



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου
Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αθήνα 18 Φεβρουαρίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :4428

ΠΡΟΣ:
EUROBANK
Όθωνος 8
10557 Αθήνα

ΠΡΟΣ:
ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ

ΚΟΙΝ.:
1.Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
2.Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα
3. 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 την αναφορά του ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ στις 14.08.12, στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 4516Α.

Στην αναφορά του ο καταγγέλλων αναφέρει ότι, ενώ το 2008 είχε λάβει δάνειο από την Τράπεζα EUROBANK για να εξοφλήσει το δάνειό του στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, η τελευταία Τράπεζα δεν είχε προχωρήσει σε προεξόφληση του δανείου του με αποτέλεσμα να συνεχίζει να επιβαρύνεται το δάνειο του καταγγέλλοντος με συμβατικούς τόκους, ενώ, παράλληλα αποπληρώνει και το δάνειο που έλαβε από την Τράπεζα Eurobank προς εξόφληση του άλλου δανείου.

Ειδικότερα, στη δανειακή σύμβαση που σύναψε ο καταγγέλλων με την Τράπεζα EUROBANK το Σεπτέμβριο του 2008, συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

"Αίτημα μεταφοράς χρεωστικού υπολοίπου από δάνεια και κάρτες σε τοκοχρεωλυτικό δάνειο εν τάξει σταθερού επιτοκίου" και "Η μεταφορά γίνεται από ...
2. ΤΡΑΠΕΖΑ: Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΙΔΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: MG0721100145, ΠΟΣΟ:5.282,4". Συμφωνήθηκε δηλαδή να αποστείλει η Τράπεζα EUROBANK στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ το σχετικό ποσό προς εξόφληση του δανείου του καταγγέλλοντος.

Μετά τη διαβίβαση της αναφοράς στις καταγγελλόμενες Τράπεζες λάβαμε τις απαντήσεις των Τραπεζών (αρ.πρωτ.εισερχ. Β/4785/28.09.12 και Β/4794/1.10.12) τις οποίες διαβιβάσαμε στον καταγγέλλοντα προς ενημέρωσή του.

Μετά την ανταλλαγή επιστολών με τα εμπλεκόμενα μέρη, απευθύναμε σε όλα τα μέρη Πρόσκληση για κατάρτιση Πρακτικού Συμβιβασμού στα γραφεία της Αρχής μας για τις 20.11.2012, ημέρα Τρίτη και ώρα 11.00 π.μ. Η Τράπεζα EUROBANK μας ενημέρωσε με την από 30.10.2012 επιστολή της ότι δεν επρόκειτο να εκπροσωπηθεί στην ορισθείσα συνάντηση, διότι θεώρησε ότι "από την πλευρά της ολοκληρώθηκαν ορθά οι απαιτούμενες ενέργειες". Ειδικότερα, μας ανέφερε ότι "όπως αναφέρει και στην αίτησή του προς εσάς ο πελάτης, ζήτησε να μεταφερθεί ποσό 5.282,40 ευρώ σε δάνειο που διατηρούσε στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ. Η Τράπεζά μας εκτελώντας την εντολή του, προχώρησε σε αποστολή εμβάσματος με το ανωτέρω αναφερόμενο ποσό και αντίγραφο της σχετικής εντολής επισυνάψαμε στην επιστολή μας προς την Αρχή σας. Για οποιοσδήποτε περαιτέρω διευκρινίσεις αναφορικά με τη μη πραγματοποίηση αποπληρωμής της οφειλής του στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, αρμόδια για τη παροχή της σχετικής πληροφόρησης είναι η Τράπεζα τήρησης του επίμαχου προϊόντος."

Ωστόσο, στη συνάντηση που εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε στις 20.11.2012 στα γραφεία της Αρχής μας με την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και τον καταγγέλλοντα, η εν λόγω Τράπεζα δήλωσε ότι "στην εντολή εμβάσματος που στάλθηκε από την EUROBANK αναγραφόταν η δικαιολογία "Transfer of Balance", η οποία δεν αρκεί για την αποπληρωμή δανείου διότι αυτή η δικαιολογία αναγράφεται σε οποιαδήποτε μεταφορά ποσού από λογαριασμό σε λογαριασμό. Και στο πεδίο αναφοράς του λογαριασμού του εμβάσματος θα έπρεπε να αναγράφεται σχετική αιτιολογία περί ολικής αποπληρωμής του δανείου ή έστω ο αριθμός της σύμβασης του δανείου. Αντ' αυτού αναγραφόταν απλά ένας λογαριασμός ταμειυτηρίου του πελάτη στον οποίο εστάλθηκε και κατατέθηκε το έμβασμα, με αποτέλεσμα να μην έχει προεξοφληθεί το δάνειο από τη Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ όπως ζήτησε ο πελάτης από την EUROBANK". Η σχετική δήλωση της Τράπεζας καταγράφηκε στο Πρακτικό Συνάντησης (αρ.πρωτ.Β/5815/20.11.2012) το οποίο αποστείλαμε στην Τράπεζα EUROBANK προς ενημέρωσή της .

Επειδή από τη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας στις 20.11.2012 με τα υπόλοιπα μέρη πλην της Τράπεζας EUROBANK, προέκυψε η ανάγκη παράστασης και της Τράπεζας EUROBANK καθώς γεννήθηκαν απορίες οι οποίες έχρηζαν περαιτέρω διευκρινίσεων ως προς την ορθή εκ μέρους της εκτέλεση της εντολής του πελάτη της, κι ενόψει της ιδιάζουσας φύσης της υπόθεσης, καλέσαμε εκ νέου τα εμπλεκόμενα μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 07.12.2012, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την επίτευξη συμβιβασμού και

την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004.

Στο υπ' αριθμ. πρωτ. Β/6212/7.12.12 Πρακτικό Συνάντησης που υπογράφηκε στα γραφεία της Αρχής μας, η "EUROBANK Υπηρεσίες Προώθησης και Διαχείρισης Προϊόντων Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης Ανώνυμη Εταιρεία" δήλωσε ότι σωστά εκτέλεσε την εντολή που της έδωσε ο πελάτης της κ... και ό,τι όριζε η μεταξύ τους σύμβαση.

Η Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ δήλωσε ότι έλαβε από τη EUROBANK μία εισερχόμενη εντολή πληρωμής προς πίστωση λογαριασμού ταμειευτηρίου. Επίσης, ότι η ένδειξη εξόδων SHA (71Α) δεν είναι η ενδεδειγμένη που χρησιμοποιείται για τις μεταφορές υπολοίπου δανείων και καρτών, διότι στις περιπτώσεις αυτές υπάρχει διμερής συμφωνία, ώστε ο τύπος να είναι "OUR" και τα έξοδα μηδενικά μεταξύ των τραπεζών. Τη διμερή αυτή συμφωνία μεταξύ Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και EUROBANK, η Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ δεσμεύτηκε να τη στείλει στην Αρχή μας με fax. Επίσης, δήλωσε ότι εμμένει στις απόψεις της, όπως καταγράφηκαν στο υπ' αριθμ. Πρωτ. Β/5815/20.11.2012 Πρακτικό Συνάντησης.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004, έπειτα από ενδελεχή μελέτη του φακέλου της υπόθεσης που τέθηκε υπόψη της Αρχής και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από τις τράπεζες, διαπιστώνουμε τα εξής:

1. Κατά τους ορισμούς του άρθρου 8 παρ. 1 έως 5 του ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών», προβλέπεται ότι *«Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, παρέχει υπηρεσία κατά τρόπο ανεξάρτητο. Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας. Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως*

α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητάς της,

β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της, (...)

δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας,

ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στον ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,

στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων (...)".

Σύμφωνα δε με την παράγραφο 6 του ίδιου άρθρου, *"οι διατάξεις για τη συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών των παρ.10, 11 και 12 του άρθρου 6 εφαρμόζονται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες."*

Η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες μπορεί να είναι είτε ενδοσυμβατική είτε αδικοπρακτική, ανεξάρτητα από την προϋφιστάμενη ενοχική σχέση μεταξύ του παρέχοντος τις υπηρεσίες και του ζημιωθέντος καταναλωτή. Προϋποθέσεις για τη θεμελίωση ευθύνης σε βάρος του παρέχοντος υπηρεσίες είναι: 1) παροχή ανεξαρτητών υπηρεσιών στα πλαίσια άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, 2) παράνομη πράξη ή παράλειψη και υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες κατά την

παροχή υπηρεσίας, η οποία υπαιτιότητα τεκμαίρεται, διότι εισάγεται νόθος αντικειμενική ευθύνη και ο παρέχων έχει το βάρος της απόδειξης της έλλειψής της. Η παράνομη συμπεριφορά του παρέχοντος δεν συναρτάται με το πραγματικό περιεχόμενο της υποχρέωσής του προς αποφυγή των κινδύνων, αλλά με την έλλειψη ασφάλειας των υπηρεσιών που θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής, καθώς και με την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του στη συγκεκριμένη αγορά υπηρεσιών, ήτοι με την παραβίαση της υποχρέωσης πρόνοιας και ασφάλειας που όφειλε κατά το νόμο ή τη σύμβαση ή την καλή πίστη κατά τις κρατούσες κοινωνικές αντιλήψεις και μπορούσε να λάβει μέσα στη σφαίρα επιρροής του κάτω από ομαλές προβλέψιμες συνθήκες, σε τρόπο ώστε οι παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, χρησιμοποιούμενες από τον καταναλωτή, να μην θέτουν σε κίνδυνο τα συμφέροντα του τελευταίου και ιδίως την ακεραιότητα της πίστης και της ασφαλούς παροχής υπηρεσιών, που τελικά είναι το προστατεύσιμο δικαίωμα (βλ. Πολ.Πρ.Θεσσαλ. 4481/2009, ΝΟΜΟΣ).

Ως **ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια** θα πρέπει να εννοηθεί εκείνη, την οποία αναμένει θεμιτώς ο μέσος καταναλωτής από εκπρόσωπο του συγκεκριμένου κλάδου υπηρεσιών, ο οποίος τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις που ισχύουν για την επιστήμη και την τέχνη του.

Υποχρεώσεις, η μη τήρηση των οποίων θα μπορούσε να συνιστά αποτυχία παροχής της εύλογα προσδοκώμενης ασφάλειας και επομένως, παράνομη και υπαίτια παροχή υπηρεσιών, είναι και εκείνες που υπαγορεύονται κυρίως από τη γενική διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ (που επιτάσσει την τήρηση των επιταγών της καλής πίστης—με την έννοια της ευθύτητας και της εντιμότητας, που απαιτούνται στις συναλλαγές—κατά τη λειτουργία της ενοχικής σχέσης) και απορρέουν από τις **γενικότερες συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας και ασφάλειας** των συμφερόντων τρίτων, κυρίως εκείνων που τελούν σε «γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος» (βλ. Δέλλιο, Το τεκμήριο υπαιτιότητας του παρέχοντος υπηρεσίες, ΑΡΜ 2004, σελ. 189).

Παράλληλα, η απόκλιση από την ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια ορισμένης υπηρεσίας θα πρέπει να καταλογίζεται στο φορέα μόνον εφόσον ο τελευταίος διατηρεί ουσιαστικά το δικαίωμα επιλογής της μεθόδου και των μέσων, μη δεσμευόμενος από τις υποδείξεις του αποδέκτη (βλ. Ι. Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, εκδ.Νομική Βιβλιοθήκη, παρ.679).

Επιπλέον, όταν ο αποδέκτης των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι πρόσωπο που ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων ατόμων, ο παρέχων υπηρεσίες υπέχει αυξημένες υποχρεώσεις αναφορικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών που παρέχει (βλ. Ι. Καρακώστα, όπ.παρ., παρ.680).

2. Στην προκειμένη περίπτωση, η σύμβαση προσωπικού-καταναλωτικού δανείου που σύναψε ο καταγγέλλων με την Τράπεζα EUROBANK το Σεπτέμβριο του 2008, με σκοπό την "εξόφληση υφιστάμενων υποχρεώσεων" (σελ. 2 της σύμβασης) προέβλεπε ρητά το "Αίτημα μεταφοράς χρεωστικού υπολοίπου από δάνεια και κάρτες σε τοκοχρεωλυτικό δάνειο εν τάξει σταθερού επιτοκίου" του καταγγέλλοντος προς την Τράπεζα EUROBANK και ότι η μεταφορά χρεωστικού υπολοίπου άλλων δανείων του καταγγέλλοντος προς την Τράπεζα EUROBANK θα γίνει μεταξύ άλλων κι από την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ για εξόφληση προσωπικού δανείου του καταγγέλλοντος με "αριθμό λογαριασμού: MG0721100145 και ΠΟΣΟ:5.282,4". Συμφωνήθηκε δηλαδή ρητά να αποστείλει η Τράπεζα EUROBANK στον αριθμό λογαριασμού MG0721100145 του δανείου του καταγγέλλοντος που τηρούνταν στην

X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ το ποσό των 5.282,4 ευρώ προς εξόφληση του δανείου του τελευταίου.

Ωστόσο, όπως προκύπτει από τα έγγραφα που μας προσκόμισαν και οι δύο Τράπεζες, η Τράπεζα EUROBANK δεν απέστειλε τη σχετική εντολή εξόφλησης στον αριθμό λογαριασμού MG0721100145 του δανείου του καταγγέλλοντος που τηρούνταν στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, όπως είχε ρητά συμφωνηθεί, αλλά σε άλλο λογαριασμό του καταγγέλλοντος που τηρούνταν στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ο οποίος όμως είχε τη μορφή λογαριασμού ταμειυτηρίου και ήταν συνδεδεμένος και με το δάνειο του καταγγέλλοντος για την εξυπηρέτησή του.

Επιπροσθέτως, η σχετική εντολή εξόφλησης που είχε στείλει η Τράπεζα EUROBANK στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ είχε την ένδειξη εξόδων SHA (71A) με αποτέλεσμα να κρατηθούν από την τελευταία κι έξοδα εμβάσματος, με αποτέλεσμα το ποσό που εμβάστηκε στον καταθετικό λογαριασμό του καταγγέλλοντος να μην αρκούσε για την εξόφληση του δανείου του. Αντίθετα, διαπιστώθηκε ότι στις περιπτώσεις μεταφοράς υπολοίπου δανείων και καρτών, υπήρχε διμερής συμφωνία μεταξύ των δύο τραπεζών, ώστε ο τύπος εξόδων να είναι "OUR" και τα έξοδα μηδενικά μεταξύ των τραπεζών.

Αποτέλεσμα της λανθασμένης εντολής εμβάσματος που απέστειλε η Τράπεζα EUROBANK στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ήταν να μην προχωρήσει ποτέ η δεύτερη στην προεξόφληση του δανείου του καταγγέλλοντος, με συνέπεια, για κάποια χρόνια να εξυπηρετείται το δάνειο του τελευταίου από το λογαριασμό ταμειυτηρίου όπου είχε κατατεθεί το έμβασμα και να αποπληρώνονται, όσο υπήρχε υπόλοιπο στο λογαριασμό, οι μηνιαίες δόσεις αυτού. Όταν μηδενίστηκε το υπόλοιπο του λογαριασμού ταμειυτηρίου και οι μηνιαίες δόσεις έγιναν ληξιπρόθεσμες, τότε και μετά από οχλήσεις της τράπεζας ο καταγγέλλων συνειδητοποίησε ότι η οφειλή του απέναντι στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ δεν είχε εξοφληθεί το 2008. Παράλληλα, όλο αυτό το διάστημα αποπλήρωνε και το δάνειο που είχε λάβει από την Τράπεζα EUROBANK για εξόφληση του δανείου της X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.

Ως προς την X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ διαπιστώθηκε ότι στη δανειακή σύμβαση που είχε συνάψει με τον καταγγέλλοντα το 2007 για τη χορήγηση προσωπικού δανείου, είχε συμφωνηθεί στον όρο 4 ότι ο δανειζόμενος θα πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την Τράπεζα τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν την προεξόφληση ή ότι σε περίπτωση που η προεξόφληση γίνει αυθημερόν, ο Πιστούχος θα πρέπει να καταβάλει και τους τόκους επί του άληκτου κεφαλαίου για χρονικό διάστημα τριάντα (30) εργασίμων ημερών. Ωστόσο, στην προκειμένη περίπτωση, αφενός ο καταγγέλλων δεν ενημέρωσε την Τράπεζα ότι επρόκειτο να προβεί σε προεξόφληση του δανείου του ως όφειλε, αφετέρου το ποσό που εμβάστηκε από την Τράπεζα EUROBANK σε λογαριασμό ταμειυτηρίου του στην X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ δεν επαρκούσε όχι μόνο για τους τόκους επί του άληκτου κεφαλαίου για χρονικό διάστημα τριάντα (30) εργασίμων ημερών, όπως όριζε η σύμβαση, αλλά ούτε για την εξόφληση του ανεξόφλητου κεφαλαίου του χρέους του.

Επιπλέον, από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι καθόλο το χρονικό διάστημα που μεσολάβησε από την αποστολή του εμβάσματος μέχρι τη λήξη του δανείου της X ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, η τελευταία έστειλε κανονικά κάθε μήνα ενημερωτικά σημειώματα στον καταγγέλλοντα από τα οποία προέκυπτε ξεκάθαρα η ύπαρξη της οφειλής του από το αρχικό του δάνειο και η εξυπηρέτησή της από το λογαριασμό ταμειυτηρίου. Ωστόσο, ο καταγγέλλων, δεδομένου ότι είναι

αιγύπτιος υπήκοος κι απλά ζει κι εργάζεται στην Ελλάδα τα τελευταία δέκα περίπου χρόνια, έχοντας εμφανείς δυσκολίες στην κατανόηση της ελληνικής γλώσσας, δεν ήταν σε θέση να κατανοήσει πλήρως το περιεχόμενο των ενημερωτικών σημειωμάτων που λάμβανε από την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ώστε να διαπιστώσει αμέσως το πρόβλημα και να απευθυνθεί στις εμπλεκόμενες τράπεζες.

3. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η ζημία που υπέστη ο καταγγέλλων από τη μη εξόφληση του δανείου του το 2008, οφείλεται ευθέως στη λάθος εντολή εμβάσματος της Τράπεζας EUROBANK προς την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, στην οποία διαπραεζική συναλλαγή ο ζημιωθείς καταγγέλλων δεν είχε καμία δυνατότητα ανάμιξης κατά την εκτέλεσή της. Επιπλέον, επειδή ο αποδέκτης της εν λόγω υπηρεσίας είναι πρόσωπο που ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων ατόμων, λόγω του διαφαινόμενου στοιχείου της αλλοδαπότητάς του, η Τράπεζα EUROBANK υπείχε αυξημένες υποχρεώσεις αναφορικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών που παρείχε υπέρ αυτού. Παράλληλα, το γεγονός ότι, ενώ ελάμβανε κανονικά κάθε μήνα σχετική ενημέρωση από την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, δεν αντιλήφθηκε ότι η οφειλή του προς την εν λόγω Τράπεζα ήταν ακόμα υπαρκτή, δικαιολογείται από το ότι λόγω του διαφαινόμενου στοιχείου της αλλοδαπότητάς του δεν ήταν σε θέση να κατανοήσει ότι το δάνειό του στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ήταν ακόμα σε ισχύ και δεν είχε προεξοφληθεί. Συνεπώς, βάσει του άρθρου 8 παρ. 1 έως 5 του ν. 2251/1994, προκύπτει ευθύνη της Τράπεζας EUROBANK για τη ζημία που προκάλεσε στον καταγγέλλοντα με τη λάθος εντολή εμβάσματος που εκτέλεσε αντίθετα με τα προβλεπόμενα στη μεταξύ τους σύμβαση. Η ζημία αυτή προσδιορίζεται στο ληξιπρόθεσμο ποσό της οφειλής του καταγγέλλοντος από το δάνειό του με την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και καλείται η Τράπεζα Eurobank να την καλύψει.

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

I) Απευθύνει σύσταση προς την Τράπεζα EUROBANK, είτε να εξοφλήσει ευθέως τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του καταγγέλλοντος προς την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, είτε να απαλλάξει τον καταγγέλλοντα από το αντίστοιχο ποσό στο δάνειο που η ίδια του είχε χορηγήσει το 2008 και το οποίο εξυπηρετείται από τον τελευταίο κανονικά, προκειμένου ο καταγγέλλων να είναι εν συνεχεία σε θέση να εξοφλήσει τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του προς την Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ.

II. Καλεί την Τράπεζα EUROBANK 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