



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εισηγητής:
Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 27 Φεβρουαρίου 2013
Αριθ. πρωτ.: 5325

Σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή»
(κατ' άρθρο 3, παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259, όπως ισχύει)

Προς:

- (1) Τραπεζικά Ιδρύματα
(διαμέσου Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών)
- (2) Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών
(διαμέσου τραπεζικών ιδρυμάτων και Ε.Σ.Ε.Δ.Α.)

Θέμα: Μη ενδεδειγμένη δράση και λειτουργία Τραπεζικών Ιδρυμάτων και Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει, με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές ύστερα και από αυτεπάγγελτη έρευνα, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Στο πλαίσιο γενικά της λειτουργίας του, ειδικότερα δε στο πλαίσιο εκτέλεσης της -δυνάμει του άρθρου 2 του ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130), όπως ισχύει- αρμοδιότητας του συνδράμοντα φορέα κατά την εκ μέρους οφειλετών καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με πιστωτές για τη ρύθμιση οφειλών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει τακτικά και συστηματικά παράπονα από πολίτες-καταναλωτές, οι οποίοι καταγγέλλουν ότι καίτοι έχουν κανονικώς υπαχθεί στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, εντούτοις

γίνονται αδιάκοπα αποδέκτες οχλήσεων από εκπρόσωπους εταιρειών, στις οποίες έχει ανατεθεί το έργο της ενημέρωσής τους για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων -ως επί το πλείστον εκ συμβάσεων χορήγησης πιστώσεων προερχόμενων- οφειλών.

Ως γνωστόν, για την υπαγωγή κάθε ενδιαφερόμενου οφειλέτη στον νόμο -και, δη, εξ αρχής στο εξωδικαστικό στάδιο αυτού-, προβλέπεται η κατόπιν αίτησής του και εντός ρητής προθεσμίας υποχρεωτική (επί ποινής επιβολής προστίμου) χορήγηση από τα πιστωτικά ιδρύματα αναλυτικής κατάστασης των οφειλών του κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, συμπεριλαμβανομένου του επιτοκίου με το οποίο αυτές εκτοκίζονται.

Προκύπτει, δηλαδή, ότι από τη στιγμή που ένας οφειλέτης έχει υποβάλει αίτηση υπαγωγής στον νόμο, αφενός, κατ' αυτόν τον τρόπο γνωστοποιεί αυτό καθαυτό το γεγονός της αδυναμίας του να εξυπηρετεί τα χρέη του ως έχουν, επαφιέμενος στο τέλος-τέλος στην κρίση του Δικαστή να αποφασίσει για την τύχη τους, αφετέρου γνωρίζει ήδη με δική του πρωτοβουλία το ακριβές τους ύψος.

Επομένως, καμία περαιτέρω ουσιαστική σημασία και κανέναν προφανή ρόλο δεν επιτελεί η εκδήλωση οχλήσεων από τους δανειστές, απευθείας ή δια συνεργατών, προς τους οφειλέτες -και μάλιστα κατά τρόπο συστηματικό- για την υπενθύμιση χρεών που τους είναι ήδη γνωστά. Τουναντίον, ένα τέτοιο ενδεχόμενο μόνο πρόσθετη ψυχολογική επιβάρυνση μπορεί να επιφέρει στους οφειλέτες εν μέσω της ήδη δυσχερούς τους θέσης, με κίνδυνο μάλιστα μια τέτοια πρακτική να θεωρηθεί ότι προσβάλλει, κατά πρώτον και κυριότερο, το θεμελιώδες δικαίωμα της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας των ατόμων και της μη προσβολής αυτής, όπως αυτό κατοχυρώνεται και περιφρουρείται από το άρθρο 5, παρ. 1 του Συντάγματος και όπως, επιπλέον, ορίζεται στα άρθρα 57 επ. του Αστικού Κώδικα.

Πέραν αυτού, εξάλλου, είναι γεγονός ότι η ανάθεση εντολής του δανειστή για ενημέρωση οφειλετών σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές που έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση είναι μία, κατά τον νόμο (άρθρο 4, παρ. 6 του ν. 3758/2009 - ΦΕΚ Α' 68, όπως ισχύει), μη επιτρεπτή ενέργεια.

Για τους ανωτέρω λόγους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει Σύσταση:

1. Στα τραπεζικά ιδρύματα: Να μην αναθέτουν εξ αρχής σε εταιρείες το έργο της ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις που γνωρίζουν ότι έχουν ήδη τεθεί σε καθεστώς αναγνωρισμένης διαδικασίας ρύθμισης, καθώς επίσης να ανακαλούν προσηκόντως ανάλογες εντολές που έχουν δοθεί για απαιτήσεις που αποδεδειγμένα τίθενται προς ρύθμιση μελλοντικά.
2. Στις εταιρείες ενημέρωσης: Να σταματούν αμέσως την όχληση όσων οφειλετών δηλώνουν ότι έχουν υποβάλει τις οφειλές τους σε αναγνωρισμένο καθεστώς ρύθμισης και γνωστοποιούν, παράλληλα, αριθμό πρωτοκόλλου της σχετικής αίτησης και στοιχεία του φορέα ή του πληρεξουσίου δικηγόρου που τους συνδράμει, μέχρις ότου διασταυρωθεί η αλήθεια μιας τέτοιας δήλωσης σε συνεργασία με τους εντολείς τους.

Τέλος, στο πλαίσιο της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 9 του ν. 3297/2004, βάσει της οποίας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή Υπηρεσίες που επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή, σας ενημερώνουμε ότι την παρούσα κοινοποιούμε και προς το Τμήμα Μητρώου Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή προς γνώση της και για δικές της κατά νόμο ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Κοιν.:

- (1) Υφυπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων
κ. Θανάση Σκορδά
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα
- (2) Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή
κ. Γιώργο Στεργίου
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα
- (3) Ελληνική Ένωση Τραπεζών
Αμερικής 21Α
106 72, Αθήνα
- (4) Ελληνικό Σύνδεσμο Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων
Λεωφ. Βουλιαγμένης 77
166 73, Βούλα
- (5) Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Τμήμα Μητρώου Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα