



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
Ελλάδας

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου
Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αθήνα 21 Ιουνίου 2017
Αριθ. Πρωτ. : 22231

ΠΡΟΣ:
ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΚΟΙΝ.:
Πίνακας Αποδεκτών

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

Ο "Συνήγορος του Καταναλωτή", Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν.3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε την αναφορά της κυρίας ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ στις 14.04.2016 (αριθμ. πρωτ. 11144/14.04.2016) κατά της ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ με αίτημα την απαλλαγή της από τη χρέωση τόκων σε τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων (λογαριασμό υπερανάλιψης) λόγω μίας επιταγής που έμεινε απλήρωτη από 1.10.2004. Ειδικότερα, επρόκειτο για τόκους που είχαν γεννηθεί από την ημερομηνία εξόφλησης μίας επιταγής ύψους 1.260 ευρώ από την Τράπεζα μέχρι την ημερομηνία που για πρώτη φορά ειδοποιήθηκε η καταγγέλλουσα από την Τράπεζα για την ύπαρξη της οφειλής της, τον Αύγουστο του 2015, ήτοι μετά την πάροδο μιας 10ετίας από τη γέννηση της οφειλής. Το ύψος δε της οφειλής είχε φτάσει τον Αύγουστο του 2015 στα 5.076 ευρώ, ξεπερνώντας το όριο υπερανάλιψης των 5.000 ευρώ που προβλεπόταν για τον επίμαχο λογαριασμό στη "σύμβαση δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου σε τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων σε ευρώ", που είχε υπογράψει η καταγγέλλουσα με την ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ τον Νοέμβριο του 2003.

Μετά τη διαβίβαση της αναφοράς στην καταγγελλόμενη Τράπεζα και την ανταλλαγή επιστολών, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία της Αρχής μας για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004. Σε συνέχεια του

υπ' αριθμ. πρωτ. 19448/28.06.2016 Πρακτικού Συνάντησης που υπογράφηκε στα γραφεία της Αρχής μας, στο οποίο η καταγγέλλουσα πρότεινε την καταβολή ποσού 1.298,16 ευρώ για την επίλυση της διαφοράς και η Τράπεζα επιφυλάχτηκε να απαντήσει, λάβαμε την απάντηση της Τράπεζας (αρ. πρωτ. εισερχ. 25814/01.09.2016) σύμφωνα με την οποία η Τράπεζα δήλωσε ότι "εμμένει στις αρχικές θέσεις της, επιφυλασσόμενη να διεκδικήσει δικαστικώς τη σχετική οφειλή της καταγγέλλουσας", ενώ η Αρχή μας επιφυλάχθηκε για τις περαιτέρω ενέργειές της.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004, έπειτα από ενδελεχή μελέτη του φακέλου της υπόθεσης της καταγγέλλουσας που τέθηκε υπόψη της Αρχής και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από τα εμπλεκόμενα μέρη, διαπιστώνουμε τα εξής:

1. Σύμφωνα με την τραπεζική θεωρία, ο *τρέχων λογαριασμός* εξυπηρετεί αστικές συναλλαγές, συνήθως με την έκδοση επιταγών (Ν. Ρόκα, Στοιχεία Τραπεζικού Δικαίου, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, 2002, σελ. 65). Η ύπαρξη ενός οποιουδήποτε τρέχοντος λογαριασμού προϋποθέτει απαραίτητα, αφενός μεν βασική σχέση ή σχέσεις (κυρία σχέση) μεταξύ των μερών, αφετέρου δε σύμβαση τρέχοντος λογαριασμού (παρεπόμενη σχέση) (βλ. Ν. Ρόκα, ό.π., σελ. 49, Σπ. Ψυχομάνη, Τραπεζικό Δίκαιο-Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων, Ι, εκδ. Σάκκουλα (Αθήνα-Θεσσαλονίκη), 2008, σελ. 215). Η κυρία σχέση μπορεί να συγκροτείται από οποιεσδήποτε ενοχικές συμβάσεις, από τις οποίες απορρέουν ή είναι δυνατόν να απορρέουν από επαναλαμβανόμενες απαιτήσεις και να γίνουν καταβολές και από τις δύο πλευρές. Συνήθη βασική σχέση στις τραπεζικές εν γένει συναλλαγές συνιστά η σύμβαση καταθέσεων όταν συμφωνείται με δυνατότητα συνεχούς επανάληψης-ανακύκλωσης σε διάρκεια χρόνου. Έναντι αυτής, ο τρέχων λογαριασμός αποτελεί παρεπόμενη σύμβαση, με συνέπειες στην υπόστασή του, την τοκοφορία των απαιτήσεων και τη λήξη του. Οι αμοιβαίες απαιτήσεις από την κυρία σχέση και οι τυχόν πραγματοποιούμενες καταβολές, οφείλουν να καταχωρίζονται στο λογαριασμό ως απλά χρεωπιστωτικά, μη αυτοτελώς απαιτητά, κονδύλια. Ο δικαιούχος της απαιτήσεως δεν μπορεί να επιδιώξει πλέον αυτοτελώς την ικανοποίησή της και δεν υφίσταται περίπτωση περιελεύσεως του οφειλέτη σε κατάσταση υπερημερίας. Όταν δεν οφείλονται τόκοι από τη βασική σχέση, οι καταχωριζόμενες στο λογαριασμό απαιτήσεις είναι πάντοτε τοκοφόρες μέχρι της αποσβέσεώς τους με συμψηφισμό ή την εκκαθάριση με τις γενόμενες καταβολές, επειδή αναστέλλεται η ικανοποίησή τους μέχρι του χρονικού αυτού σημείου (βλ. ΑΠ 139/1957, ΕΕμπΔ 1957, σελ. 141). Οι απαιτήσεις και οι καταβολές, που καταχωρίζονται στον τρέχοντα λογαριασμό εκκαθαρίζονται κατά τον χρόνο και στον τόπο της ειδικότερης συμφωνίας των μερών (βλ. Σπ. Ψυχομάνη, ό.π., σελ. 215-220).

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που έθεσε η ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 για την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002), "*τα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν: - Να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλλασσομένους 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. - Να παρέχουν περιοδική έγγραφη ενημέρωση στους συναλλασσόμενους κατά τη διάρκεια ισχύος και λειτουργίας των συμβάσεων για τον τρόπο εφαρμογής των όρων που έχουν συμφωνηθεί (...)*" (Κεφ. Α.).

Ειδικότερα, "τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν τους συναλλασσομένους, κατ'ελάχιστον, ως ακολούθως: (...) 2.Περιοδική ενημέρωση. α) Καταθέσεις: Παρέχεται ενημέρωση τουλάχιστον κάθε 3μηνο για τα στοιχ.α' και στ' του Κεφ.Β παρ.1, καθώς και για το υπόλοιπο του λογαριασμού, εκτός εάν δεν υπάρχει κίνηση του λογαριασμού, οπότε η ενημέρωση παρέχεται ανά 6μηνο" (κεφ.Γ, παρ.2). Σύμφωνα δε με το Κεφ.Β παρ.1, τα στοιχεία α' και στ' αφορούν στο "ύψος του επιτοκίου ή των επιτοκίων που εφαρμόζονται ανάλογα με τη διάρκεια και το ποσό της κατάθεσης" και στους "φόρους επί των τόκων, στις προμήθειες και τυχόν έξοδα με τα οποία επιβαρύνονται οι καταθέτες για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, (...)", αντίστοιχα.

Κατά τους ορισμούς του άρθρου 2 παρ.1 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, "όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους 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". Βάσει του άρθρου 2 παρ.2 του ν. 2251/1994, "οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. (...)". Εν συνεχεία, βάσει του άρθρου 2 παρ.4 του ν. 2251/1994, "κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας, ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. Επιπλέον, βάσει του άρθρου 5 εδ.β' της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ "Στην περίπτωση συμβάσεων των οποίων όλες ή μερικές ρήτρες που προτείνονται στον καταναλωτή, έχουν συνταχθεί εγγράφως, οι ρήτρες αυτές πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας ρήτρας επικρατεί η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία".

Ειδικότερα, για την ερμηνεία ενός γενικού όρου βάσει του άρθρου 2 παρ. 4 του ν.2251/1994 εφαρμόζονται και οι διατάξεις των άρθρων 173 και 200 ΑΚ. Ειδικότερα, οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων 173 (σύμφωνα με το οποίο κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις) και 200 (σύμφωνα με το οποίο οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη) του ΑΚ εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση κατά την οποία υπάρχει κενό ή ασάφεια στην ερμηνευτική σύμβαση ή αμφιβολία, ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβαλλομένων (Γ.Δέλλιο, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου), 2015, σελ.130επ.).

Περαιτέρω, για την ερμηνεία των όρων που διατυπώθηκαν ασαφώς ως γενικοί όροι των συναλλαγών, "η προκρινόμενη, ως εφαρμοστέα ερμηνευτική μέθοδος, είναι η αντικειμενική, αφού αποσκοπείται η εξεύρεση (ο έλεγχος), του πώς αντιλαμβάνεται ο μέσης πείρας (συναλλακτικής κ.λπ.) και επίσης μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας πελάτη και καταναλωτή (από τον ευρύ δηλαδή κύκλο των καταναλωτών), την έννοια της ρήτρας (όρου). Ως εκ τούτου, σε περίπτωση σύγκρουσης των ερμηνευτικών αντιλήψεων προμηθευτή και καταναλωτή, **οι ΓΟΣ πρέπει να καταλογίζονται στα μέρη με το νόημα που είναι αναμενόμενο να προσδώσει σ'αυτούς ο μέσης πείρας και αντίληψης καταναλωτής του**

συγκεκριμένου είδους αγαθών ή κλάδου συναλλαγών, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιομορφίες της εκάστοτε περίπτωσης" (Βλ. Γ.Δέλλιο, ό.π., σελ.130επ.).

Επιπροσθέτως, η υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία ενισχύεται και για έναν ακόμη λόγο: η διατύπωση ενός γενικού όρου σε μία τραπεζική σύμβαση ανήκει αποκλειστικά στην Τράπεζα. Η αρχή της καλής πίστης συνηγορεί, αν υπάρχει αμφιβολία ως προς το περιεχόμενό του, ο γενικός όρος να ερμηνεύεται εναντίον του συντάκτη της (σύμφωνα και με τον κανόνα *in dubio contra stipulatorem*) (βλ. σχετικά ΑΠ 522/1962 ΕΕΝ 30, 107, ΕφΑθ 7110/1979, ΕΕμπΔ 1980. Βλ. και Γ.Δέλλιο, Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, 2001, σελ.199, Γ.Μεντή, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις 2000, σελ.55).

Σύμφωνα δε με το άρθρο 2 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, "6. Γενικοί όροι των συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη 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. 7. Σε κάθε περίπτωση **καταχρηστικοί** είναι ιδίως οι όροι που: **ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή, (...)** κζ) αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα, κη) περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή". Οι διατάξεις του άρθρου 2 παρ.6 και 7 του Ν.2251/1994 αποτελούν εξειδίκευση του γενικού κανόνα του άρθρου 281 ΑΚ (βλ. *Ι.Καράκωστα*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ.Νομική Βιβλιοθήκη, 2016, παρ. 128).

Περαιτέρω, από τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.1 και 2 του ν.2251/1994 προκύπτει ότι οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή. Η ανάγκη διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγματεύσεως αναγνωρίζεται και στην 20η αιτιολογική σκέψη του Προοιμίου της Οδηγίας 93/13 και καταγράφεται στο άρθρο 5 της Οδηγίας που προβλέπει ότι "οι ρήτρες πρέπει να συντάσσονται πάντοτε με σαφή και κατανοητό τρόπο" εγκαθιδρύοντας έτσι υπέρ του καταναλωτή ένα τεκμήριο μη δεσμευτικότητας των αδιαφανών όρων (βλ. *Γ.Δέλλιο*, ό.π., 2015, σελ.118).

Η αρχή της διαφάνειας, βάσει της ελληνικής νομολογίας, έχει δύο εκφάνσεις: Τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Ασαφείς ή πολυσήμαντες ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Αδιαφανείς ρήτρες που αποκρύπτουν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απέχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα και αξιώσεις που κατά φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Με το πρίσμα αυτό αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας κατά το άρθρο 2 παρ.6 του ν.2251/1994 (βλ.*Γ.Δέλλιο*, ό.π., 2015, σελ.120-121, ΑΠ 430/2005, ΕλλΔνη 2005, 793 (800/1), ΕφΑθ 5253/2003 ΧρΙΔ 2004, 134, ΠπρΑθ 1119/2002, ΔΕΕ 2003, 422 (426, 430), ΜπρΑθ 4593/2005 ΔΕΕ 2006, 517, ΕιρΘεσ 1797/2007, Αρμ.2007, 741 (743), ΕιρΘεσ 5985/2006

Αρμ.2006, 1739). Επιπλέον, οι αποφάσεις των ελληνικών δικαστηρίων τονίζουν την ανάγκη, ο καταναλωτής "να αντιληφθεί άμεσα το μέτρο της σύμβασης (...), δηλαδή να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη" (ΑΠ 15/2007, ΕλλΔνη 2007, 985, ΑΠ 1495/2006, ΔΕΕ 2006, 1307 (1309), ΑΠ 1011/2004, ΕλλΔνη 2007, 133 (134), ΑΠ 1101/2004, ΕλλΔνη 2007, 479 (480), ΑΠ 1030/2001, ΧρΙΔ 2001, 611 (612).

Ειδικότερα, όταν πρόκειται για όρους που καθορίζουν το τίμημα και την παροχή θα πρέπει να είναι απόλυτα σαφείς και κατανοητοί και να επιτρέπουν ευχερείς συγκρίσεις με τις αντίστοιχες προσφορές της αγοράς. "Αποτέλεσμα της αδιαφάνειας των σχετικών όρων είναι η επανεμφάνιση του χαρακτηριστικού γνωσιολογικού ελλείμματος εναλλακτικών λύσεων, στο μέτρο που αυτός λόγω της αδιαφάνειας δεν είναι σε θέση να αποτιμήσει τις εναλλακτικές προσφορές" (Γ.Δέλλιο, ό.π., 2015, σελ.117). Έτσι, όταν πρόκειται για γενικό όρο που αφορά σε τόκους, ο όρος αυτός θα πρέπει να διατυπώνεται στη σύμβαση με τρόπο διαφανή, υπό την έννοια ότι ο οφειλέτης κατά τη σύναψη της συμβάσεως, πρέπει να μπορεί να αντιληφθεί το ύψος της επιβάρυνσής του.

Συνεπώς, ο τρόπος υπολογισμού του επιτοκίου μίας σύμβασης θα πρέπει να είναι για τον καταναλωτή σαφώς περιγεγραμμένος και προσδιορισμένος και ο καταναλωτής θα πρέπει να αντιλαμβάνεται με πλήρη σαφήνεια την υποχρέωση που αναλαμβάνει ως προς το ύψος του επιτοκίου της σύμβασής του, διαφορετικά πάσχει από ακυρότητα ο όρος.

Βέβαια, γίνεται δεκτό ότι η ακυρότητα ενός ΓΟΣ δεν επιδρά στο κύρος όλης της δικαιοπρακτικής σύμβασης, αλλά είναι μερική υπό την έννοια ότι άκυρος θεωρείται μόνο ο συγκεκριμένος καταχρηστικός, σύμφωνα με το νόμο, όρος (άρθρο 2 παρ. 6 και 8 του ν. 2251/1994, βλ. ενδεικτικά *Ι. Καράκωστα*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη 2016, σελ. 144-145). Ωστόσο, ως προς το ζήτημα της πλήρωσης του κενού που δημιουργείται από την ακυρότητα ενός ΓΟΣ, γίνεται δεκτό ότι το σχετικό κενό καλύπτεται καταρχήν με την εφαρμογή του αντίστοιχου κανόνα ενδοτικού δικαίου, εφόσον προβλέπεται σχετική ρύθμιση, διαφορετικά από τη "συμπληρωματική ερμηνεία της σύμβασης" κατά το άρθρο 200 του ΑΚ (βλ. *Γ.Δέλλιο*, ό.π., σελ.165 επ.). Ως εκ τούτου, όταν ο όρος σύμβασης που αφορά στο ποσοστό επιτοκίου είναι ασαφής, τότε η σύμβαση αυτή πάσχει από μερική ακυρότητα, δηλαδή μόνον ως προς αυτόν της τον όρο. Η πλήρωση του αναφερόμενου κενού θεραπεύεται με την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 371 του ΑΚ και την ιδέα της "δίκαιης κρίσης" που διέπει το εν λόγω άρθρο με στόχο τη δίκαιη επαναφορά της συμβατικής ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων (βλ. *Ι.Καράκωστα*, Γενικοί όροι των τραπεζικών συναλλαγών, εκδ. Αντ. Ν. Σάκουλα, 2001, σελ. 71-72).

Περαιτέρω, βάσει της απόφασης 1219/2001 του Αρείου Πάγου έχει κριθεί ως καταχρηστικός (σε συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών) και έχει ενσωματωθεί στους απαγορευμένους όρους της Υπ.Απ. Ζ1-798/11.07.2008 (παρ.2, περ. δ') (ΦΕΚ Β' 1353/11.07.2008) "όρος που προβλέπει ότι αν, εντός συγκεκριμένης ταχθείσας από το Πιστωτικό Ίδρυμα προθεσμίας από την λήψη του Μηνιαίου Λογαριασμού (ή και άλλης ειδοποίησης οποτεδήποτε, για την πληρωμή οφειλής σχετικής με την κάρτα) ο κάτοχος ή ο συνοφειλέτης δεν αμφισβητήσει το σύνολο του ποσού και δεν προτείνει τις βάσιμες αντιρρήσεις του, λογίζεται ότι αποδέχθηκε όλες τις εγγραφές που έγιναν καθώς και το χρεωστικό του υπόλοιπο και δεν έχει πλέον το δικαίωμα να το αμφισβητήσει", καθώς επιβαρύνει σημαντικά τη θέση του αντισυμβαλλόμενου κατά το άρθρο 2 παρ. 6 και παρ. 7 περ. κζ 'και κη' του ν.2251/1994.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, "1. 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. (...) 3. Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας. 4. Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη 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 επικινδυνότητας 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 στον ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας, (...). 6. Οι διατάξεις για τη συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης (...) εφαρμόζονται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες".

2. Στην προκειμένη περίπτωση, η καταγγέλλουσα είχε συνάψει με την καταγγελλόμενη Τράπεζα στις 14.11.2003 σύμβαση δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου σε τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων σε ευρώ στην Τράπεζα, προκειμένου να μπορεί να αποκτήσει μπλοκ επιταγών, χωρίς ωστόσο, όπως υποστηρίζει η ίδια, να της εξηγηθεί κατά την υπογραφή της συμφωνίας, η διαδικασία υπερανάληψης. Στη σχετική σύμβαση συμφωνήθηκε ρητά στον υπ' αριθμ. 2 όρο ότι η Τράπεζα θα προβαίνει στην πληρωμή εντολών ή επιταγών έκδοσης του Καταθέτη-Πιστούχου επί του ανωτέρω λογαριασμού του, έστω και εάν κατά τον χρόνο εμφάνισης δεν υπάρχει σε αυτόν ανάλογο πιστωτικό υπόλοιπο, αλλά πάντως μέχρι τη δημιουργία χρεωστικού υπολοίπου ύψους κατ' ανώτατο όριο 5.000 ευρώ. Επιπλέον, στον υπ' αριθμ. 3 όρο της ως άνω σύμβασης προβλεπόταν ότι "η Τράπεζα σε όλη τη διάρκεια της ισχύος της παρούσας σύμβασης, διατηρεί το δικαίωμα της περιοδικής αναπροσαρμογής, δηλαδή της αύξησης ή μείωσης του με την παρούσα σύμβαση συνομολογούμενου κυμαινόμενου επιτοκίου% με το οποίο βαρύνεται το ως άνω χρεωστικό υπόλοιπο, χωρίς τη σύμπραξη του Καταθέτη-Πιστούχου, ανάλογα με τις συνθήκες της χρηματαγοράς και το κόστος χρήματος για την Τράπεζα", χωρίς ωστόσο να έχει συμπληρωθεί συγκεκριμένο ποσοστό επιτοκίου.

Επιπλέον, στον υπ' αριθμ. 9 της ως άνω σύμβασης είχε συμφωνηθεί ότι "α). Η ενημέρωση του Καταθέτη-Πιστούχου σχετικά με την κίνηση του λογαριασμού του, γίνεται με αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (statement)", ενώ παρακάτω, στον υπ' αριθμ. 11 όρο, προβλεπόταν η δυνατότητα σχετικής δήλωσης εκ μέρους του Καταθέτη-Πιστούχου "ότι όλες οι ανακοινώσεις, ειδοποιήσεις και όλα τα σχετικά με την παρούσα σύμβαση επιθυμεί:

[] να του αποστέλλονται στη διεύθυνση κατοικίας του που αναγράφεται στην αρχή της παρούσας σύμβασης

[] να του αποστέλλονται στη διεύθυνση:, που καθορίζεται ως διεύθυνση επικοινωνίας του", χωρίς ωστόσο να έχει συμπληρωθεί κάποιο από τα ως άνω σχετικά πεδία, καθώς, όπως υποστηρίζει η καταγγέλλουσα, δεν της υποδείχθηκε από τον υπάλληλο της Τράπεζας η σχετική δυνατότητα.

Εν συνεχεία, στις 1.10.2004 η Τράπεζα πλήρωσε επιταγή που είχε εκδώσει η καταγγέλλουσα ύψους 1.260 ευρώ η οποία άρχισε να τοκίζεται, καθώς διέφυγε της τελευταίας η πληρωμή της. Έκτοτε, η καταγγέλλουσα μέχρι και τον Νοέμβριο του 2007 εξέδωσε κι άλλες επιταγές τις οποίες πήγαινε στο ταμείο της Τράπεζας και τις εξοφλούσε εγκαίρως και πριν από την εμφάνιση του κομιστή τους. Ωστόσο, ουδέποτε

η Τράπεζα την ενημέρωσε για τη συμβατικά τοκίζόμενη οφειλή της. Παράλληλα, ουδέποτε έλαβε ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού της, παρά μόνο όταν ενημερώθηκε για πρώτη φορά τον Αύγουστο του 2015 για την οφειλή της, ήτοι μετά την πάροδο μιας 10ετίας από τη γέννηση της οφειλής, το ύψος της οποίας είχε φτάσει στα 5.076 ευρώ, ξεπερνώντας πλέον το όριο υπερανάληψης των 5.000 ευρώ που προβλεπόταν για τον επίμαχο λογαριασμό.

Τότε η καταγγέλλουσα για πρώτη φορά διαπίστωσε ότι είχε οφειλή στην Τράπεζα και ότι αυτή τοκίζόταν από το 2004 με επιτόκιο υπερανάληψης το οποίο είχε διακυμανθεί από 13,10% έως και 14,10%, χωρίς ουδέποτε να έχει ενημερωθεί και ως εκ τούτου, αιτήθηκε άμεσα από την Τράπεζα τη διαγραφή των σχετικών τόκων.

Ωστόσο, η Τράπεζα απέρριψε το σχετικό αίτημα επικαλούμενη το τριμηνιαίο αντίγραφο κίνησης που αποστέλλοταν στο Κατάστημα εξυπηρέτησης της Τράπεζας στη Ν.Ερυθραία, καθώς και τον υπ' αριθμ.9, παρ. β όρο της επίμαχης σύμβασης βάσει του οποίου "εάν ο Καταθέτης-Πιστούχος, μέσα σε προθεσμία 20 ημερών από το τέλος της περιόδου που αφορά το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του (statement), δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα, γραπτά και με απόδειξη, ότι δεν το έλαβε, ή ότι διαφωνεί ως προς το/τα στοιχείο/α που αναφέρονται σ' αυτό, θα θεωρείται ότι παρέλαβε το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού (statement) και ότι έχει επέλθει αναγνώριση αυτού κατά το άρθρο 873 Α.Κ".

Ως προς την περιοδική ενημέρωση που επικαλείται η Τράπεζα ότι ελάμβανε η καταγγέλλουσα, καθώς την απέστειλε στο Κατάστημα εξυπηρέτησής της και βάσει του όρου υπ' αριθμ.9, παρ. β θεωρείτο ότι τη λάμβανε, διαπιστώθηκε ότι όντως τα σχετικά statement εκδίδονταν από την Τράπεζα ανά τρίμηνο και ενώ ανέγραφαν τη διεύθυνση της καταγγέλλουσας, δεν αποστέλλονταν σε αυτήν αλλά φυλλάσσονταν στο Κατάστημα της Τράπεζας. Ωστόσο, το Κατάστημα ουδέποτε ενημέρωσε την καταγγέλλουσα για την ύπαρξη των σχετικών ενημερωτικών, παρά το γεγονός ότι αυτή το επισκεπτόταν συχνά για τα επόμενα τουλάχιστον 3 χρόνια από το 2004 έως και το 2007.

Άλλωστε, ο σχετικός όρος υπ' αριθμ. 9, παρ. α, ήτοι ότι η ενημέρωση του Καταθέτη-Πιστούχου σχετικά με την κίνηση του λογαριασμού του, γίνεται με αντίγραφο κίνησης λογαριασμού (statement), είχε εξαρχής συμφωνηθεί ρητά, ενώ η ύπαρξη του όρου 9, παρ. β, όπως περιγράφηκε ανωτέρω, δεν μπορεί να ληφθεί υπόψη, καθώς αντίστοιχος όρος σε συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών έχει κριθεί με την απόφαση 1219/2001 του Αρείου Πάγου καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος, βάσει των διατάξεων των άρθρων 2 παρ. 6 και παρ.7 περ. κζ' και κη' του ν.2251/1994, και εν συνεχεία απαγορεύτηκε με την Υπουργική Απόφαση Ζ1-798/25.06.2008.

Επιπλέον, το γεγονός ότι δεν επιλέχτηκε καμία περίπτωση από την καταγγέλλουσα στα σχετικά υπό συμπλήρωση πεδία του υπ' αριθμ.11 όρου της σύμβασής της σχετικά με το πού θα αποστέλλονταν τα statements, καθώς δεν της υποδείχθηκαν από την Τράπεζα, όπως η ίδια υποστηρίζει, δεν σημαίνει ότι συμφωνήθηκε με την Τράπεζα να αποστέλλονται στο Κατάστημα συνεργασίας της. Άλλωστε, ο σχετικός όρος σε συνδυασμό και με τον υπ' αριθμ. 9, παρ. α όρο της σύμβασης θα πρέπει να ερμηνευτεί υπέρ της καταναλώτριας βάσει του άρθρου 2 παρ. 4 του ν.2251/1994 και σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 173 και 200 ΑΚ καθώς συντρέχει περίπτωση ύπαρξης κενού και αμφιβολίας στην ερμηνευτική σύμβαση ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβαλλομένων. Κατά συνέπεια, η Τράπεζα είχε υποχρέωση να αποστέλλει τις σχετικές περιοδικές ενημερώσεις τις οποίες εξέδιδε στο όνομα της καταγγέλλουσας,

τόσο βάσει των συμβατικών της υποχρεώσεων, όσο και των διατάξεων του τραπεζικού κανονιστικού πλαισίου (βλ. ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, Κεφ.Α και Κεφ.Γ, παρ.2). Ως προς το ύψος των τόκων που επιβαρύνθηκε η οφειλή της καταγγέλλουσας, διαπιστώθηκε ότι, στον υπ' αριθμ. 3 όρο της σχετικής σύμβασης δεν προβλεπόταν συγκεκριμένο ποσοστό επιτοκίου υπερανάλληψης, καθώς δεν είχε συμπληρωθεί το σχετικό πεδίο, ώστε να είναι σε θέση η καταγγέλλουσα να αντιληφθεί την υποχρέωση που αναλάμβανε ως προς το ύψος του επιτοκίου της σύμβασής της και κατά συνέπεια, τον κίνδυνο επιβάρυνσής της με συμβατικούς τόκους σε περίπτωση υπερανάλληψης. Άλλωστε, μία τέτοια συμφωνία προβλέπεται κατά κανόνα ρητά σε μια καταθετική σύμβαση δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου, καθώς συνιστά ουσιώδη όρο αυτής η ρητή πρόβλεψη του επιτοκίου υπερανάλληψης βάσει του οποίου πραγματοποιείται ο καταλογισμός τόκων κατά τη διάρκεια αυτής. Η παράλειψη πρόβλεψης στην υπό κρίση σύμβαση του ποσοστού επιτοκίου υπερανάλληψης παραβιάζει ευθέως τη σχετική υποχρέωση της Τράπεζας βάσει του ισχύοντος τραπεζικού κανονιστικού πλαισίου (βλ.ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, Κεφ.Α και Κεφ.Β, παρ.1). Παράλληλα, ο σχετικός υπ' αριθμ.3 συμβατικός όρος, ο οποίος δεν προσδιορίζει ποσοστό επιτοκίου, είναι άκυρος ως καταχρηστικός, καθώς αφήνει **χωρίς σπουδαίο λόγο το τμήμα αόριστο και δεν επιτρέπει τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή, βάσει του άρθρου 2, παρ.7, περ.ια' του ν.2251/1994**. Με τον τρόπο αυτό, η καταγγελλόμενη Τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στη συμβατική της υποχρέωση για σαφή και πλήρη ενημέρωση της καταναλώτριας, βάσει του άρθρου 2 παρ.1 και 2 του ν. 2251/1994, εφόσον δεν συμπλήρωσε το ύψος τους επιτοκίου και δεν της υπέδειξε ρητά την ύπαρξη επιβάρυνσης με επιπλέον συμβατικούς τόκους σε περίπτωση υπερανάλληψης, ενεργώντας έτσι κατά τρόπο καταχρηστικό. Αποτέλεσμα δε αυτού είναι ότι δημιουργείται ασαφής εικόνα στον μέσο καταναλωτή, ήτοι στον διαθέτοντα τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης καταναλωτή, για τις συμβατικές υποχρεώσεις και ειδικά για τις οικονομικές επιβαρύνσεις που ο τελευταίος αναλαμβάνει κατά τη σύναψη της υπό κρίση συμφωνίας. Έτσι, δημιουργείται αδιαφάνεια, μη συγκρισιμότητα με αντίστοιχες παροχές άλλων Τραπεζών και μεταβάλλεται η εικόνα που δικαιολογημένα είχε δημιουργηθεί στην καταναλώτρια για τους όρους της σχετικής συμφωνίας.

Ειδικότερα, ο υπό κρίση συμβατικός όρος υπ' αριθμ. 3 δεν επέτρεψε στην καταγγέλλουσα να έχει σαφή πρόβλεψη για ορισμένα κρίσιμα στοιχεία της σύμβασης, όπως είναι το ύψος του επιτοκίου υπερανάλληψης. Άλλωστε, έκφραση της αρχής της διαφάνειας συνιστά η ανάγκη προβλεψιμότητας των όρων. Η επιβάρυνση συνεπώς της οφειλής της καταγγέλλουσας με τους υπό αμφισβήτηση συμβατικούς τόκους είναι καταχρηστική βάσει του άρθρου 2 παρ.7 περ.ια' του ν. 2251/1994.

3. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η καταγγελλόμενη Τράπεζα στηριζόμενη σε αδιαφανείς και άρα καταχρηστικούς και συνεπώς άκυρους, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, όρους παραβίασε ευθέως τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.1, 2, 4 και 7 περ. ια', κζ', κη' του ν. 2251/1994, απαιτεί παράνομα και καταχρηστικά να της καταβληθούν τα σχετικά ποσά τόκων από την καταγγέλλουσα. Παράλληλα, η Αρχή μας αναγνωρίζει και έναν βαθμό συνυπαιτιότητας της καταγγέλλουσας για την αμέλεια που επέδειξε τους πρώτους μήνες από την έκδοση της επιταγής βάσει του άρθρου 8 παρ.6 του ν. 2251/1994. Ωστόσο, είναι προφανές από τη συμπεριφορά της καταγγέλλουσας κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής της σχέσης με την Τράπεζα ότι

σε περίπτωση έγκαιρης ενημέρωσής της για την οφειλή της θα κατέβαλε πάραυτα το οφειλόμενο ποσό.

Ενόψει των ανωτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ να πάψει να ζητά από την καταγγέλλουσα να της καταβάλει τα ποσά των τόκων που προέκυψαν μετά από την πάροδο του πρώτου τριμήνου από την ημερομηνία γέννησης της επίμαχης οφειλής, απαλλάσσοντάς την από τη σχετική υποχρέωση καταβολής τόκων από την 1η Ιανουαρίου 2005 κι έπειτα.

II. Καλεί την Τράπεζα να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III. Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη Τράπεζα δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04).

IV) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 α «Κυρώσεις» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α 159 «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Πίνακας Αποδεκτών:
1.ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ

2. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

3. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Αμερικής 3
102 50 Αθήνα