



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αθήνα 26 Απριλίου 2016
Αριθ. Πρωτ. :12708

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Διονύσης Ραυτόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας

Προς:

1. ALPHA BANK
Δ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Θεμιστοκλέους 4
106 78 Αθήνα

2. κ.

Κοιν.:

- 1. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή**
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
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 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 29.09.2015 αναφοράς της κ. (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 23080/ 29.09.2015), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά της κ. κατά της τράπεζας Alpha Bank στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 23080/ 29.9.2015. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της η καταναλώτρια διαμαρτύρεται για τη χρέωση προμήθειας ανάληψης ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμό συναλλάγματος που διατηρούσε στην ανωτέρω τράπεζα κατά τη διάρκεια ισχύος των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων



(capital controls). Από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης και σε συνέχεια τηλεφωνικών επικοινωνιών που είχε η Αρχή μας με την κ..... προέκυψε ότι η τελευταία είχε προβεί στην εν λόγω τράπεζα πριν από μια δεκαετία σε άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού ταμιευτηρίου σε ξένο νόμισμα, συγκεκριμένα σε δολάρια Αμερικής. Στον ως άνω λογαριασμό είχε καταθέσει σε φυσική μορφή (μετρητά) το ποσό των 2.750 δολαρίων. Στις 24.09.2015, ημερομηνία κατά την οποία η καταναλώτρια ζήτησε να κάνει ανάληψη από τον συγκεκριμένο λογαριασμό στο κατάστημα της πλατείας Κοραή της Alpha Bank στον Πειραιά, ενημερώθηκε ότι εξαιτίας των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων δεν θα μπορούσε να προβεί σε ανάληψη ποσού άνω των 420 ευρώ σε δολάρια, ενώ για την ανάληψη αυτή θα χρεωνόταν από την τράπεζα με σχετική προμήθεια ύψους 10 ευρώ. Αυτή η προμήθεια θα χρεωνόταν κάθε φορά που θα έκανε ανάληψη σε δολάρια, με βάση τον τιμοκατάλογο της τράπεζας, σύμφωνα με τον οποίο στον όρο 4.5 αναφέρεται ότι: “Ανάληψη ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμούς συναλλάγματος του ιδίου ή άλλου νομίσματος: ποσοστό προμήθειας 0,40%, με ελάχιστο ποσό σε ευρώ 10”. Κατόπιν των ανωτέρω η καταναλώτρια έκανε ανάληψη 400 δολάρια και χρεώθηκε από την τράπεζα με 10 ευρώ προμήθεια.

Με το υπ’ αριθμ. πρωτ. 23361/01.10.2015 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην ALPHA BANK την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της, καθώς και να αποσταλούν οποιαδήποτε έγγραφα στοιχεία που αφορούσαν την υπόθεση και θα ήταν χρήσιμα για την περαιτέρω διερεύνησή της.

Επί του ανωτέρω εγγράφου, η τράπεζα απέστειλε την υπ’ αριθμ. πρωτ. 1489.1.158773/23.10.2015 απαντητική επιστολή της προς την καταναλώτρια, στην οποία ανέφερε ότι “κατά την επίσκεψή σας στο Κατάστημα συνεργασίας σας Κοραή - C (212) ενημερωθήκατε, τόσο προφορικά όσο και μέσω αντιγράφου του τιμολογίου της Τραπέζης, για τις ζητούμενες από εσάς διευκρινίσεις σχετικά με το ύψος της προμήθειας το οποίο αφορά σε ανάληψη από λογαριασμό συναλλάγματος.” Στο ίδιο έγγραφο της η τράπεζα επισημαίνει ότι η σχετική πληροφόρηση είναι διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδας της στο διαδίκτυο. Επίσης, απέστειλε προς την Αρχή μας το υπ’ αριθμ. πρωτ. εισερχ. 26711/05.11.2015 έγγραφο, όπου σημειώνεται ότι το ισχύον τιμολόγιο είναι διαθέσιμο στα καταστήματα της τράπεζας.

Η Αρχή στη συνέχεια και προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς κάλεσε με το υπ’ αριθμ. πρωτ. 27160/11.11.2015 έγγραφο τα εμπλεκόμενα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία της στις 02.12.2015. Η Alpha Bank αρνήθηκε να παραστεί αποστέλλοντας το υπ’ αριθμ. πρωτ. 29039/01.12.2015 έγγραφο της, θεωρώντας ότι δεν υφίσταται ζήτημα το οποίο να χρήζει συμβιβαστικής επίλυσης. Σχετική σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού σε ξένο νόμισμα, υπογεγραμμένη από την κ., καθώς και οι γενικοί / ειδικοί όροι αυτής δεν απεστάλησαν έως σήμερα στην Αρχή, παρόλο που ζητήθηκαν και με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στις 30.03.2016.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι συμβάσεις κατάθεσης που συνάπτουν οι καταναλωτές με τις τράπεζες φέρουν το νομικό χαρακτήρα της ανώμαλης παρακαταθήκης (ΑΚ 830)¹, στο πλαίσιο της οποίας υποχρεούται να αποδώσει στον πελάτη τα χρήματα και άλλα επιστρεπτέα κεφάλαια που κατέθεσε στον χρόνο που έχει συμφωνηθεί (προθεσμιακή κατάθεση) ή οποτεδήποτε (κατάθεση όψεως). Σύμφωνα με την ΑΚ 830 η κατάθεση χρημάτων σε περίπτωση

¹ Βαθρακοκοίλης Β., ΕΡΝΟΜΑΚ, τ. Γ, σελ. 469, 2006, ΑΠ 980/2014.

αμφιβολίας λογίζεται ως δάνειο αν ο θεματοφύλακας έχει την εξουσία να τα χρησιμοποιεί. Έτσι εφαρμόζονται εν προκειμένω οι περί δανείου διατάξεις (ΑΚ 806). Κατ' αυτήν την έννοια δεν τίθεται θέμα πληρωμής στο θεματοφύλακα ούτε αμοιβής (ΑΚ 822), ούτε δαπανών φύλαξης και αποζημίωσης (ΑΚ 826). Συγκεκριμένος όρος περί καταβολής εκ μέρους του καταναλωτή αμοιβής και εξόδων αποτελεί πράγματι απόκλιση από τις ενδοτικού δικαίου διατάξεις των άρθρων 830 και 806 ΑΚ και είναι καταρχήν επιτρεπτός. Η συμφωνία όμως αυτή υπάγεται στον έλεγχο περί καταχρηστικότητας.²

Η Alpha Bank χρέωσε την κ. σύμφωνα με τον σχετικό τιμοκατάλογο προμηθειών και λοιπών εξόδων που ίσχυε την ημερομηνία της συναλλαγής. Στον όρο 4.5 του τιμοκαταλόγου αναφέρεται ότι: "Ανάληψη ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμούς συναλλάγματος του ιδίου ή άλλου νομίσματος: ποσοστό προμήθειας 0,40%, με ελάχιστο ποσό σε ευρώ 10."

Κατά τους ορισμούς του άρθρου 2 παρ. 1 του ν. 2251/1994 "1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τούς 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".

Σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει "Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται".

Πρέπει να αναφερθεί συναφώς ότι η πράξη ανάληψης επιφέρει την απόσβεση της ενοχής της αρχικώς συναφθείσας σύμβασης ανώμαλης παρακαταθήκης, συνιστώντας εκπλήρωση της υποχρέωσης της τράπεζας να αποδώσει το αιτούμενο ποσό στον διακαιούχο της. Με βάση τα ανωτέρω, ένας τέτοιος Γ.Ο.Σ. διαψεύδει τις δικαιολογημένες και σημαντικές προσδοκίες του καταναλωτή ότι συνάπτοντας με το πιστωτικό ίδρυμα μια καταθετική σύμβαση, θα μπορεί να φυλάσσει στην τράπεζα τα χρήματά του λαμβάνοντας το συμφωνηθέν επιτόκιο, γνωρίζοντας ότι αυτή χρησιμοποιεί τα κεφάλαιά του αυξάνοντας τη ρευστότητά της και η τελευταία θα υποχρεούται να του τα επιστρέψει, όταν εκείνος τα ζητήσει, άνευ ανταλλάγματος σε εκπλήρωση αναληφθείσας υποχρέωσής της. Παρόμοιος Γ.Ο.Σ. ο οποίος προέβλεπε επιβάρυνση του καταναλωτή με 0,80 ευρώ για κάθε κίνηση λογαριασμού ταμειυτηρίου ή τρεχούμενου, που αφορά ανάληψη ή κατάθεση μετρητών ή κατάθεση επιταγής στα Ταμεία κρίθηκε από τη νομολογία ως καταχρηστικός και άκυρος, διότι χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, στις οποίες απέβλεψαν οι τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη-καταναλωτή.³

Η Πράξη Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος (Π.Δ.Τ.Ε.) 2501/2002 θεσπίζει κανόνες για την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους. Σύμφωνα με το Κεφ. Β που αφορά στην ελάχιστη απαιτούμενη ενημέρωση τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες, ώστε οι συναλλασσόμενοι με αυτά να σχηματίζουν πριν από τη σύναψη της σύμβασης σαφή εικόνα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και

² ΑΠ 2123/2009.

³ ΑΠ 2123/2009.

προϊόντα, όταν αυτά δεν αποτελούν αντικείμενο εξατομικευμένης διαπραγματεύσεως: 1. Καταθέσεις: ... στ) τους φόρους επί των τόκων, τις προμήθειες και τυχόν έξοδα με τα οποία επιβαρύνονται οι καταθέτες για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, πάγιες εντολές χρέωσης των λογαριασμών ... κ.λπ.). Επίσης, στο Κεφ. Γ αναφέρονται οι κατ' ελάχιστον τρόποι ενημέρωσης των συναλλασσομένων από τα τραπεζικά ιδρύματα. Συγκεκριμένα στο 1. Γενικοί όροι, γ) επισημαίνεται ότι τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να γνωστοποιούν στους συναλλασσομένους, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, όλους τους όρους που διέπουν τη μεταξύ τους σχέση και να τους παρέχουν πλήρες αντίγραφο μετά τη σύναψή της.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Υπό το ανωτέρω πρίσμα, όταν η κ. προέβη στο άνοιγμα του τραπεζικού λογαριασμού σε ξένο νόμισμα (εν προκειμένω σε δολάρια), θα έπρεπε να είχε υπογράψει τη σχετική προδιατυπωμένη σύμβαση και να είχε ενημερωθεί εκ των προτέρων για τους γενικούς και ειδικούς όρους αυτής. Από τα προσκομισθέντα στοιχεία προκύπτει ότι η καταναλώτρια άνοιξε καταθετικό λογαριασμό σε δολάρια χωρίς να έχει υπογράψει σχετική σύμβαση και επομένως χωρίς να έχει ενημερωθεί από την τράπεζα πριν από τη σύναψή της για τη συγκεκριμένη χρέωση. Η τράπεζα από την πλευρά της ισχυρίζεται ότι η κ. ενημερώθηκε προφορικά για τη χρέωση του ποσού των 10 ευρώ λίγο πριν προβεί στην ανάληψη των χρημάτων στις 23.09.2015, καθώς και με την υπ' αριθμ. πρωτ. 1489.1.158773/23.10.2015 επιστολή της και την παρέπεμψε στον τιμοκατάλογο που είναι διαθέσιμος στο κατάστημα της τράπεζας και αναρτημένος στην ιστοσελίδα της. Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η Τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στις απορρέουσες από την Π.Δ.Τ.Ε. 2501/2002 υποχρεώσεις της, ενώ τίθεται ζήτημα καταχρηστικότητας του όρου λόγου της αδιαφάνειάς του, η οποία δεν αίρεται από μόνη τη σιωπηρή συμπεριφορά του καταναλωτή.⁴

Ακόμη όμως και αν υποθεθεί ότι η κ. είχε υπογράψει τη σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού σε ξένο νόμισμα και είχε ενημερωθεί εκ των προτέρων για τον σχετικό Γ.Ο.Σ., σύμφωνα με τον οποίο η τράπεζα της επέβαλε την προαναφερθείσα χρέωση, προκύπτουν υπό το φως της νομολογιακής κρίσης του Αρείου Πάγου στην υπ' αριθμ. 2123/2009 απόφαση, τα ακόλουθα:

Στη σύμβαση μεταξύ της κ. και της τράπεζας ως σύμβαση ανώμαλης παρακαταθήκης, η πράξη ανάληψης του ποσού των 400 δολαρίων δεν δύναται να αξιολογηθεί νομικά ως αυτοτελής σύμβαση παροχής υπηρεσιών εκ μέρους της τράπεζας, δηλαδή ως αυτοτελής σχέση έναντι της αρχικής κατάθεσης του πελάτη, η οποία θα δικαιολογούσε και θα άφηνε περιθώρια για τη συνολολόγηση επιπλέον χρεώσεων. Η ανάληψη χρημάτων, είτε σε λογαριασμό εθνικού νομίσματος (ευρώ) είτε σε λογαριασμό συναλλάγματος (δολάριο ΗΠΑ), αποτελεί μια αναγκαία υλική πράξη, η οποία υπηρετεί ως παρεπόμενη υποχρέωση τους όρους της αρχικής σύμβασης, χωρίς την οποία θα ετίθετο εκποδών ο ειδικότερος μηχανισμός λειτουργίας των τραπεζικών καταθετικών λογαριασμών. Επομένως, η τράπεζα η οποία συμφώνησε με την κ. στο άνοιγμα λογαριασμού σε δολάρια, με ταυτόχρονη σχετική κατάθεση ποσού 2750 δολαρίων σε φυσική μορφή, υποχρεούται βάσει του ανωτέρου συμβατικού μηχανισμού να αποδώσει το ποσό της αιτούμενης ανάληψης σε απόσβεση της ενοχής της αρχικής σύμβασης με την πελάτισσα, χωρίς η τελευταία να επιβαρυνθεί με επιπλέον χρεώσεις.

Σε σχέση με τα παραπάνω δεν πρέπει να παροράται ότι κατά τη σύναψη της σύμβασης κατάθεσης οι Τράπεζες δανείζονται χρήματα από τους καταναλωτές, λαμβάνοντας υπόψη

⁴ Ολομ. ΑΠ 15/2007.

τους εκ των προτέρων τα όποια λειτουργικά κόστη από τη διαχείριση των εν λόγω χρηματικών ποσών στο προσφερόμενο επιτόκιο της κατάθεσης, ενώ η επιβολή επιπλέον εξόδων αποτελεί ουσιαστικά μετακύλιση στον καταναλωτή του λειτουργικού της κόστους, το οποίο όμως έχει ήδη συνυπολογιστεί κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Η μετακύλιση του κόστους στον καταναλωτή διαψεύδει τις δικαιολογημένες και σημαντικές προσδοκίες του καταναλωτή ότι συνάπτοντας με το πιστωτικό ίδρυμα μια καταθετική σύμβαση, θα μπορεί να φυλάσσει στην τράπεζα τα χρήματά του λαμβάνοντας το συμφωνηθέν επιτόκιο, γνωρίζοντας ότι αυτή χρησιμοποιεί τα κεφάλαια του αυξάνοντας τη ρευστότητά της και η τελευταία θα υποχρεούται να του τα επιστρέψει, όταν εκείνος τα ζητήσει, άνευ ανταλλάγματος σε εκπλήρωση αναληφθείσας υποχρέωσής της. Επομένως, εν προκειμένω διαταράσσεται η συμβατική ισορροπία, την οποία αποσκοπεί να προστατεύσει η σχετική νομοθετική πρόβλεψη του άρθρου 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ - ΣΥΣΤΑΣΗ

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

I) Απευθύνει σύσταση στην ALPHA BANK: α) να επιστρέψει στην καταναλώτρια το ποσό των €10 που έχει ήδη εισπράξει και β) να μην προβεί σε περαιτέρω χρέωση της επίμαχης προμήθειας.

II) Καλεί την τράπεζα ALPHA BANK και την καταναλώτρια, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η ALPHA BANK δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Ζαγορίτης