεζα εκδότριας πιστωτικής κάρτας πρέπει να αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διεκπεραίωση και διαλεύκανση αμφισβητούμενων συναλλαγών και όχι να μετακυλίζει την ευθύνη στην Τράπεζα κάτοχο του ηλεκτρονικού μηχανήματος.

4) Επιπροσθέτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε υπόψη του : α) το γεγονός ότι η χρήση πιστωτικών καρτών είναι πολύ διαδεδομένη και στο μέλλον είναι πολύ πιθανό να προκύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως β) το γεγονός ότι από τη στιγμή που ο **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ** αντιλήφθηκε την κλοπή του πορτοφολιού, προέβη σε όλες τις ενδεδειγμένες ενέργειες για την αποφυγή πιθανών χρεώσεων στις κάρτες του (δήλωση κλοπής στις δύο Τράπεζες και αργότερα όταν πλέον έλαβε τους λογαριασμούς με τις χρεώσεις, συμπλήρωσε έντυπα αμφισβήτησης των συναλλαγών), γεγονός που δε συνηγορεί στη στοιχειοθέτηση βαριάς αμέλειας από

μέρους του καταγγέλλοντα γ) ότι οι παραλείψεις ως προς τον έλεγχο της ταυτοπροσωπίας και της επί της ουσίας σύγκρισης της υπογραφής στο απόκομμα της απόδειξης με την υπογραφή του κατόχου από το αρχείο τους από πλευράς των Τραπεζών είναι προφανείς, με αποτέλεσμα η θέση των καταναλωτών να καθίσταται επισφαλής, δ) ότι οι διενεργηθείσες συναλλαγές έγιναν χωρίς επίδειξη ταυτότητας, δεδομένου ότι αυτή εξακολουθεί να βρίσκεται στην κατοχή του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** και ε) ότι οι αμφισβητούμενες συναλλαγές έγιναν σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα η μία από την άλλη και μέχρι εξάντλησης του πιστωτικού ορίου σ'ό,τι αφορά την κάρτα της **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ** και ότι ποτέ μέχρι σήμερα δεν υπήρξε παρόμοια κίνηση στο λογαριασμό του **X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ** και συναλλαγές τόσο μεγάλου ύψους, γεγονός που κανονικά θα έπρεπε να κινήσει υποψίες στις Τράπεζες.

Δ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή

I) Διαπιστώνει πως οι **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** δεν επέδειξαν την απαιτούμενη επιμέλεια κατά τη διενέργεια των αμφισβητούμενων συναλλαγών, ως όφειλαν από τις συμβάσεις που έχουν υπογράψει με τα ως άνω τραπεζικά ιδρύματα. Οι συνέπειες που απορρέουν από την πλημμελή εκπλήρωση των συμβατικών απέναντι στις Τράπεζες υποχρεώσεών τους, ανεπίτρεπτα μετακυλίνονται στον καταναλωτή, ο οποίος αφενός ουδέποτε συναλλάχτηκε με τις εν λόγω επιχειρήσεις, αφετέρου απέναντι στις Τράπεζες προέβη σε όλες τις ενδεδειγμένες ενέργειες, γεγονός που αποκλείει την ευθύνη του για βαριά αμέλεια.

II) Απευθύνει σύσταση προς: **(1)** την **A ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**, **(2)** την **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**, κατόπιν όλων των προαναφερθέντων αλλά και στα πλαίσια της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών να προχωρήσουν στον αντιλογισμό των ποσών που προκύπτουν από τις αμφισβητούμενες συναλλαγές, **(3)** τις ανωτέρω επιχειρήσεις και κάθε άλλη επιχείρηση, που ως μέσο στις συναλλαγές της χρησιμοποιεί πιστωτικές κάρτες, να προβαίνουν σε κάθε περίπτωση κατά τη διενέργεια συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας σύμφωνα και με τα ειδικότερα οριζόμενα στις συμβάσεις που συνάπτουν με τις εκδότριες Τράπεζες. Στην περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με την ανωτέρω υποχρέωση ελέγχου ταυτοπροσωπίας, δύναται υπό προϋποθέσεις να ενεργοποιηθούν οι διατάξεις του άρθρου 386 ΠΚ περί απάτης, καθώς και οι διατάξεις περί συνέργειας Α 46 επ. ΠΚ.

III) Καλεί τις **A** και **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ**, καθώς και τις **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

IV) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που τόσο οι **A** και **B ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ** όσο και οι **Γ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** δεν αποδεχθούν 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.

V) Διαπιστώνει κενά στις διαδικασίες ελέγχου των αμφιβητούμενων συναλλαγών από τις Τράπεζες, έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε θέματα καταπολέμησης παράνομων συναλλαγών με τη χρήση πιστωτικών καρτών η οποία καθίσταται επιζήμια για τους καταναλωτές. Επιπλέον, διαπιστώνει παραλείψεις και πλημμέλειες από πλευράς των επιχειρήσεων στην εκτέλεση των συμβατικών τους υποχρεώσεων. Καθίσταται αναγκαία η σύμπραξη των τραπεζών, όπως και η αποτελεσματικότερη συνεργασία των Τραπεζών με τις επιχειρήσεις για την προστασία τόσο των καταναλωτών όσο και των ίδιων.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος

Εσωτερική Διανομή:
Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή
κ. Β. Μπώλου