



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:  
Δημήτρης Μάρκου  
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
Fax: 210-6460414  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα, 26 Μαρτίου 2010  
Αριθ. πρωτ.: 657

**Προς:**  
(1) ΚΑΛΛΙΓΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ  
Εμπόριο Ειδών Οικιακής Χρήσης  
Ζολιώτη 55-57  
115 22, Αμπελόκηποι

(2) ΚΑΛΛΙΓΑ Α.Ε.  
Κοραή 14  
190 13, Ανάβυσσος

(3) ΦΟΥΡΛΙΑ ΕΛΕΝΗ & ΣΙΑ Ε.Ε.  
Κεδρηνού 30<sup>Α</sup>  
115 22, Αμπελόκηποι

**Θέμα:** Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή.

### **ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ**

(Άρθρο 4, παρ. 5, ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, κατ' άρθρο 4, παρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει και εξακολουθεί να γίνεται συστηματικά αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών από πολίτες-καταναλωτές κατά των εταιρειών σας.

Μελετώντας προσεκτικά το περιεχόμενο και μέσα από τη διαδικασία του ενδεδειγμένου χειρισμού των αναφορών αυτών, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός αυτό καθ' αυτό της αθρόας και με αυξητικό ρυθμό υποβολής τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή,

προσμετρώντας παράλληλα τη φύση των καταγγελλόμενων, την έκταση και τη σοβαρότητα των συνεπειών τους στην οικονομική και κοινωνική ζωή των καταγγελλόντων καταναλωτών, αλλά και γενικότερα στην αγορά, ειδικότερα στο κύρος και την αξιοπιστία του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας, τέλος δε εκτιμώντας ότι η παρέμβαση της Αρχής μας δια του υπόψη τρόπου κρίνεται επιτακτική και αναγκαία με σκοπό την επισήμανση προβληματικών περιοχών και την άμεση και αποτελεσματική θεραπεία αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη σύνταξη του παρόντος αναλυτικού Πορίσματος συνοδεία Συστάσεώς του.

### **A. Περιστατικά των υποθέσεων**

Οι εταιρείες σας, οι οποίες ως επί το πλείστον δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στην εξ αποστάσεως πώληση διαφόρων ειδών οικιακής και καθημερινής χρήσης (κλωστο-υφαντουργικά προϊόντα, οικιακά σκεύη, είδη ιματισμού, κ.ά.), έχουν ως αντικείμενο παράλληλης επιχειρηματικής δράσης **τη διαμεσολάβηση για την προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης στο κοινό.**

Σύμφωνα με τα ενόπιον της Αρχής μας **εγγράφως και εξακολουθητικά** καταγγελλόμενα, η επικοινωνία σας με πελάτες μέσω τηλεφώνου γίνεται κατά τρόπο που η πώληση των εμπορευμάτων σας **εμφανίζεται ως αδήριτη προϋπόθεση** για τη μετέπειτα διαμεσολάβησή σας σε πιστωτικά ιδρύματα, ώστε να τους χορηγηθούν προϊόντα καταναλωτικής πίστης (δάνεια ή κάρτες, αλλά και μεταφορά υπολοίπων ή συγκέντρωση οφειλών με πολύ ευνοϊκούς όρους και επιτόκια).

Ο τρόπος της διαμεσολάβησής σας, όπως **πανομοιότυπα** περιγράφεται στις αναφορές των προσφευγόντων στην Αρχή καταναλωτών, γίνεται κατά τρόπο που τους **δημιουργεί τη βεβαιότητα** ότι η διαδικασία έγκρισης των προωθούμενων χρηματοπιστωτικών προϊόντων **επαφίεται στη δική σας αποκλειστική αρμοδιότητα και ότι εγγυάστε για τη χορήγησή τους** ασχέτως της πιστοληπτικής τους κατάστασης, αρκεί να προβούν σε αγορά των εμπορευμάτων σας.

Σε όλες **ανεξαιρέτως** τις περιπτώσεις, των οποίων έχει λάβει και εξακολουθεί τακτικά να λαμβάνει γνώση η Αρχή μας, προκύπτει η εφαρμογή πάγιας τακτικής σας, κατά την οποία οι χρεώσεις των πωλούμενων προϊόντων σας γίνονται μέσω ισχυουσών πιστωτικών καρτών, **τις οποίες οι καταναλωτές έχουν ήδη στη διάθεσή τους**, και όχι μέσω των καρτών ή των δανείων, για την προώθηση και τη μελλοντική χορήγηση των οποίων ισχυρίζεστε ότι διαμεσολαβείτε. Οι εν λόγω χρεώσεις περνούν αυτομάτως στις πιστωτικές κάρτες των καταναλωτών, είτε εφάπαξ είτε τμηματοποιημένες σε μηνιαίες δόσεις, μέσω του συστήματος πραγματοποίησης ηλεκτρονικών πληρωμών, κάνοντας χρήση τερματικών συσκευών POS.

Από τα στοιχεία των αναφορών που έχει δεχτεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή προκύπτει ότι ορισμένες από τις επιβαλλόμενες χρεώσεις βρίσκονται **υπό σαφές καθεστώς αμφισβήτησης**, καθόσον οι καταναλωτές υποστηρίζουν ότι αυτές δεν φέρουν εύλογα αποδεικτικά στοιχεία της συναίνεσής τους, όπως κυρίως την υπογραφή τους στις αντίστοιχες συμβάσεις πώλησης, καθώς και στα σχετικά αποκόμματα των ηλεκτρονικών πληρωμών.

Έτσι, οι καταναλωτές καταγγέλλουν την ύπαρξη **ανεξήγητων, αδιευκρίνιστων ή και αυθαίρετων χρεώσεων**, αρκετά μάλιστα υψηλών κατά περίπτωση χρηματικών ποσών, στις πιστωτικές τους κάρτες από συναλλαγές που δηλώνουν μετ' επιτάσεως είτε ότι ουδέποτε πραγματοποιήθηκαν μαζί σας είτε ότι ουδέποτε συμφώνησαν μαζί σας για να πραγματοποιηθούν ή και για προϊόντα που ουδέποτε παρήγγειλαν ή παρέλαβαν από εσάς<sup>1</sup>.

Αξιοσημείωτο καταγγελλόμενο στοιχείο μέσα από την πλειονότητα των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Υπηρεσία μας είναι η άρνησή σας, συνήθως, να κάνετε δεκτά αιτήματα υπαναχώρησης των καταναλωτών, οι οποίοι ζητούν την ακύρωση των συναλλαγών τους μαζί σας, εφόσον μετά την πάροδο ικανού χρονικού διαστήματος από την πραγματοποίησή τους διαπιστώνουν ότι **δεν γίνονται λήπτες των υπεσχημένων χρηματοπιστωτικών προϊόντων**, υπό τη ρητή διαβεβαίωση της απόκτησης των οποίων τελώντας είχαν ωστόσο πειστεί από εσάς να προχωρήσουν στην αγορά των -κατά τ' άλλα μη εξ αρχής πραγματικά επιθυμητών- εμπορευμάτων σας.

Μάλιστα, ερχόμενοι πολλές φορές οι ίδιοι σε επαφή με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εξ ονόματος των οποίων τους είχατε ενημερώσει ότι λειτουργείτε ως διαμεσολαβητές, προκειμένου να τους εξηγηθεί ο λόγος αυτής της παρατηρούμενης καθυστέρησης ή και της μη χορήγησης των υπεσχημένων προϊόντων καταναλωτικής πίστης, οι καταγγέλλοντες μαθαίνουν ότι **ουδέποτε έχουν αιτηθεί μέσω υμών τη χορήγηση τέτοιων προϊόντων**, όπως μέχρι τότε πίστευαν.

Την ίδια στιγμή, οι καταναλωτές καταθέτουν μέσω των αναφορών τους ότι σε κάθε σχετική επικοινωνία τους μαζί σας εσείς εμμένετε στις καθησυχαστικές διαβεβαιώσεις σας ότι ουδέν ουσιαστικό πρόβλημα υφίσταται με τη διαδικασία απόκτησης αυτών των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και ότι **η οποιαδήποτε καθυστέρηση είναι απολύτως εύλογη και δεν πρέπει να τους εγείρει καμία ανησυχία**.

Εν προκειμένω, σε γνώση της Αρχής μας κατά τη διερεύνηση αναφορών που της έχουν υποβληθεί και σας αφορούν έχει περιέλθει και περίπτωση εκ μέρους σας **εικονικής** ικανοποίησης αιτήματος υπαναχώρησης καταναλωτή, ήτοι ακυρωτικών σημειωμάτων που ενώ ισχυρίζεστε ότι τα έχετε αποστείλει στο πιστωτικό ίδρυμα που έχει εκδώσει την πιστωτική του κάρτα προκειμένου να γίνει ο αντιλογισμός των φερόμενων ως ακυρωθεισών συναλλαγών, εντούτοις το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα μας ενημερώνει πως ουδέποτε έχει παραλάβει τα ακυρωτικά σημειώματα για τα οποία εσείς κάνετε λόγο<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Βλ. σχετικά την υπ' αριθ. πρωτ. 1173<sup>Α</sup>/18-3-2009 αναφορά του κ. .... στον Συνήγορο του Καταναλωτή, την οποία σας έχουμε διαβιβάσει με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/3164/6-4-2009 έγγραφό μας, την υπ' αριθ. πρωτ. 676<sup>Α</sup>/2-3-2010 αναφορά του κ. ...., την οποία σας έχουμε διαβιβάσει με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/2017/11-3-2010 έγγραφό μας, την υπ' αριθ. πρωτ. 782<sup>Α</sup>/10-3-2010 αναφορά της κ. ...., την οποία σας έχουμε διαβιβάσει με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/2025/11-3-2010 έγγραφό μας, την υπ' αριθ. πρωτ. 853<sup>Α</sup>/16-3-2010 αναφορά της κ. ...., η οποία βρίσκεται υπό διαβίβαση προς εσάς με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/2435/23-3-2010 έγγραφό μας.

<sup>2</sup> Βλ. υπ' αριθ. πρωτ. 1173<sup>Α</sup>/18-3-2009 αναφορά του κ. .... στον Συνήγορο του Καταναλωτή, την οποία σας έχουμε διαβιβάσει με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/3164/6-4-2009 έγγραφό μας. Με το υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/1149/18-2-2010 έγγραφό σας, που φέρεται να έχει ως αποδέκτη το Τμήμα ..... της τράπεζας....., δηλώνετε στην Υπηρεσία μας ότι έχετε απευθύνει έγγραφα αιτήματα στην εν λόγω τράπεζα, στις 25-5-2007 και στις 10-10-2008, για την ακύρωση της συνολικού ύψους 7000 (επτά χιλιάδων) ευρώ χρέωσης του κ. .... Η εμπλεκόμενη τράπεζα, ωστόσο, μας έχει ενημερώσει με

Στο σημείο αυτό, είναι σημαντικό να τονιστεί πως σε έγγραφα αιτήματα που σας απευθύνει η Υπηρεσία μας να μας αποστέλλετε αντίγραφα των συμβάσεων συνεργασίας σας με τα πιστωτικά ιδρύματα για λογαριασμό των οποίων διαμεσολαβείτε, στοιχεία που ομολογουμένως θα διευκόλυναν το έργο μας της αντικειμενικής και αμερόληπτης διερεύνησης των υποθέσεων, **λαμβάνουμε αρνητική απάντηση** με το αιτιολογικό ότι πρόκειται για οικονομικά στοιχεία των εταιρειών σας, τα οποία δεν μπορούν να γνωστοποιηθούν για εμπορικούς λόγους ανταγωνισμού.

Επίσης, σας ενημερώνουμε ότι τουλάχιστον τρία (3) πιστωτικά ιδρύματα (.....) μέχρι σήμερα μας έχουν γνωστοποιήσει το γεγονός της **διακοπής των συνεργασιών** που διατηρούσαν μαζί σας σε ό,τι αφορά την προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων τους.

Τέλος, παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι κατόπιν της από 3-11-2009 συνάντησης που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με σκοπό τη διευθέτηση καταναλωτικών διαφορών, σχετικών με τα ως άνω περιγραφόμενα περιστατικά, που είχαν ανακύψει ανάμεσα σε έξι (6) καταναλωτές (κα ....., κ. ...., κ. ...., κα ....., κ. .... και κ. ....) και τις εταιρείες σας, υπογράφηκε το υπ' αριθ. πρωτ. Α/9038/3-11-2009 Πρακτικό Συμβιβαστικής Επίλυσης, επέχον θέση δικαστικού συμβιβασμού σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, με το οποίο συμφωνήθηκε ότι εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή του εν λόγω Πρακτικού:

(α) οι αναφέροντες καταναλωτές θα μεριμνήσουν για την επιστροφή των αγορασθέντων προϊόντων στην αρχική τους συσκευασία και, όπου αυτό δεν είναι εφικτό, στην καλύτερη δυνατή κατάσταση.

(β) με την παραλαβή των προϊόντων, εσείς θα αποστείλετε άμεσα προς τις εμπλεκόμενες σε κάθε συναλλαγή τράπεζες ακυρωτικές εντολές για όλα τα μνημονεύμενα στις ερευνηθείσες υποθέσεις χρηματικά ποσά, προκειμένου να γίνει αντιλογισμός τους.

Παρ' όλα αυτά, ακόμα και μετά την πάροδο χρονικού διαστήματος μεγαλύτερου των τεσσάρων (4) μηνών από την υπογραφή του Πρακτικού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερωνόταν τακτικά από τους καταναλωτές **περί τη μη τήρηση** των ρητώς και εγγράφως συμφωνηθέντων από την πλευρά σας.

## **B. Νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο**

Σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει με την ΠΔ/ΤΕ 2597/2007, **η προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί διαμεσολαβητικής φύσης** εργασία, η οποία μπορεί να ανατίθεται από τα πιστωτικά ιδρύματα σε τρίτους (εξωτερικούς) παρόχους υπηρεσιών βάσει συμφωνίας (outsourcing), με την οποία ο πάροχος υπηρεσιών εκτελεί διαδικασία, παρέχει υπηρεσία ή ασκεί δραστηριότητα, τις

---

το από υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/1862/8-3-2010 έγγραφό της πως ουδέποτε παρέλαβε ακυρωτικά σημειώματα από εσάς που να αφορούν συναλλαγές του κ. ....

οποίες σε διαφορετική περίπτωση θα εκτελούσε, θα παρείχε ή θα ασκούσε το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

Η ίδια ΠΔ/ΤΕ ορίζει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και τα αρμόδια στελέχη των πιστωτικών ιδρυμάτων **έχουν τη συνολική ευθύνη για τις εργασίες που ανατίθενται σε τρίτους** και στο πλαίσιο αυτό ορίζουν και διασφαλίζουν την τήρηση της σχετικής πολιτικής, η οποία περιλαμβάνει -ανάμεσα σε άλλα- τα ακόλουθα:

(α) τις διαδικασίες για την επιλογή του παρόχου των ανατεθεισών υπηρεσιών. Τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ελέγξουν την καταλληλότητα, **τη νομιμότητα δραστηριοποίησης**, καθώς και την επάρκεια του παρόχου υπηρεσιών όσον αφορά την οικονομική του κατάσταση και τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου, ώστε να διασφαλίσει ότι ο πάροχος είναι σε θέση να παρέχει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών.

(β) τα μέτρα που θα πρέπει να λαμβάνονται από τα πιστωτικά ιδρύματα στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι ο πάροχος δεν εκτελεί τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί αποτελεσματικά και **σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις**.

(γ) τη σύναψη σύμβασης μεταξύ πιστωτικού ιδρύματος και παρόχου υπηρεσιών, η οποία πρέπει να περιγράφει αναλυτικά όλους τους **όρους και τις υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων μερών** και να περιλαμβάνει ειδικότερα:

- ο τον σαφή προσδιορισμό της ανατεθείσας δραστηριότητας, **της ποιότητας εξυπηρέτησης** και απόδοσης, καθώς και τις επιπτώσεις από τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων. Επίσης, θα καθορίζεται ρητή υποχρέωση του παρόχου ότι θα τηρεί τους **κατάλληλους κανόνες συμπεριφοράς** και κώδικες δεοντολογίας, καθώς και ότι κατά την εκτέλεση της ανατεθείσας σε αυτόν δραστηριότητας θα λαμβάνεται η κατάλληλη πρόνοια, **ώστε να μη δημιουργείται η εντύπωση ότι ο πάροχος ενεργεί για ίδιο λογαριασμό, αλλά για λογαριασμό του πιστωτικού ιδρύματος**, ώστε να μη μεταβάλλονται η σχέση και οι υποχρεώσεις του πιστωτικού ιδρύματος έναντι των πελατών του και να μη θίγονται οι όροι υπό τους οποίους το πιστωτικό ίδρυμα έλαβε άδεια λειτουργίας.
- ο τη δυνατότητα της Τράπεζας της Ελλάδος να έχει πρόσβαση στα οικονομικά στοιχεία που αφορούν την εκχωρούμενη δραστηριότητα, καθώς και να διενεργεί **επιτόπιους ελέγχους**, προκειμένου να διαπιστώσει τη συνεπή τήρηση των συναφών υποχρεώσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων προς το ισχύον εποπτικό πλαίσιο και **την εν γένει νόμιμη εκτέλεσή τους από τον πάροχο των υπηρεσιών**.

Ο εποπτικός ρόλος που διαθέτει η Τράπεζα της Ελλάδος συμπληρώνεται από την τήρηση ειδικού Μητρώου των προσώπων που παρέχουν διαμεσολαβητικής φύσης εργασίες σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα για λογαριασμό πιστωτικών ιδρυμάτων, κατά τα προβλεπόμενα στην ΠΔ/ΤΕ 2600/2007.

Το άρθρο 1, παρ. 1 και 2 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει, ορίζει ότι **τα δικαιώματα και τα**

**συμφέροντα των καταναλωτών**, ανάμεσά τους και τα οικονομικά, **τελούν υπό την προστασία του κράτους**.

Κατά το άρθρο 4, παρ. 1 του ίδιου νόμου, σύμβαση από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, το οποίο οργανώνεται από τον προμηθευτή.

Με την παρ. 2 του ως άνω άρθρου, ο καταναλωτής αποκτά **δικαίωμα ενημέρωσης** με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης από τον προμηθευτή τεχνικής επικοινωνίας κατά τρόπο ευκρινή, σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιπραξιών, για μια σειρά στοιχείων της επιχειρούμενης συναλλαγής και, ιδίως, για τα **ουσιώδη χαρακτηριστικά του πωλούμενου αγαθού ή της υπηρεσίας**.

Η παρ. 10 του ίδιου άρθρου θεμελιώνει το **δικαίωμα της υπαναχώρησης** των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, αναιτιολογήτως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών. Ασκουμένου τούτου του δικαιώματος, ο καταναλωτής οφείλει **να επιστρέψει τα επίμαχα αγαθά** στην αρχική τους κατάσταση και ο προμηθευτής υποχρεούται **να επιστρέψει τα αντίστοιχα ποσά που του κατέβαλε ο καταναλωτής** εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών.

Η παρ. 11 του ίδιου άρθρου εισάγει προστατευτική ρήτρα των καταναλωτών από περιπτώσεις **δόλιας χρήσης των πιστωτικών τους καρτών** στο πλαίσιο συμβάσεων από απόσταση. Έτσι, οι καταναλωτές μπορούν να ζητήσουν την ακύρωση τέτοιων πληρωμών κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, **το βάρος απόδειξης** για τη συγκατάθεση του εκάστοτε καταναλωτή επί αμφισβητούμενων εξ αποστάσεως συναλλαγών, κατά τον νόμο, **φέρει ο προμηθευτής** (παρ. 12).

Με το άρθρο 9γ, παρ. 1 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, εισάγεται **απαγορευτική ρήτρα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών** πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή.

Ειδικότερα, η παρ 2 του άρθρου ορίζει μια εμπορική πρακτική ως αθέμιτη, όταν είναι **αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά** του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή απευθύνεται το αγαθό.

Η ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών συνίσταται στη χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητάς τους να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση (άρθρο 9<sup>α</sup>, εδ. ε’).

Ως επαγγελματική ευσυνειδησία ορίζεται το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης (άρθρο 9<sup>α</sup>, εδ. η’).

Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, **ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές** και συγκεκριμένα όταν περιλαμβάνουν εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς,

αναληθείς ή όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας τους, παραπλανούν ή ενδέχεται να παραπλανήσουν τον μέσο καταναλωτή, **οδηγώντας τον στη λήψη απόφασης συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε** (άρθρο 9δ, παρ. 1).

Για την εκτίμηση μιας εμπορικής πρακτικής ως παραπλανητικής λαμβάνονται υπόψη, ανάμεσα σε άλλα, **τα κίνητρά της** (άρθρο 9δ, παρ. 1, εδ. γ'), όπως και κάθε προσπάθεια προώθησης προϊόντος που **δημιουργεί σύγχυση** (άρθρο 9δ, παρ. 2, εδ. α').

Για την εκτίμηση μιας εμπορικής πρακτικής ως επιθετικής λαμβάνεται υπόψη, ανάμεσα σε άλλα, η δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι ο καταναλωτής θα αποκομίσει όφελος από συναλλαγή, **ενώ στην πραγματικότητα δεν ισχύει κάτι τέτοιο** (άρθρο 9η, εδ. η').

### **Γ. Υπαγωγή των υποθέσεων και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Η προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών από τρίτους (διαμεσολαβητές), με τους οποίους τα πιστωτικά ιδρύματα συνάπτουν αντίστοιχες συμβάσεις συνεργασίας, αποτελεί **αυτόνομη λειτουργία**, δέουσα να είναι απολύτως **διακριτή από κάθε άλλη εμπορική δραστηριότητα** που μπορεί τυχόν να ασκεί σε άλλους επιχειρηματικούς τομείς ο εκάστοτε συνεργαζόμενος διαμεσολαβητής.

Ως εκ τούτου, η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την πιθανότητα συναλλαγής τους με πιστωτικά ιδρύματα είναι ενέργεια που **δεν θα πρέπει να συγγέεται με επιχειρηματικές δραστηριότητες** του διαμεσολαβούντος που είναι παντελώς άσχετες με αυτόν καθ' αυτόν τον αρχικό σκοπό της επιχειρούμενης επικοινωνίας, ήτοι την προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, συνυπολογιζομένου **του δικαιώματος των καταναλωτών να λαμβάνουν διαφανή και σαφή ενημέρωση** για το είδος, τη φύση και το περιεχόμενο της σκοπούμενης συναλλαγής.

Γίνεται σαφές ότι η μεταχείριση της ιδιότητας του χρηματοπιστωτικού διαμεσολαβητή κατά τις συναλλαγές με σκοπό την εξυπηρέτηση ίδιων οικονομικών συμφερόντων, μη συνδεδεμένων με την επιτέλεση του έργου για το οποίο ένα πρόσωπο **έχει νομίμως οριστεί** ως διαμεσολαβητής και, επιπλέον, **δηλώνει κατά την επικοινωνία του με τον καταναλωτή** ότι λειτουργεί ως τέτοιος, **υποκρύπτει ελεγχόμενα κίνητρα**, από τη στιγμή που η διαμεσολάβηση καταντά να λειτουργεί προσχηματικά και καθοδηγητικά, για να εξυπηρετήσει στην ουσία τη χειραγώγηση των καταναλωτών προς την κατεύθυνση της πραγματοποίησης συναλλαγών, αφενός, μη εξ αρχής επιθυμητών και, αφετέρου, αλλότριων με το αντικείμενο της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

Η κατάσταση αποκτά εντελώς παραπλανητικό χαρακτήρα για τους καταναλωτές, **προσιδιάζοντας μάλιστα σε τυπικό παράδειγμα επιθετικής πρακτικής**, όταν:

**(α)** ο διαμεσολαβητής προβάλλει στον καταναλωτή τη συνεργασία του με πιστωτικά ιδρύματα, με τα οποία είτε ποτέ δεν υφίστατο συμβατική σχέση είτε υφίστατο, αλλά είχε διακοπεί κατά τη στιγμή της διαμεσολάβησης<sup>3</sup>.

**(β)** ο διαμεσολαβητής εμφανίζεται όχι ως απλός φορέας ενημέρωσης και προώθησης προϊόντων καταναλωτικής πίστης, όπως και θα έπρεπε, αλλά ως φορέας έγκρισης -με συνοπτικές κιόλας διαδικασίες- της χορήγησης των προϊόντων αυτών και μάλιστα με υπερβολικά δελεαστικούς όρους, όπως πολύ χαμηλά επιτόκια δανεισμού ή πολύ υψηλά πιστωτικά όρια καρτών, καλλιεργώντας έτσι στους καταναλωτές την εντύπωση ότι πρόκειται να αποκομίσουν σημαντικό όφελος και **πειθαναγκάζοντάς τους παράλληλα να προβούν στην -εν τω μεταξύ προβληθείσα ως αδήριτη προϋπόθεση- συναλλαγή για την αγορά των εμπορευμάτων του.**

Έτσι, όμως, ο διαμεσολαβητής καταλήγει να **οικειοποιείται έναν μη εξουσιοδοτημένο ρόλο**, με αποτέλεσμα η εντύπωση που δημιουργείται στους καταναλωτές να είναι **απολύτως αθέμιτη**, καθόσον:

**(α)** είναι προφανές ότι η πιεστική ανάγκη των καταναλωτών για δανεισμό συνιστά αδυναμία, **παράγωγο της εκμετάλλευσης της οποίας είναι η παραπλάνησή τους.**

**(β)** **διαστρεβλώνεται ο τρόπος της νομίμως προβλεπόμενης λειτουργίας των διαμεσολαβητών**, η οποία έγκειται απλώς και μόνο στην ενημέρωση και προώθηση στους καταναλωτές τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθόσον οι διαδικασίες έγκρισης για τη χορήγησή τους, ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης της φερεγγυότητας και της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψηφίων δανειοληπτών, **εντάσσονται στο πλέγμα ενεργειών που σε κάθε περίπτωση επαφίενται και διενεργούνται αποκλειστικά από τα πιστωτικά ιδρύματα και τις εταιρείες παροχής πιστώσεων**, στο πλαίσιο της εκτίμησης του οικονομικού κινδύνου που πρόκειται να αναλάβουν.

Εξαιρέση, βεβαίως, από τα παραπάνω αποτελεί η περίπτωση της **χρηματοδοτούμενης πώλησης αγαθών**, ήτοι της διαμεσολάβησης επιχειρήσεων για την προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό τη **χρηματοδότηση της πώλησης των δικών τους εμπορευμάτων**, στο πλαίσιο άσκησης της επιχειρηματικής-εμπορικής δραστηριότητάς τους ως **προμηθευτών**.

---

<sup>3</sup> Βλ. υπ' αριθ. πρωτ. Α/1003/11-2-2010 και 562<sup>Α</sup>/22-2-2010 αναφορές των κκ. .... και ..... αντίστοιχα στον Σνήγορο του Καταναλωτή, τις οποίες σας έχουμε διαβιβάσει με τα υπ' αριθ. πρωτ. Α/1657/2-3-2010 και Α/1676/2-3-2010 έγγραφά μας. Στην περίπτωση του κ. ...., ο αναφέρων καταθέτει ότι λειτουργήσατε ως διαμεσολαβητής της τράπεζας ..... με σκοπό την έκδοση πιστωτικής κάρτας με χαμηλό επιτόκιο. Όσο για τον δεύτερο αναφέροντα, σε τηλεφωνική επικοινωνία της Υπηρεσίας μας μαζί του και σε ερώτησή μας να διευκρινίσει το πιστωτικό ίδρυμα, εξ ονόματος του οποίου παρουσιάστηκατε να λειτουργείτε ως διαμεσολαβητής προκειμένου να του εκδοθεί πιστωτική κάρτα, εκείνος απάντησε πως «δεν θυμάμαι ακριβώς, αλλά μάλλον είναι η .....». Σας επισημαίνουμε ότι αμφότερες οι επαφές σας και οι προτάσεις σας για συναλλαγή προς τους ανωτέρω δύο αναφέροντες πραγματοποιήθηκαν σε χρόνο (Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2009) κατά τον οποίο, όπως μας έχει πληροφορήσει αρμοδίως η τράπεζα ..... με τα από 8-7-2009 και 21-7-2009 έγγραφά της, δεν υφίστατο μεταξύ σας σε ισχύ ουδεμία συμβατική σχέση προς τον σκοπό της διαμεσολάβησης για την προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης.



Στο σύνολο, ωστόσο, των περιπτώσεων που έχει εξετάσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή και που σας αφορούν **δεν μπορεί επ' ουδενί να σταθεί ο ισχυρισμός** ότι κύριο αντικείμενο των ερευνώμενων συναλλαγών ήταν η διαμεσολάβησή σας με σκοπό τη χρηματοδότηση της πώλησης των προϊόντων σας, από τη στιγμή που τελικώς τα υπεσχημένα πιστωτικά προϊόντα **σχεδόν ποτέ δεν χορηγούνται στους ενδιαφερόμενους**, την ίδια στιγμή που οι χρεώσεις των εμπορευμάτων σας γίνονται σε πιστωτικές κάρτες που οι καταναλωτές έχουν ήδη στην κατοχή τους.

**Όλα τα παραπάνω ελέγχονται και προς την κατεύθυνση ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων κατ' άρθρο 386 ΠΚ, σε συνδυασμό με τη διάταξη του άρθρου 98 ΠΚ.**

Εκτιμώντας, τώρα, τον δικαιολογητικό λόγο της εκπρόθεσμης υποβολής, πάνω στον οποίο στηρίζετε την άρνησή σας να ικανοποιείτε αιτήματα υπαναχώρησης των καταναλωτών, αν και ο λόγος αυτός τυπικά εδράζεται στον νόμο, εντούτοις **χρήζει εδώ ευρύτερης ερμηνευτικής προσέγγισης.**

Όπως αναλυτικά εξηγήθηκε προηγουμένως, ο **πραγματικός** λόγος για τον οποίο οι καταναλωτές ωθούνται στην αγορά των εμπορευμάτων σας δεν εκπορεύεται από κάποια **γνήσια και αυτόβουλη επιθυμία απόκτησής τους**, αλλά ουσιαστικά από την επιθυμία απόκτησης των προωθούμενων χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Δηλαδή, **το αληθινά επιθυμητό προς απόκτηση αγαθό δεν είναι τα προϊόντα που εμπορεύεστε, αλλά η τραπεζική πίστωση, την οποία υπόσχεστε.**

Το χρονικό διάστημα των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, που προβλέπει ο νόμος για την άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, μπορεί εύκολα να εκπνεύσει **και συνήθως έτσι έχει συμβεί** στο σύνολο των ερευνηθεισών περιπτώσεων. Και τούτο διότι υπό συνθήκες πιεστικής ανάγκης των καταναλωτών για δανεισμό, η διαβεβαίωση σχετικά με την απολύτως εγγυημένη χορήγηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης λειτουργεί καθησυχαστικά, καλλιεργεί καλόπιστα την προσδοκία τους και επιτρέπει να περνάει αρκετός χρόνος, όσος χρειάζεται μέχρι να διαπιστώσουν εάν πρόκειται τελικά να γίνουν λήπτες των προϊόντων αυτών.

Είναι σημαντικό να επαναλάβουμε στο σημείο αυτό ότι ο δηλούμενος ως πρωτεύων και κύριος σκοπός της συναλλαγής των καταναλωτών με τις εταιρείες σας, εμφανιζόμενες κατά την επικοινωνία μαζί τους να λειτουργούν διαμεσολαβητικά εξ ονόματος πιστωτικών ιδρυμάτων, είναι **η πρόσβαση στον τραπεζικό δανεισμό**, ενώ η αγορά προϊόντων σας πραγματοποιείται για τον αποκλειστικό λόγο ότι κάτι τέτοιο τους έχει **ψευδώς** παρουσιαστεί ως αδήριτη προϋπόθεση για την επίτευξη της πρόσβασης (στον δανεισμό).

Επομένως, εύλογα μπορεί να εκληφθεί ότι στο μυαλό των καταναλωτών **η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης συνδέεται με την πρωτεύουσα φύση της συναλλαγής**, που είναι η χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση, και όχι με την αγορά των εμπορευμάτων σας, **η οποία συνιστά καταφανώς δευτερεύουσα ενέργεια στο πλαίσιο του κύριου χαρακτήρα και του σκοπού της συναλλαγής.**

Γίνεται αντιληπτό ότι η τακτική του καθησυχασμού των καταναλωτών, **την οποία πιστά ακολουθείτε**, περί του ότι ουδέν ουσιαστικό πρόβλημα υφίσταται με τη διαδικασία απόκτησης των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και ότι η οποιαδήποτε παρατηρούμενη καθυστέρηση στη χορήγησή τους είναι απολύτως εύλογη και δεν πρέπει να τους εγείρει καμία ανησυχία, **λειτουργεί παρελκυστικά**, κάνοντας τον χρόνο να περνά αρκετά πέραν της προβλεπόμενης από τον νόμο προθεσμίας για τη διατύπωση της αξίωσης της υπαναχώρησης.

#### **Δ. Συμπέρασμα – σύσταση**

Κατόπιν των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπιστώνει εκτεταμένη παραπλάνηση των καταναλωτών εξαιτίας της επιχειρηματικής σας δράσης, την οποία σας καλεί να προσαρμόστε **με γνώμονα την επαγγελματική ευσυνειδησία και κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται σε έντιμες επιχειρηματικές πρακτικές και στη γενική αρχή της καλής πίστης**. Ειδικότερα, σας καλούμε:

**(α)** να απόσχετε εφεξής από κάθε πράξη ή παράλειψη κατά την εμπορική επικοινωνία σας και τις συναλλαγές σας με καταναλωτές, ώστε οι επιχειρηματικές ιδιότητές σας του διαμεσολαβητή στην προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης και του εξ αποστάσεως προμηθευτή αγαθών **να καθίστανται απολύτως διακριτές και να μην προκαλείται παραπλάνηση στους καταναλωτές από τη συγκεχυμένη**, κατά τους αθέμιτους τρόπους που περιγράφονται στην παρούσα, **μεταχείρισή τους**.

**(β)** να εξετάσετε με τη δέουσα προσοχή και υπευθυνότητα όσες υποθέσεις σας έχουν διαβιβασθεί, καθώς και όσες τυχόν σας διαβιβασθούν στο μέλλον από την Υπηρεσία μας, **προβαίνοντας επιμελώς στην ανάληψη κάθε απαιτούμενης ενέργειας για την άμεση και πλήρη ικανοποίηση** όσων δίκαιων αιτημάτων καταναλωτών έχουν ανακύψει ή και εξακολουθούν να ανακύπτουν εξαιτίας της, κατά τα ως άνω περιγραφόμενα, επιχειρηματικής συμπεριφοράς σας.

**(γ)** να γνωστοποιήσετε **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνετε αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή. Σας ενημερώνουμε ότι **μη γνωστοποίηση** της θέσης σας επί της παρούσας εντός του οριζόμενου τούτου χρονικού διαστήματος **θα εκληφθεί ως εκ μέρους σας άρνηση αποδοχής του περιεχομένου της**.

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, **ήτοι να τη δημοσιοποιήσει** με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση των διαφορών, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Τέλος, την παρούσα κοινοποιούμε προς:

1. Τον **Υπουργό Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας**, προκειμένου να εξετάσει τη χρεία επιβολής, με σχετική Απόφασή του, σε βάρος των καταγγελλόμενων εταιρειών των κυρώσεων του άρθρου 9θ, παρ. 5

και του άρθρου 13<sup>α</sup>, παρ. 2 και 5 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει.

2. Την **Τράπεζα της Ελλάδος**, προκειμένου να προβεί στη διενέργεια του προσήκοντος ελέγχου για τη διαπίστωση της εν γένει νόμιμης εκτέλεσης της λειτουργίας της διαμεσολάβησης για την προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης από τις καταγγελλόμενες εταιρείες.
3. Στην **Ελληνική Ένωση Τραπεζών και τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας**, προκειμένου να λάβουν γνώση των ανωτέρω στο πλαίσιο διαφύλαξης της αξιοπιστίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος και του κύρους τους στην αγορά και, ειδικότερα, προκειμένου να ελέγξουν τη νομιμότητα δραστηριοποίησης των καταγγελλόμενων εταιρειών ως διαμεσολαβητών στην προώθηση προϊόντων τους καταναλωτικής πίστης, σε περίπτωση που διατηρούν οιαδήποτε αντίστοιχη συνεργασία μαζί τους, προβαίνοντας παράλληλα σε ενέργειες διασφάλισης της διαμεσολαβητικής λειτουργίας σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

Κοιν.:

Υπουργό Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας  
Μεσογείων 119  
101 92, Αθήνα

Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Πλ. Κάνιγγος  
101 81, Αθήνα

Τράπεζα της Ελλάδος  
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος  
Ελευθερίου Βενιζέλου 21  
102 50, Αθήνα

Ελληνική Ένωση Τραπεζών  
Αμερικής 21<sup>Α</sup>  
106 72, Αθήνα

**Πίνακας πιστωτικών ιδρυμάτων:**

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
Αιόλου 86  
102 32, Αθήνα

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
Σοφοκλέους 11  
105 59, Αθήνα

ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
Σταδίου 40  
102 52, Αθήνα

ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
Μεσογείων 109-111  
115 26, Αθήνα

ΑΤΤΙΚΑ BANK ΑΤΕ  
Ομήρου 23  
106 72, Αθήνα

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε.  
Αμερικής 4  
105 64, Αθήνα

ΤΡΑΠΕΖΑ Ε.Φ.Γ. EUROBANK - ERGASIAS Α.Ε.  
Όθωνος 8  
105 57, Αθήνα

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
Πανεπιστημίου 23  
105 64, Αθήνα

MARFIN ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
Αμερικής 6  
106 71, Αθήνα

ASPIS BANK ΑΤΕ  
Όθωνος 4  
105 57, Αθήνα

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
Κηφισίας 24β  
151 25, Μαρούσι

ΤΡΑΠΕΖΑ MILLENNIUM BANK Α.Ε.  
Λ. Συγγρού 182  
176 71, Καλλιθέα

PROTON ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
Έλσιν 13 & Αμαλιάδος 20  
115 23, Αθήνα

ΤΡΑΠΕΖΑ PROBANK Α.Ε.  
Λ. Αγ. Βαρβάρας 4  
175 63, Π. Φάληρο

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
Λ. Μεσογείων 290  
155 62, Αθήνα

ΕΜΠΟΡΙΚΗ CREDICOM ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.  
Λ. Συγγρού 187  
171 21, Ν. Σμύρνη

ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Τ.Ε.  
Πεσμαζόγλου 2-6  
101 75, Αθήνα

THE ROYAL BANK OF SCOTLAND N.V.  
Λ. Συγγρού 348  
Κτηρίο Β'  
176 74, Καλλιθέα

BNP PARIBAS  
Λ. Βασ. Σοφίας 94 & Κερασούντος 1<sup>Α</sup>  
115 28, Αθήνα

HSBC BANK plc  
Λ. Μεσογείων 109-111  
115 26, Αθήνα

THE ROYAL BANK OF SCOTLAND  
Ακτή Μιαούλη 45  
185 10, Πειραιάς

CITIBANK International plc  
Όθωνος 8  
105 57, Αθήνα

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ  
Λ. Αλεξάνδρας 170  
115 21, Αθήνα