



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας

Τηλ.: 210-6460814

Fax: 210-6460414

E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 27 Ιουνίου 2013

Αριθ. πρωτ.: 15995

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

Προς:

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Αμερικής 21Α

106 72, Αθήνα

Θέμα: Αδικαιολόγητη άρνηση λήψης και διεκπεραίωσης αιτημάτων χορήγησης βεβαιώσεων οφειλών.

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.

Κατά το τελευταίο χρονικό διάστημα, η Αρχή μας γίνεται αποδέκτης παραπόνων από πολίτες-καταναλωτές, οι οποίοι ενδιαφέρονται να υπαχθούν στις προστατευτικές διατάξεις του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, αλλά συναντούν την άρνηση των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται προς διεκπεραίωση αιτήματα που τους υποβάλλουν για τη χορήγηση βεβαιώσεων των οφειλών τους.

Σύμφωνα με το άρθρο 11, παρ. 4 του ν. 4161/2013 (ΦΕΚ Α' 143), που τροποποίησε το πρώτο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α'130), *“τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται, μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή σε αυτά σχετικού αιτήματος του οφειλέτη, να του παραδώσουν χωρίς επιβάρυνση αναλυτική κατάσταση των προς αυτά οφειλών του κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται η οφειλή, καθώς και να τον ενημερώσουν εγγράφως για το*

ποσόν που αντιστοιχεί στο 10% της τελευταίας ενημέρης δόσης”.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Οι πιστωτές και οι απαιτήσεις τους είναι στοιχεία που πρέπει απαραίτητως να συνοδεύουν τις αιτήσεις που καταθέτουν οι οφειλέτες στις Γραμματείες των καθ' ύλην και κατά τόπους αρμόδιων Ειρηνοδικείων, προκειμένου για την έναρξη της προβλεπόμενης διαδικασίας ρύθμισης των οφειλών τους.
2. Η θεσμοθετημένη από την Πολιτεία διαδικασία ρύθμισης των οφειλών δίνει σωτήρια διέξοδο σε μεγάλο αριθμό υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και ουσιαστικά αποσκοπεί στην επανένταξή τους -το συντομότερο δυνατόν- στην κοινωνική και οικονομική ζωή της χώρας.
3. Τυχόν παράβαση της υποχρέωσης των πιστωτικών ιδρυμάτων να χορηγούν αναλυτικές καταστάσεις οφειλών, πλήρεις με όλα τα στοιχεία που ορίζει ο νόμος, επισείει τη σε βάρος τους επιβολή προστίμου από τον Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, ανερχόμενου από 500 έως 10.000 ευρώ.

Για τους λόγους αυτούς συστήνουμε:

A. Προς την Ελληνική Ένωση Τραπεζών:

Να παρέμβει άμεσα στα μέλη της, με την αυστηρή υπόδειξη **να δέχονται αμελλητί και να διεκπεραιώνουν εμπρόθεσμα όλα τα αιτήματα που τους υποβάλλουν οφειλέτες για τη χορήγηση αναλυτικών καταστάσεων των οφειλών τους**, όπως ανωτέρω ορίζονται.

B. Προς τους πολίτες-καταναλωτές:

Σε περιπτώσεις αδικαιολόγητης άρνησης των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται προς διεκπεραίωση αιτήματα που τους υποβάλλουν για τη χορήγηση αναλυτικών καταστάσεων των οφειλών τους, **να απευθύνονται αμέσως στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας για να καταγγέλλουν το γεγονός.**

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Κοιν.:

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