



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου  
Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αθήνα 23 Απριλίου 2012  
Αριθ. Πρωτ. :3994

**ΠΡΟΣ:**  
ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

**ΠΡΟΣ:**  
ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΕΣ

**ΚΟΙΝ.:**

1. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
Τμήμα Β'  
Πλατεία Κάνιγγος  
101 81 Αθήνα

2. Τράπεζα της Ελλάδος  
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος  
Αμερικής 3  
102 50 Αθήνα

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε τις αναφορές των Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΩΝ με αίτημα την απαλλαγή τους από τη χρέωση τόκων "περιόδου χάριτος" σε ... προσωπικά δάνεια ... που είχαν λάβει από την καταγγελλόμενη Τράπεζα. Επρόκειτο για τόκους που είχαν γεννηθεί από την ημερομηνία εκταμίευσης του δανείου ... και δεν είχαν υπολογισθεί στις ... δόσεις των δανείων τους, ενώ η χρέωσή τους τούς κοινοποιήθηκε είτε κατά τη

λήξη του δανείου τους είτε κατά τη διάρκεια αυτού και πάντως μετά την πάροδο αρκετών ετών από τη λήψη του. Τα ποσά αυτά κυμαίνονταν από 28 ευρώ έως 221 ευρώ αναλόγως του ποσού του δανείου, του ύψους του επιτοκίου του καθενός και .... Ο σχετικός όρος που προβλέπεται στη σύμβαση, αποτελεί Γενικό Όρο Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) και συνεπώς υπάγεται καταρχήν σε έλεγχο ένταξης κι εν συνεχεία σε έλεγχο κύρους του περιεχομένου του βάσει των διατάξεων του άρθρου 2 του Ν.2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών, όπως τροποποιήθηκε από το Ν.3587/2007 (ΦΕΚ Α'152).

Με σχετικά έγγραφα διαβιβάσαμε τις σχετικές αναφορές των ανωτέρω καταγγελλόντων στην καταγγελλόμενη Τράπεζα και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004, έπειτα από ενδελεχή μελέτη των περιπτώσεων που τέθηκαν υπόψη της Αρχής και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από την τράπεζα στα απαντητικά της έγγραφα, διαπιστώνουμε τα εξής:

1. Κατά τους ορισμούς του άρθρου 2 παρ.1 του Ν.2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, *"όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασής τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους"*. Βάσει του άρθρου 2 παρ.2 του Ν.2251/1994, *"οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. (...)"*. Στην παράγραφο 3 του άρθρου 2 του Ν.2251/1994 ορίζεται ότι *"όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών"*. Εν συνεχεία, βάσει του άρθρου 2 παρ.4 του Ν.2251/1994, *"κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας, ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. Επιπλέον, βάσει του άρθρου 5 εδ.β' της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ "Στην περίπτωση συμβάσεων των οποίων όλες ή μερικές ρήτρες που προτείνονται στον καταναλωτή, έχουν συνταχθεί εγγράφως, οι ρήτρες αυτές πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας ρήτρας επικρατεί η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία"*. Βάσει του άρθρου 2 παρ.7 περ.ια' του Ν.2251/1994, *"σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή"*.

Για την ερμηνεία ενός γενικού όρου βάσει του άρθρου 2 παρ.4 του Ν.2251/1994 εφαρμόζονται και οι διατάξεις των άρθρων 173 και 200 ΑΚ. Ειδικότερα, "οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων 173 (σύμφωνα με το οποίο κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις) και 200 (σύμφωνα με το οποίο οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη) του ΑΚ εφαρμόζονται σε

κάθε περίπτωση κατά την οποία υπάρχει κενό ή ασάφεια στην ερμηνευτική σύμβαση ή αμφιβολία, ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβαλλομένων." (Βλ. Σύσταση-Πόρισμα Συνηγούρου του Καταναλωτή προς ασφαλιστική εταιρία (11.5.2009), [http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_recommendations.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_recommendations.html), σελ.15). "Η αμφιβολία μπορεί να συνίσταται είτε σε δυνατότητα υποστήριξης δύο ή περισσότερων ερμηνευτικών εκδοχών για την ίδια ρήτρα (διφορούμενη ρήτρα, αμφισήμαντη ή πολυσήμαντη), είτε σε αντίφαση μεταξύ περισσότερων ρητρών των ίδιων Γ.Ο.Σ. (αντιφατικές ρήτρες). Και στις δύο περιπτώσεις προτιμάται η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή εκδοχή ή ρήτρα." (Γ.Δέλλιο, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου), 2008, σελ.106).

Για την ερμηνεία των όρων που διατυπώθηκαν ασαφώς ως γενικοί όροι των συναλλαγών, "η προκρινόμενη, ως εφαρμοστέα ερμηνευτική μέθοδος, είναι η αντικειμενική, αφού αποσκοπείται η εξεύρεση (ο έλεγχος), του πώς αντιλαμβάνεται ο μέσης πείρας (συναλλακτικής κ.λπ.) και επίσης μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας πελάτη και καταναλωτή (από τον ευρύ δηλαδή κύκλο των καταναλωτών), την έννοια της ρήτρας (όρου)." (Σύσταση-Πόρισμα Συνηγούρου του Καταναλωτή προς ασφαλιστική εταιρία (11.5.2009), ό.π., σελ.15). "Ως εκ τούτου, σε περίπτωση σύγκρουσης των ερμηνευτικών αντιλήψεων προμηθευτή και καταναλωτή, οι ΓΟΣ πρέπει να καταλογίζονται στα μέρη με το νόημα που είναι αναμενόμενο να προσδώσει σ'αυτούς ο μέσης πείρας και αντίληψης καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή κλάδου συναλλαγών, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιομορφίες της εκάστοτε περίπτωσης" (Γ.Δέλλιο, ό.π., σελ.104).

Η υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία ενισχύεται και για έναν ακόμη λόγο: η διατύπωση ενός γενικού όρου σε μία τραπεζική σύμβαση ανήκει αποκλειστικά στην Τράπεζα. Η αρχή της καλής πίστης συνηγορεί, αν υπάρχει αμφιβολία ως προς το περιεχόμενό του, ο γενικός όρος να ερμηνεύεται εναντίον του συντάκτη της (σύμφωνα και με τον κανόνα *in dubio contra stipulatorem*) (βλ. σχετικά ΑΠ 522/1962 ΕΕΝ 30, 107, ΕφΑθ 7110/1979, ΕΕμπΔ 1980. Βλ. και Γ.Δέλλιο, Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, 2001, σελ.199, Γ.Μεντή, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις 2000, σελ.55).

Επιπροσθέτως, βάσει της παραγράφου 3 του άρθρου 2 του Ν.2251/1994, "σε περίπτωση που από την ερμηνεία διαπιστωθεί αντίφαση μεταξύ ρητρών Γ.Ο.Σ. και ατομικών συμφωνιών, οι Γ.Ο.Σ. μπορούν και πρέπει να ισχύουν μόνο στο βαθμό που αφήνει γι'αυτούς έδαφος εφαρμογής η ατομική συμφωνία. Πρόκειται για την αρχή του προβαδίσματος της ειδικότερης ρύθμισης με τη διαπίστωση ότι η συμβατική σχέση προμηθευτή-καταναλωτή δεν ρυθμίζεται αποκλειστικά από απρόσωπους κανόνες Γ.Ο.Σ. αλλά και από ατομικές συμφωνίες: Οι συμβαλλόμενοι ενδέχεται να συζητούν για το βασικό περιεχόμενο της συναλλαγής τους (λ.χ. να προσδιορίζουν την παροχή και την αντιπαροχή) και να παραπέμπουν κατά τα λοιπά στους Γ.Ο.Σ." (Γ.Δέλλιο, ό.π., 2008, σελ.105).

2. Περαιτέρω, από τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.1 και 2 του Ν.2251/1994 προκύπτει ότι οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή. Η ανάγκη διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης αναγνωρίζεται και στην 20η αιτιολογική σκέψη του Προοιμίου της Οδηγίας 93/13 και καταγράφεται στο άρθρο 5 Ι της Οδηγίας που προβλέπει ότι "οι ρήτρες πρέπει να συντάσσονται πάντοτε με σαφή και κατανοητό τρόπο" εγκαθιδρύοντας έτσι υπέρ του καταναλωτή ένα τεκμήριο μη δεσμευτικότητας των αδιαφανών όρων (βλ. Γ.Δέλλιο, ό.π., 2008, σελ.93).

Η αρχή της διαφάνειας, βάσει της ελληνικής νομολογίας, έχει δύο εκφάνσεις: Τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Ασαφείς ή πολυσήμαντες ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Αδιαφανείς ρήτρες που αποκρύπτουν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απέχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα και αξιώσεις που κατά φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Με το πρίσμα αυτό αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας κατά το άρθρο 2 παρ.6 του Ν.2251/1994 (βλ.Γ.Δέλλιο, ό.π., 2008, σελ.95, ΑΠ 430/2005, ΕλλΔνη 2005, 793 (800/1), ΕφΑθ 5253/2003 ΧρΙΔ 2004, 134, ΠπρΑθ 1119/2002, ΔΕΕ 2003, 422 (426, 430), ΜπρΑθ 4593/2005 ΔΕΕ 2006, 517, ΕιρΘεσ 1797/2007, Αρμ.2007, 741 (743), ΕιρΘεσ 5985/2006 Αρμ.2006, 1739). Επιπλέον, οι αποφάσεις των ελληνικών δικαστηρίων τονίζουν την ανάγκη, ο καταναλωτής "να αντιληφθεί άμεσα το μέτρο της σύμβασης (...), δηλαδή να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη" (ΑΠ 15/2007, ΕλλΔνη 2007, 985, ΑΠ 1495/2006, ΔΕΕ 2006, 1307 (1309), ΑΠ 1011/2004, ΕλλΔνη 2007, 133 (134), ΑΠ 1101/2004, ΕλλΔνη 2007, 479 (480), ΑΠ 1030/2001, ΧρΙΔ 2001, 611 (612).

Ειδικότερα, όταν πρόκειται για όρους που καθορίζουν το τίμημα και την παροχή θα πρέπει να είναι απόλυτα σαφείς και κατανοητοί και να επιτρέπουν ευχερείς συγκρίσεις με τις αντίστοιχες προσφορές της αγοράς. "Αποτέλεσμα της αδιαφάνειας των σχετικών όρων είναι η επανεμφάνιση του χαρακτηριστικού γνωσιολογικού ελλείμματος εναλλακτικών λύσεων, στο μέτρο που αυτός λόγω της αδιαφάνειας δεν είναι σε θέση να αποτιμήσει τις εναλλακτικές προσφορές" (Γ.Δέλλιο, ό.π., 2008, σελ.92). Έτσι, όταν πρόκειται για γενικό όρο που αφορά τους τόκους του δανείου, ο όρος αυτός θα πρέπει να διατυπώνεται στη σύμβαση υπό τρόπο διαφανή, υπό την έννοια ότι ο δανειολήπτης κατά τη σύναψη της συμβάσεως, πρέπει να μπορεί να αντιληφθεί το ύψος της επιβάρυνσής του.

3. Στην προκειμένη περίπτωση, οι καταγγέλλοντες δανειολήπτες είχαν συνάψει με την καταγγελλόμενη Τράπεζα συμβάσεις ανοικτών ... δανείων ... επιτοκίου που εμπειρείχαν τον όρο ... που προέβλεπε ότι "*ο Οφειλέτης υποχρεούται να καταβάλλει τόκο που υπολογίζεται από την ημέρα χρέωσης του λογαριασμού*". Παράλληλα, στο Προσάρτημα της σύμβασης που αποτελούσε "*αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης*" όπως ρητά προβλεπόταν στο τέλος αυτού, αναγράφονταν αναλυτικά μεταξύ άλλων, το είδος και το ποσό του δανείου, το είδος του επιτοκίου ..., ... δόσης του δανείου, το ετήσιο συμβατικό επιτόκιο, η διάρκεια του δανείου και ο αριθμός των δόσεων του δανείου. Σημειωτέον ότι όλες οι χρεώσεις που επιβάρυναν τα δάνεια προβλέπονταν ρητά στο Προσάρτημά τους.

Παράλληλα, ....

Εν συνεχεία, μετά την πάροδο αρκετών ετών (3-5 χρόνια) από τη λήψη του δανείου και συνήθως κατά τη λήξη του, οι δανειολήπτες ελάμβαναν μία επιστολή που τους ενημέρωνε ότι εκκρεμούσαν "*τόκοι αρχικής περιόδου .... Το ύψος των τόκων αυτών κυμαίνονταν από 28 ευρώ έως 221 ευρώ αναλόγως του ποσού του δανείου, του ύψους του επιτοκίου του καθενός και ..., ενώ η καταγγελλόμενη Τράπεζα τους χαρακτήριζε στην ενημερωτική επιστολή της ως τόκους "περιόδου χάριτος"*".

Ωστόσο, μέχρι τη στιγμή εκείνη, οι δανειολήπτες δεν είχαν καμία σχετική ενημέρωση, ούτε προσυμβατικά ούτε κατά την έναρξη του δανείου και δικαιολογημένα αιφνιδιάζονταν. Επιπλέον, στις δανειακές τους συμβάσεις δεν υπήρχε συμφωνία για ύπαρξη "*περιόδου χάριτος*". Μία τέτοια συμφωνία προβλέπεται κατά

κανόνα ρητά σε μια δανειακή σύμβαση και συνιστά ουσιώδη όρο αυτής και συνοδεύεται από ρητή πρόβλεψη του καταλογισμού τόκων κατά τη διάρκεια αυτής. Μία τέτοια συμφωνία όμως δεν υπήρχε σε καμία δανειακή σύμβαση των καταγγελλόντων δανειοληπτών.

Παράλληλα, η Τράπεζα γνώριζε εξαρχής τη σχετική χρέωση και δεν ενημέρωσε ως όφειλε του δανειολήπτες. Ειδικότερα, στο Προσάρτημα της σύμβασής τους κατέγραφε αναλυτικά τα ποσά των δόσεων ..., καθώς και τις λοιπές χρεώσεις του δανείου, χωρίς όμως να κάνει καμία αναφορά για την αμφισβητούμενη χρέωση, ενώ είχε τη σχετική δυνατότητα. Επιπλέον, από τη συνήθη συναλλακτική πρακτική της Τράπεζας ..., γνώριζε ... και δεν ενημέρωνε προσηκόντως και εγκαίρως τους συναλλασσομένους της για τους επιπλέον τόκους που θα χρεωθούν.

Επιπροσθέτως, ο γενικός συμβατικός όρος 2.1 που προέβλεπε ότι "*ο Οφειλέτης υποχρεούται να καταβάλλει τόκο που υπολογίζεται από την ημέρα χρέωσης του λογαριασμού*" δεν επαρκούσε για να αντιληφθεί ο δανειολήπτης την ύπαρξη επιπλέον τόκων που βαρύνουν το δάνειό του και οι οποίοι δεν είχαν υπολογισθεί στις δόσεις του δανείου του ... . Παράλληλα, στις υπό κρίση δανειακές συμβάσεις και στα Προσαρτήματά τους δεν αναγραφόταν και το ύψος του Συνολικού Ετήσιου Πραγματικού Ποσοστού Επιβάρυνσης (Σ.Ε.Π.Π.Ε) για να γνωρίζουν οι δανειολήπτες τη συνολική οικονομική τους επιβάρυνση από τη λήψη των εν λόγω δανείων.

Με τον τρόπο αυτό, η καταγγελλόμενη Τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στη συμβατική της υποχρέωση για σαφή και πλήρη ενημέρωση των δανειοληπτών, βάσει τους άρθρου 2 παρ.1 και 2 του Ν.2251/1994, εφόσον δεν τους υποδεικνύει ρητά την ύπαρξη της εν λόγω χρέωσης με επιπλέον συμβατικούς τόκους, ενεργώντας έτσι κατά τρόπο καταχρηστικό. Αποτέλεσμα δε αυτού είναι ότι δημιουργείται ασαφής εικόνα στο μέσο καταναλωτή, ήτοι στον διαθέτοντα τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης καταναλωτή, για τις συμβατικές υποχρεώσεις και ειδικά για τις οικονομικές επιβαρύνσεις που ο τελευταίος αναλαμβάνει κατά τη σύναψη του υπό κρίση ... δανείου. Έτσι, δημιουργείται αδιαφάνεια, μη συγκρισιμότητα με αντίστοιχες παροχές άλλων Τραπεζών και μεταβάλλεται η εικόνα που δικαιολογημένα είχε δημιουργηθεί στους δανειολήπτες-καταναλωτές για το συνολικό ύψος του τιμήματος του δανείου και μάλιστα απροσδόκητα, αφού με την καθυστερημένη γνωστοποίηση της επίμαχης χρέωσης μεταβάλλεται η εικόνα που δικαιολογημένα είχε δημιουργηθεί στους δανειολήπτες αναφορικά με το ύψος του τιμήματος και την έκταση της κύριας παροχής τους και προκαλείται σύγχυση σε αυτούς για το τι καλύπτει το εν λόγω τίμημα.

Ο υπό κρίση όρος ... δεν επέτρεψε στους δανειολήπτες να έχουν σαφή πρόβλεψη για ορισμένα κρίσιμα στοιχεία της σύμβασης, όπως είναι το ύψος του τιμήματος αυτού. Άλλωστε, έκφανση της αρχής της διαφάνειας συνιστά η ανάγκη προβλεψιμότητας των όρων. Η υπό αμφισβήτηση χρέωση αυτή είναι, επομένως, καταχρηστική και βάσει του άρθρου 2 παρ.7 περ.ια' του Ν.2251/1994.

...

Επιπλέον, στο Προσάρτημα των υπό κρίση συμβάσεων προσδιορίζεται συγκεκριμένα το βασικό περιεχόμενο της κάθε σύμβασης (καθορισμός παροχής-αντιπαροχής) με συμφωνίες που εξατομικεύουν τα χαρακτηριστικά τους και τις επιβαρύνσεις τους στο πρόσωπο του κάθε δανειολήπτη. Το περιεχόμενό τους όμως έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τον όρο ... των συμβάσεων, όπως τον ερμηνεύει η Τράπεζα. Στην προκειμένη, συνεπώς, περίπτωση θα πρέπει να τύχουν εφαρμογή η αρχή του προβαδίσματος της ειδικότερης ρύθμισης του άρθρου 2 παρ.3 του Ν.2251/1994, όπως και ο κανόνας της υπέρ του καταναλωτή ερμηνείας του άρθρου 2 παρ.4 του Ν.2251/1994.

4. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η καταγγελλόμενη Τράπεζα στηριζόμενη σε έναν αδιαφανή και άρα καταχρηστικό και συνεπώς άκυρο, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, όρο παραβιάζει ευθέως τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.1, 2, 3, 4 και 7 περ.ια΄ του Ν. 2251/1994, απαιτεί παράνομα και καταχρηστικά να της καταβληθούν τα σχετικά ποσά τόκων από τους καταγγέλλοντες δανειολήπτες, ενώ έγινε αδικαιολογήτως πλουσιότερη χωρίς νόμιμη αιτία σε βάρος των περιουσιών όσων καταγγελλόντων δανειοληπτών εν τέλει τα κατέβαλαν, παρά τις αντιρρήσεις που προέβαλαν.

Ενόψει των ανωτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση των υπό κρίση διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την καταγγελλόμενη Τράπεζα αφενός να πάψει να ζητά από τους καταγγέλλοντες δανειολήπτες να της καταβάλουν τα ποσά των τόκων που προέκυψαν ..., αφετέρου να επιστρέψει σε όσους από τους καταγγέλλοντες κατέβαλαν τα αμφισβητούμενα ποσά τόκων, ως αχρεωστήτως καταβληθέντα (άρ.904 επ. ΑΚ), ικανοποιώντας τα αιτήματα των αναφορών τους.

**II. Καλεί** την Τράπεζα να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**III. Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη Τράπεζα δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.04).

**IV) Διαβιβάζει** την παρούσα σύσταση στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 α «Κυρώσεις» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών, όπως ισχύει.

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας