



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου
Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αθήνα 9 Ιουνίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :20724

Προς:

ALPHA BANK A.E.
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Θεμιστοκλέους 4
10678 Αθήνα

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 τις αναφορές των κ.κ. Ι.Ε., Κ.Σ., Ν.Ν., Δ.Σ., Ν.Ε. και Μ.Σ. κατά της ALPHA BANK A.E., στις οποίες δόθηκαν αριθμ. πρωτ. 10780/12.04.2016, 13605/10.05.2016, 2538/25.01.2017, 3341/30.01.2017, 4888/10.02.2017 και 6743/22.02.2017, αντίστοιχα.

Στις αναφορές τους οι καταγγέλλοντες-δανειολήπτες που δυσκολεύονται να αποπληρώσουν τα χρέη τους, ανέφεραν ότι, έλαβαν από συνεργαζόμενο με την Τράπεζα δικηγορικό γραφείο που ενεργούσε για λογαριασμό αυτής, πρακτικά συμφωνιών ρύθμισης με πίνακες μηνιαίων δόσεων τα οποία έφεραν μόνο την υπογραφή νομικού εκπροσώπου της Τράπεζας και στα οποία η τελευταία τους εμφάνιζε να έχουν και αυτοί συμφωνήσει τηλεφωνικά με δικηγόρο της Τράπεζας στη σχετική ρύθμιση και να έχουν αναγνωρίσει την οφειλή τους προς την Τράπεζα. Ωστόσο, οι καταγγέλλοντες-δανειολήπτες αρνούταν ότι είχαν τηλεφωνικά παράσχει τη συναίνεσή τους για τη σχετική ρύθμιση και για την αναγνώριση της οφειλής τους. Στο αίτημά τους δε για παροχή από την Τράπεζα της απομαγνητοφωνημένης συνομιλίας, έλαβαν την απάντηση ότι δεν υφίστατο καμία καταγεγραμμένη συνομιλία με τους δικηγόρους της Τράπεζας.

Επιπλέον, τα περισσότερα από τα σχετικά πρακτικά συμφωνιών δεν προέβλεπαν δικαίωμα υπαναχώρησης στους δανειολήπτες, ενώ και σε όσα προβλεπόταν δικαίωμα υπαναχώρησης τριάντα (30) ημερών, το σχετικό δικαίωμα δεν μπορούσε να ασκηθεί από τον δανειολήπτη που τον αφορούσε, καθώς οι καταγγέλλοντες επισήμαναν ότι έλαβαν γνώση των σχετικών επιστολών-πρακτικών συμφωνιών μετά την παρέλευση των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που

έφεραν οι ως άνω επιστολές-πρακτικά συμφωνίας, ήτοι μετά την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του ως άνω δικαιώματος.

Επιπροσθέτως, σε κάποια πρακτικά συμφωνιών προβλεπόταν ότι σε περίπτωση μη τήρησης της υποτιθέμενης "συμφωνίας" εκ μέρους του δανειολήπτη, θα ξεκινούσαν δικαστικές ενέργειες εις βάρος του, χωρίς να δίνεται η δυνατότητα άλλης επιλογής γι' αυτόν.

Τέλος, σε μία εκ των αναφορών (αριθμ.πρωτ.4888/10.02.2017), ένας από τους καταγγέλλοντες, ενώ είχε ήδη καταθέσει όλα τα δικαιολογητικά του στην Τράπεζα για ρύθμιση του δανείου του βάσει των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013 και περίμενε την πρόταση της Τράπεζας βάσει της προβλεπόμενης διαδικασίας του ως άνω Κώδικα, έλαβε αντ' αυτής το υποτιθέμενο "Πρακτικό συμφωνίας" με το μηνιαίο δοσολόγιο, ενώ ουδέποτε είχε συναινέσει σε αυτό.

Η Αρχή μας, αφού διαβίβασε τις ως άνω αναφορές στην Τράπεζα και έλαβε τις απαντήσεις της τελευταίας, πραγματοποίησε δύο συναντήσεις στα γραφεία της με τους νόμιμους εκπροσώπους της Τράπεζας και με τους δύο πρώτους από τους καταγγέλλοντες-δανειολήπτες που είχαν απευθυνθεί στην Αρχή 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.

Στα σχετικά πρακτικά που υπογράφηκαν στην Αρχή μας, οι αναφέροντες δήλωσαν ότι ουδέποτε συμφώνησαν με την Τράπεζα, ενώ η Τράπεζα δήλωσε και στις δύο υποθέσεις ότι τήρησε τη διαδικασία αποστολής του πρακτικού συμφωνίας και ότι είναι στη διάθεση του πελάτη να διακανονίσει τις οφειλές του, ενώ η Αρχή μας επιφυλάχθηκε για τις ενέργειές της στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Μετά από την πραγματοποίηση των δύο ως άνω συναντήσεων διαπιστώθηκε ότι η ALPHA BANK A.E., σε συνεργασία και με άλλο δικηγορικό γραφείο, συνέχισε την καταγγελλόμενη ως άνω πρακτική, καθώς η Αρχή μας δέχθηκε αναφορές κι άλλων δανειοληπτών με το ίδιο αντικείμενο και παρόμοιο περιεχόμενο.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004, έπειτα από ενδελεχή μελέτη των φακέλων των ως άνω υποθέσεων που τέθηκαν υπόψη της Αρχής και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από την Τράπεζα, διαπιστώνουμε τα εξής:

1. Κατά τους ορισμούς του εδ. δ' του άρθρου 9α του ν.2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή, όπως ισχύει, ως εμπορική πρακτική ορίζεται «*κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές*». Μάλιστα, η έννοια του «προϊόντος» περιλαμβάνει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εδ.γ' του ίδιου άρθρου, «*κάθε αγαθό ή υπηρεσία*». Επιπλέον, σύμφωνα με την §1 του άρθρου 9γ του ίδιου νόμου, «*απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν*», δηλαδή οι υπό εξέταση ρυθμίσεις καλύπτουν όχι μόνο τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που προηγούνται της λήψης απόφασης για εμπορική συναλλαγή (προσυμβατικό στάδιο), αλλά και εκείνες που λαμβάνουν χώρα και κατά τη διάρκεια πραγματοποίησής της, αλλά και μετά από την ολοκλήρωση αυτής. Επιπρόσθετα, οι σχετικές διατάξεις του νόμου έχουν εφαρμογή σε σχεδόν οποιαδήποτε ενέργεια του προμηθευτή, που επηρεάζει την οικονομική συμπεριφορά των πελατών-καταναλωτών του, τόσο σε συμβατικό όσο και σε εξωδικαιοπρακτικό επίπεδο¹.

¹ Τούτο προκύπτει από το σημ. 13 του προοιμίου της Οδηγίας 2005/29/EK (κατ' ενσωμάτωση της οποίας προστέθηκαν στο ελληνικό δίκαιο οι διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές), σύμφωνα με το οποίο η γενική απαγόρευση θα πρέπει να εφαρμόζεται και στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που

Ειδικότερα μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν πληρούνται σωρευτικά οι εξής δύο προϋποθέσεις (άρθρο 9γ, παρ. 2): "α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών".

Εξάλλου, για τους σκοπούς των πιο πάνω διατάξεων, σύμφωνα με τους ορισμούς του άρθρου 9α του ίδιου νόμου, ως «επαγγελματική ευσυνειδησία» νοείται «το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή» (άρθρο 9α, εδ. η'). Επιπλέον, ως «ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών» ορίζεται από το εδ. ε' του ίδιου άρθρου «η χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε». Μάλιστα, η χρήση του επιρρήματος «ουσιωδώς» θέτει ένα κατώτατο όριο για τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Ο νόμος προσδιορίζει σαφώς το περιεχόμενο του όρου «απόφαση συναλλαγής» ως «απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι» (άρθρο 9α εδ. ια').

Από την άλλη μεριά, ακόμα και μια υποθετική επίδραση στην οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή αρκεί για τον χαρακτηρισμό της πρακτικής ως αθέμιτης². Σε κάθε περίπτωση, ο χαρακτηρισμός μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης έχει ως σημείο αναφοράς τον «μέσο καταναλωτή», στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή η υπηρεσία, εάν δε μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μία συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, τότε θα διερευνηθεί η επίδραση που θα έχει η πρακτική στο μέσο καταναλωτή της συγκεκριμένης ομάδας³. Η ελληνική νομολογία προσεγγίζει έως σήμερα το πρότυπο του μέσου καταναλωτή με βάση «το ενδιάμεσο πρότυπο του συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του αποφάσεως καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών»⁴. **Στόχος παραμένει, σε κάθε περίπτωση, η προστασία της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή κατά τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης**⁵. Περαιτέρω, εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η του ν.2251/1994, αντίστοιχα.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 9ζ §1 του ν.2251/1994, όπως ισχύει, «μία εμπορική πρακτική θεωρείται **επιθετική** εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψιν όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του

ασκούνται εκτός οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης μεταξύ ενός εμπορευόμενου και ενός καταναλωτή ή μετά τη σύναψη της σύμβασης και κατά τη διάρκεια εκτέλεσής της. Βλ. σχετικά Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια.: Ελ. Αλεξανδρίδου), Β' έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2015, σελ. 609επ.

2 Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 618.

3 Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π. σελ. 626.

4 βλ. σχετ. ΑΠ 296/2001·ΔΕΕ 2001,1326. ΑΠ 1219/2001·ΕΕμπΔ 2001,529·ΑΠ 1495/2006 ΔΕΕ 2006, 1307.

5 Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 619.

μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε». Κατά συνέπεια, μία εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, **συντρέχουν** οι εξής τρεις προϋποθέσεις: 1. Ο προμηθευτής χρησιμοποιεί παρενόχληση ή καταναγκασμό ή κατάχρηση επιρροής και 2. ως εκ τούτου, *παρεμποδίζει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή*, 3. με αποτέλεσμα, να οδηγεί ή να ενδέχεται να τον οδηγήσει στη λήψη απόφασης για την πραγματοποίηση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η «κατάχρηση επιρροής» ορίζεται ως η «εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση» (άρθρο 9α, εδ.ι' ν.2251/1994). Επιπλέον, στην έννοια του «**καταναγκασμού**» εντάσσονται ιδίως οι πρακτικές που παίζουν αποφασιστικό ρόλο στα συναισθήματα, στους φόβους και στην εκμετάλλευση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, όπως είναι η ψυχολογική πίεση, ήτοι ο ψυχολογικός καταναγκασμός ο οποίος συνδέεται στενά με την «**κατάχρηση επιρροής**» που απορρέει από την εκμετάλλευση της θέσης ισχύος του προμηθευτή.⁶

Περαιτέρω, τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη για να κριθεί εάν μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση των ανωτέρω μεθόδων (παρενόχλησης, καταναγκασμού ή κατάχρησης επιρροής) είναι ιδίως: «α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή (...), γ) η εκμετάλλευση, από τον προμηθευτή, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή, ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφασή του όσον αφορά το προϊόν, δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον προμηθευτή (...)

Σε κάθε περίπτωση, κρίσιμο στοιχείο για την απαγόρευση μίας εμπορικής πρακτικής ως επιθετικής είναι εάν **οι ως άνω μέθοδοι παρεμποδίζουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου καταναλωτή και είναι ικανές να τον οδηγήσουν σε μια συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δεν θα έπαιρνε**, ήτοι σε «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής του συμπεριφοράς» (άρθρο 9γ, παρ.2 ν.2251/1994). Ως «οικονομική συμπεριφορά» θεωρείται η ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.⁷ Ως «**απόφαση συναλλαγής**» ορίζεται η «**απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι**» (άρθρο 9γ, εδ.ια' ν.2251/1994).

2. Στις ανωτέρω περιπτώσεις, σύμφωνα με το πραγματικό πλαίσιο της ως άνω πρακτικής της καταγγελλόμενης Τράπεζας όπως περιγράφηκε παραπάνω, χρησιμοποιείται η μέθοδος της "κατάχρησης επιρροής" που απορρέει από την εκμετάλλευση της θέσης ισχύος της Τράπεζας έναντι του δανειολήπτη-ευρισκομένου σε αδυναμία έγκαιρης πληρωμής των οφειλών του, η οποία φτάνει σε ψυχολογικό "καταναγκασμό" του τελευταίου, καθώς τον δεσμεύει εκ των προτέρων και χωρίς τη δική του αποδοχή και χωρίς να προβλέπεται η δυνατότητα άλλης επιλογής γι' αυτόν παρά μόνο αυτή της άμεσης τήρησης της υποτιθέμενης "συμφωνίας", ενώ παραλλήλως, απευθύνεται στα συναισθήματα και στους φόβους του δανειολήπτη με ληξιπρόθεσμες οφειλές ασκώντας του με τον τρόπο αυτό ψυχολογική πίεση, προκειμένου να τηρήσει μία "συμφωνία" στην οποία από πουθενά δεν προκύπτει ότι συναίνεσε και ότι διαθέτει την οικονομική δυνατότητα να την τηρήσει.

Εξάλλου, η εν λόγω μέθοδος απευθύνεται σε δανειολήπτες με ληξιπρόθεσμες οφειλές οι οποίοι

6 Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ.644.

7 Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ.618.

λόγω της δυσκολίας τους να αποπληρώσουν τα χρέη τους, είναι συναισθηματικά αρνητικά φορτισμένοι υπό το βάρος των χρεών τους φτάνοντας συχνά στα όρια της απόγνωσης. Το να εμφανίζει η Τράπεζα σε αυτούς του δανειολήπτες πρακτικά "υποτιθέμενων" συμφωνιών προκειμένου να τους υποχρεώσει να τα τηρήσουν χωρίς την προηγούμενη συναίνεσή τους, δείχνει την επιμονή της Τράπεζας τη δεδομένη χρονική στιγμή, καθώς και την εκμετάλλευση εκ μέρους της, της συγκεκριμένης περίπτωσης στην οποία βρίσκονται οι δανειολήπτες, η οποία διαταράσσει την κρίση των τελευταίων, ιδίως όταν τους καθιστά εκ των προτέρων σύμφωνους με την πρόταση της Τράπεζας, χωρίς αυτό να ισχύει και χωρίς να τους υποδεικνύεται εναλλακτική επιλογή. Περαιτέρω, η μη πρόβλεψη (πλην μιας περιπτώσεως) δυνατότητας υπαναχώρησης από το σχετικό αποσταλμένο κατόικον πρακτικό, αποτελεί επαχθές εμπόδιο που επιβάλλει η Τράπεζα σε περίπτωση που ο δανειολήπτης επιθυμεί να υπαναχωρήσει από τους όρους της συμφωνίας ή να επιλέξει άλλο προϊόν ρύθμισης του δανείου του.

Επιπλέον, σε όλα τα ως άνω πρακτικά συμφωνίας ρύθμισης η Τράπεζα, εντελώς παραπλανητικά και κακόπιστα και αντίθετα με την "επαγγελματική ευσυνειδησία" επικαλούνταν αναγνώριση της οφειλής εκ μέρους του δανειολήπτη χωρίς αυτός να έχει προβεί στη σχετική ενέργεια και χωρίς να προβλέπεται η δυνατότητα αμφισβήτησης εκ μέρους του της "υποτιθέμενης" δήλωσης αναγνώρισης χρέους, αναγκάζοντας με τον τρόπο αυτό τον τελευταίο να δεχθεί και την αναγνώριση της οφειλής του.

Η ως άνω περιγραφείσα συμπεριφορά της Τράπεζας δεν ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα των τραπεζικών συναλλαγών, καθιστώντας την αντίθετη με την "επαγγελματική ευσυνειδησία" του κλάδου των τραπεζών. Άλλωστε, για τη ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών των δανειοληπτών έχει προβλεφθεί συγκεκριμένο κανονιστικό πλαίσιο, ήτοι ο Κώδικας Δεοντολογίας του ν.4224/2013, στις διατάξεις του οποίου ρητά προβλέπεται συγκεκριμένη και έγγραφη διαδικασία μεταξύ τράπεζας και δανειολήπτη, η οποία ρητά προϋποθέτει την έγγραφη συναίνεση του δανειολήπτη για οποιαδήποτε, αντίστοιχα, έγγραφη πρόταση της τράπεζας σχετικά με τη ρύθμιση της οφειλής του, προφανώς για να αποφεύγονται και να εκλείπουν παρόμοιες με τις ως άνω περιγραφείσες κακόπιστες συμπεριφορές εκ μέρους των τραπεζών.

Τέλος, είναι προφανές ότι η ως άνω μέθοδος οδηγεί σε «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» του δανειολήπτη που έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές και δυσκολεύεται να τις αποπληρώσει, καθώς περιορίζει κατάφωρα την ικανότητά του να λάβει τεκμηριωμένη «απόφαση συναλλαγής», ήτοι για το αν θα αποφασίσει να ρυθμίσει την οφειλή του ή όχι, κι αν ναι, πώς και υπό ποιους όρους θα τη ρυθμίσει και τι ποσά θα καταβάλει, βάσει των οικονομικών του δυνατοτήτων. Κατά συνέπεια, πρόκειται για πρακτική της Τράπεζας που παρεμποδίζει σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου δανειολήπτη-ευρισκομένου σε δυσκολία αποπληρωμής των χρεών του, και είναι ικανή να τον οδηγήσει σε μια συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

3. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η ανωτέρω τραπεζική πρακτική αποτελεί αθέμιτη εμπορική πρακτική και δη **επιθετική εμπορική πρακτική** και ότι εμπίπτει στις διατάξεις των άρθρων 9α επ. και 9ζ επ. του ν.2251/1994.

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

Ι) Απευθύνει σύσταση προς την Τράπεζα ALPHA BANK A.E., να παύσει την ανωτέρω αθέμιτη εμπορική πρακτική και να προβεί σε επανορθωτική δήλωση προς τον κάθε καταγγέλλοντα-δανειολήπτη ξεχωριστά, ως προς το γεγονός της μη αποδοχής εκ μέρους του της πρότασης ρύθμισης της Τράπεζας, καθώς και της μη αναγνώρισης της οφειλής του.

II. Καλεί την Τράπεζα ALPHA BANK A.E. 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. Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς
Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών
Πλ. Κάνιγγος
10181 Αθήνα
2. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Αμερικής 3
102 50 Αθήνα
3. κ. Ι. Ε.
... Πειραιά
4. κ. Κ. Σ.
...Σαλαμίνα
5. κ. Μ.Σ.
...Τρίπολη
6. κ. Ν.Ν.
...Ρόδο
7. κ. Ν.Ε.
...Χαϊδάρι
8. κα Δ. Σ.
...Θέρμη