



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:
Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 18 Απριλίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :9988

Προς:
1. MILLENNIUM BANK A.E.
Λεωφόρος Συγγρού 182
176 71 Καλλιθέα

2. κ.

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

2. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Τομέας Διαφάνειας Τραπεζικών Συναλλαγών
Ε. Βενιζέλου 21
102 50 Αθήνα

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

ΘΕΜΑ: Αναφορικά με ελλειπή προσυμβατική ενημέρωση σε δανειοδότηση σε συνάλλαγμα (ελβετικό φράγκο).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 18.12.2012 αναφοράς της κ. (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 6881Α/ 18.12.2012), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς διαπιστώνουμε τα

ακόλουθα:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά της κ., στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 6881Α/ 18.12.2012. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της η καταναλώτρια καταγγέλλει την MILLENNIUM BANK για παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση κατά τη σύναψη δανείου σε ξένο νόμισμα (ελβετικό φράγκο). Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας δεν ενημερώθηκε για τον κίνδυνο από τη μεταβολή στη συναλλαγματική ισοτιμία μεταξύ του ελβετικού φράγκου (το νόμισμα εκταμίευσης του δανείου) έναντι του ευρώ (νόμισμα στο οποίο γίνεται η πληρωμή του δανείου) με αποτέλεσμα λόγω της σημαντικής δυσμενούς μεταβολής του ευρώ έναντι του ελβετικού φράγκου να αδυνατεί να καλύψει τις δανειακές της υποχρεώσεις.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/6384/21.12.2012 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην MILLENNIUM BANK την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/1135/15.1.2013 απαντητική επιστολή της, στην οποία ανέφερε ότι η καταναλώτρια ενημερώθηκε τόσο προφορικά όσο και γραπτά μέσω του Τυποποιημένου Ευρωπαϊκού Δελτίου Πληροφοριών που της παρείχε στο προσυμβατικό στάδιο. Η Αρχή με το υπ' αριθμ. πρωτ. 2115/25.1.2013 κάλεσε τα εμπλεκόμενα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία της με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, στην οποία η τράπεζα δεν προσήλθε.

2. Σύμφωνα με την πρώτη παράγραφο της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α'277/18.11.2002) τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν : «Να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλασσόμενους για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών και εν γένει για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές», ενώ σύμφωνα με την παράγραφο 2 του κεφαλαίου Β αναφορικά με την ελάχιστη απαιτούμενη ενημέρωση σχετικά με τις χορηγήσεις προβλέπεται ότι «πρέπει να υπάρχει ενημέρωση:

- ...σχετικά με τον κίνδυνο από ενδεχόμενη διακύμανση της συναλλαγματικής ισοτιμίας στην περίπτωση δανείων σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος.
- Τη δυνατότητα και το κόστος χρησιμοποίησης τεχνικών κάλυψης του κινδύνου από την ενδεχόμενη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας ή και των επιτοκίων.».

2.1 Το άρθρο 9ε του Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ορίζει αναφορικά με τις παραπλανητικές παραλείψεις ότι: «1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπ' όψιν όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. 2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και

στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει. 3. Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο προμηθευτής για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψιν προκειμένου να διαπιστωθεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί. 4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο: α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν...».

2.2 Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994: «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 της 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 υπόψιν 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,
γ) ο χρόνος παροχής της,
δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας,
ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στο ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,
στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων
ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν.».

2.3 Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ «Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη», ενώ κατά τη διάταξη του άρθρου 198 παρ. 1 ΑΚ «Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλο ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει (...)», ενώ στη διάταξη του άρθρου 919 ΑΚ, ορίζεται ότι «Όποιος με πρόθεση ζημίωσε άλλον κατά τρόπο αντίθετο προς τα χρηστά ήθη έχει υποχρέωση να τον αποζημιώσει».

3. Από τα προσκομιζόμενα έγγραφα κατά τη διαδικασία διερεύνησης της υπόθεσης από την Αρχή προέκυψαν τα εξής στοιχεία:

3.1 Στην υπογεγραμμένη δανειακή σύμβαση δεν υπάρχει καμία αναφορά στις συνέπειες στο δάνειο από ενδεχόμενη μεταβολή στη συναλλαγματική ισοτιμία και επίσης δεν υπάρχει καμία αναφορά σε πιθανές κινήσεις του δανειολήπτη για να αντισταθμίσει τον σχετικό κίνδυνο. Η τράπεζα μας ενημέρωσε ότι για το συγκεκριμένο θέμα η καταναλώτρια είχε λάβει τόσο προφορική όσο και γραπτή ενημέρωση μέσω του Τυποποιημένου Ευρωπαϊκού Δελτίου Πληροφοριών χωρίς όμως να μπορεί να προσκομίσει σχετικό έντυπο που να φέρει

την υπογραφή της καταναλώτριας.

3.2 Πρέπει να επισημανθεί, ότι παρότι δεν αποδεικνύεται η έγγραφη ενημέρωση της καταναλώτριας σχετικά με τους κινδύνους που εσωκλείονται σε δανειοδοτήσεις σε συνάλλαγμα η καταναλώτρια λάμβανε επί σειρά ετών τακτικά έγγραφη ενημέρωση για τις κινήσεις του δανείου της, στις οποίες απεικονίζονται και οι μεταβολές από τη διακύμανση των ισοτιμιών. Ως εκ τούτου γνώριζε τις αρνητικές συνέπειες στο δάνειό της από τη διακύμανση των ισοτιμιών και ότι παρόλο το άρθρο 13 της σύμβασής της προέβλεπε τη δυνατότητα μετατροπής του νομίσματος δεν προχώρησε ποτέ σε σχετικό έγγραφο αίτημα προς την τράπεζα.

4. Με βάση τα παραπάνω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, προς την MILLENNIUM BANK A.E. και την κ. να προβούν σε μετατροπή του δανείου σε ΕΥΡΩ με επιμερισμό της ζημιάς που θα προκύψει (τελικό κεφάλαιο σε ΕΥΡΩ – αρχικό κεφάλαιο σε ΕΥΡΩ) σε ποσοστό 95%/5% αντίστοιχα.

II) Καλεί την MILLENNIUM BANK A.E. και την κ. να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η παρούσα σύσταση δεν γίνει αποδεχθεί από τα διαλαμβανόμενα μέρη, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.04).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας