



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα, 10 Μαρτίου 2011
Αριθ. πρωτ.: 2528

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

Θέμα: Αυθαίρετη έκδοση πιστωτικών καρτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, 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 λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται αποδέκτης παραπόνων από πολίτες-καταναλωτές, οι οποίοι καταγγέλλουν την πρακτική της έκδοσης πιστωτικών καρτών επ' ονόματί τους και, επιπλέον, με επιβάρυνση ετήσιας συνδρομής, χωρίς να έχουν εκφράσει ρητώς σχετική προηγούμενη επιθυμία για την απόκτησή τους.

Ως επί το πλείστον, η εν λόγω πρακτική συνίσταται στην αποστολή, ταχυδρομικώς, της πιστωτικής κάρτας στην οικία του καταναλωτή, ο οποίος ακολούθως είναι υποχρεωμένος να απευθυνθεί με δική του πρωτοβουλία σε κάποιο υποκατάστημα του εκδότη της κάρτας προκειμένου να αιτηθεί επισήμως την ακύρωσή της, καθώς σε περίπτωση που απλώς αγνοήσει το συμβάν, παροπλίζοντας ή και καταστρέφοντας ο

ίδιος την επίμαχη κάρτα, παραμένει εντούτοις υπό την ιδιότητα του οφειλέτη της ετήσιας συνδρομής με την οποία ο εκδότης την έχει συνδέσει.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Για την έκδοση πιστωτικής κάρτας απαιτείται η συμπλήρωση και υποβολή σχετικής αίτησης του ενδιαφερόμενου καταναλωτή προς το πιστωτικό ίδρυμα της επιλογής του, συνοδεία των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και, πάντως, κατ' ελάχιστον συνοδεία αντιγράφων της ταυτότητάς του, καθώς και του πιο πρόσφατου εκκαθαριστικού της φορολογικής του δήλωσης.
2. Η πρακτική της αυθαίρετης έκδοσης πιστωτικών καρτών προσβάλλει, κατά πρώτον και κυριότερο, το θεμελιώδες δικαίωμα των ατόμων της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητάς τους 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.
3. Ειδικότερα, προσβάλλεται η οικονομική ελευθερία των ατόμων δια της επιβολής δανεισμού με την ανεπιθύμητη κατοχή πιστωτικής κάρτας και, παράλληλα, δια του αποκλεισμού κάθε δυνατότητάς τους να επιλέξουν να μην την αποκτήσουν.
4. Επιπλέον, καταστρατηγείται η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, που αποτελεί ειδική μορφή ελευθερίας στο πλαίσιο του ευρύτερου, Συνταγματικώς κατοχυρωμένου, δικαιώματος της ελευθερίας των ατόμων, η οποία (συμβατική ελευθερία) συνίσταται σε ελευθερία: (α) σύναψης ή μη σύμβασης, (β) επιλογής του αντισυμβαλλόμενου, όπως επίσης (γ) καθορισμού του περιεχομένου μιας σύμβασης.
5. Με βάση το περιεχόμενο της ως άνω αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων, κανένας δεν καταναγκάζεται σε σύναψη σύμβασης, τους όρους της οποίας ανυπαίτιως αγνοεί ή με τους οποίους ρητώς διαφωνεί.

Επιπλέον, δεδομένου ότι:

1. Το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει, εισάγει το δικαίωμα της προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, καθιστώντας μη δεσμευτικούς όρους τους οποίους ανυπαίτιως αγνοούσαν κατά την κατάρτιση μιας σύμβασης ή την ύπαρξη των οποίων δεν τους υπέδειξε ο προμηθευτής, στερώντας τους έτσι τη δυνατότητα να λάβουν έγκαιρη και πραγματική γνώση του περιεχομένου αυτών.
2. Με το άρθρο 5, παρ. 1 της ΚΥΑ Ζ1-699/10 (ΦΕΚ Β' 917), με την οποία έγινε προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, εισάγεται η υποχρέωση των πιστωτικών φορέων να παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες προς τους καταναλωτές πριν από τη σύναψη σύμβασης πίστωσης, προκειμένου να είναι σε θέση να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.
3. Με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 εισάγεται, ως γενική αρχή, η υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλλασσομένους

για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και, εν γένει, για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές.

4. Ο καταναγκασμός των καταναλωτών, που κατά συνέπεια παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής τους σχετικά με προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες στην αγορά, συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος.

Για τους λόγους αυτούς συστήνουμε:

A. Προς την Ελληνική Ένωση Τραπεζών:

Να παρέμβει άμεσα στα μέλη της, με την αυστηρή υπόδειξη **να μην προβαίνουν σε έκδοση και χορήγηση πιστωτικών καρτών αυθαιρέτως, ήτοι δίχως προηγουμένως να έχουν λάβει με τρόπο αδιαμφισβήτητο τη συγκατάθεση των καταναλωτών.**

B. Προς τους πολίτες-καταναλωτές:

1. Σε περίπτωση παράνομης προσβολής της οικονομικής και συμβατικής τους ελευθερίας δια της αυθαίρετης έκδοσης πιστωτικών καρτών στο όνομά τους, **να ζητούν από τους υπαίτιους πιστωτικούς φορείς την άμεση άρση της προσβολής και την παράλειψή της στο μέλλον.**
2. Επιπλέον, να ζητούν τον άμεσο αντιλογισμό εγγραφής χρέωσης ετήσιων συνδρομών που συνδέονται με τέτοιες αυθαιρέτως εκδοθείσες πιστωτικές κάρτες.

Επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές μπορούν, με αίτησή τους προς το αρμόδιο δικαστήριο, **να ζητούν την καταβολή χρηματικής ικανοποίησης και για ηθική βλάβη, κατ' άρθρο 932 ΑΚ, υπό την προϋπόθεση ότι η δράση των υπευθύνων σε βάρος τους ήταν υπαίτια, εκτός από παράνομη.**

Επίσης, οι καταναλωτές να γνωρίζουν ότι η επεξεργασία προσωπικών τους δεδομένων είναι επιτρεπτή μόνο στο πλαίσιο κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων που έχουν συμφωνηθεί με τους πιστωτικούς φορείς. Κατά συνέπεια, καθίσταται παράνομη η αξιοποίηση προσωπικών τους δεδομένων προς έκδοση πιστωτικής κάρτας, εάν αυτή αποτελεί σύμβαση για την οποία οι καταναλωτές ουδέποτε χορήγησαν τη συγκατάθεσή τους, και **θεμελιώνεται έτσι πρόσθετο δικαίωμα χρηματικής ικανοποίησης, κατ' άρθρο 23 του ν. 2472/1997 («Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»), όπως ισχύει τροποποιημένος.**

Μάλιστα, η χρηματική αυτή ικανοποίηση για ηθική βλάβη είναι ανεξάρτητη από την αποζημίωση που μπορεί να ζητηθεί σε περίπτωση που από τη συμπεριφορά του εκδότη της πιστωτικής κάρτας προκλήθηκε στον καταναλωτή και περιουσιακή βλάβη.

Γ. Προς τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης:

Εφόσον λαμβάνει παντοιοτρόπως γνώση από καταναλωτές ή από άλλους φορείς περιπτώσεων αυθαίρετης έκδοσης πιστωτικών καρτών, να προβαίνει σε ενδελεχή έλεγχο προς τεκμηρίωση και αξιολόγηση των περιπτώσεων αυτών για τυχόν παραβάσεις του ν. 2251/1994, προκειμένου κατόπιν να αποφαινεται για την ανάγκη επιβολής των κυρώσεων του άρθρου 13^α του νόμου σε βάρος των υπαιτίων.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Κοιν.:

- (1) Ελληνική Ένωση Τραπεζών
Αμερικής 21^Α
106 72, Αθήνα
- (2) Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Πλ. Κάνιγγος
101 81, Αθήνα