



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή  
Χειριστής: Διονύσιος Ραυτόπουλος  
Ειδικός Επιστήμονας

Αθήνα, 22 Απριλίου 2009  
Αριθ. Πρωτ.: 1500

**Προς:**

**1. ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ**  
Δ/ση Κανονιστικής Συμμορφώσεως  
Λ. Αλεξάνδρας 170  
115 21 Αθήνα

**2. κ. Ζ... Π.....**  
.....  
.....

**Κοιν.:**

Υπουργείο Ανάπτυξης  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλ. Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

**Θέμα:** Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα.

**Σχετ.:** Αρ. πρωτ. Β/6443/2.9.2008, και Β/8824/3.12.2008 έγγραφά μας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, που αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259) με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε την από 29.7.2008 αναφορά της κας Ζ... Π....., στην οποία δόθηκε αρ. πρωτ. 3144Α/ 29.07.2008.

Με την ανωτέρω αναφορά η καταγγέλλουσα αναφέρει την οικονομική της επιβάρυνση από το τραπεζικό ίδρυμα λόγω πρόωρης εξόφλησης των στεγαστικών της δανείων σε περίοδο που τα δάνεια εκτοκίζονταν με σταθερό επιτόκιο, χωρίς όμως το τραπεζικό ίδρυμα να αποδεικνύει το ύψος της ζημιάς που έχει υποστεί από την πρόωρη εξόφληση καθώς και την καταβολή Εφάπαξ Δαπάνης Εξέτασης Αιτήματος χωρίς το τραπεζικό ίδρυμα να δικαιολογήσει το ύψος της δαπάνης αναφορικά με τη φύση και το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, αιτείται δε την επιστροφή των παραπάνω ποσών.

Με το από 2.9.2008 (αρ. πρωτ. Β/6443) έγγραφό μας, η εν θέματι αναφορά διαβιβάστηκε στην ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ. και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ. απέστειλε στην Αρχή το από 10.10.2008 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αρ. πρωτ. Β/7550/10.10.2008 θεωρώντας τις παραπάνω χρεώσεις δίκαιες και προσήκουσες και αρνήθηκε να επιστρέψει τα παραπάνω ποσά.

Με το από 3.12.2008 (αρ. πρωτ. Β/8824) έγγραφό μας, τα εμπλεκόμενα μέρη προσκλήθηκαν στα γραφεία της Αρχής για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004. Στην παραπάνω συνάντηση η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ. δεν παρέστη.

Ενόψει των παραπάνω, στο πλαίσιο της κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259) αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς σας ενημερώνουμε ότι η Αρχή μας έχει ήδη προβεί στην έκδοση [έγγραφης σύστασης – πορίσματος](#) (αρ. πρωτ. 950/7.05.2007) σχετικά με το νομικό πλαίσιο που διέπει την οικονομική επιβάρυνση δανειοληπτών λόγω πρόωρης αποπληρωμής δανειακών υποχρεώσεων σταθερού επιτοκίου.

Αναφορικά με την καταβολή από την καταναλώτρια Εφάπαξ Δαπάνης Εξέτασης Αιτήματος, η Αρχή μας συνεχίζει τον έλεγχο του παραπάνω όρου της σύμβασης και επιφυλάσσεται να διατυπώσει κρίση επ' αυτού στο μέλλον.

Σε συνέχεια των ανωτέρω και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της εν θέματι αναφοράς ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την εταιρία ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ.

(α) να υπολογίσει το ύψος της ζημίας που υπέστη από την πρόωρη εξόφληση των στεγαστικών δανείων της κας Ζ... Π....., αν και εφόσον υπάρχει, λαμβάνοντας υπόψη την από 7.5.2007 Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

(β) να επιστρέψει στην καταναλώτρια τα αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά που θα προκύψουν.

**II) Καλεί** την εταιρία ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ και την κα Ζ... Π..... να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η εταιρία ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Δημόσια Εταιρία Λτδ και η κα Ζ... Π..... δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα όσα ορίζει το άρ. 4 παρ. 5 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259).

**IV) Διαβιβάζει** την παρούσα σύσταση στη Δ/νση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης για τις δικές της κατά το νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις του άρ. 13<sup>Α</sup> παρ. 2 του Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 159), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας