



ALPHA BANK

ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΚ
ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: 35218
ΗΜ/ΝΙΑ: 29.9.17

Προς τον
Συνήγορο του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144
114 71 ΑΘΗΝΑ

Αθήναι, 28 Σεπτεμβρίου 2017

Επιστολή μας αριθ. 332

Κύριοι,

Θέμα : Υπ' αριθ. πρωτ. 20724/9.6.2017 Έγγραφο Σύσταση

Σε απάντηση της υπ' αριθ. πρωτ. 20724/9.6.2017 έγγραφης συστάσεώς σας η οποία παρελήφθη την 21.6.2017 και προς αποφυγήν επαναλήψεων, διαβιβάζεται η υπ' αριθ. πρωτ. 331/28.9.2017 επιστολή με τις απόψεις της Τραπέζης προς την Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Με εκτίμησή
ALPHA BANK

Α.Α. ΧΙΜΟΥΛΗ

Μ.Γ. ΣΑΡΑΝΤΗ

Συν.: 1

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ
ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΕΟΥΣ 4
106 78 ΑΘΗΝΑΙ

ΤΗΛ. : +30 210 326 6686
FAX : +30 210 326 6687
E-mail: compliance@alpha.gr



ALPHA BANK

Προς το
Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και
Προστασίας Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών
Κάνιγγος 20
101 81 Αθήναι

Αθήναι, 28 Σεπτεμβρίου 2017

Επιστολή μας αριθ. 331

ΘΕΜΑ: Το υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 75514/6.7.2017 έγγραφό σας με το οποίο ζητούνται οι απόψεις της Τραπέζης επί της υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 20724/9.6.2017 εγγράφου σύστασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Κύριοι,

Σχετικά με το εν θέματι έγγραφό σας προς την Τράπεζα, παραθέτουμε τις απόψεις μας, ως ακολούθως:

A. Η έγγραφη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή

1. Στην εν θέματι αναφερόμενη υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 20724/9.6.2017 έγγραφη σύσταση του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρει ότι δέχθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του βάσει του Ν. 3297/2004, αναφορές δανειοληπτών και συγκεκριμένα των κ.κ. **Κ** **Σ** **Ν** **Δ** **Σ** **Ε** **Ν** και **Μ** **Σ**.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην εν λόγω έγγραφη σύσταση, οι ως άνω καταγγέλλοντες ανέφεραν ότι έλαβαν από συνεργαζόμενο με την Τράπεζα δικηγορικό γραφείο, το οποίο ενεργούσε για λογαριασμό της, πρακτικά συμφωνιών ρύθμισης τα οποία έφεραν μόνον υπογραφή νομικού εκπροσώπου της Τραπέζης και στα οποία αναφερόταν ότι είχαν συμφωνήσει με την οριζόμενη σε αυτά ρύθμιση και ότι είχαν αναγνωρίσει τις οφειλές τους προς την Τράπεζα σε σχετική τηλεφωνική επικοινωνία.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρει στο ανωτέρω έγγραφό του τα εξής:

(α) Ότι οι εν λόγω δανειολήπτες αρνήθηκαν ότι είχαν παράσχει τηλεφωνικά τη συναίνεσή τους για τις αντίστοιχες ρυθμίσεις και ότι σε αίτημά τους για παροχή από την Τράπεζα απομαγνητοφωνημένης της σχετικής συνομιλίας, έλαβαν την απάντηση ότι οι συνομιλίες με τους δικηγόρους της Τραπέζης δεν είχαν καταγραφεί.

(β) Ότι τα περισσότερα από τα πρακτικά συμφωνιών δεν προέβλεπαν δικαίωμα υπαναχωρήσεως των δανειοληπτών από τις αντίστοιχες συμφωνίες, ενώ σε όσα προβλεπόταν τέτοιο δεν μπορούσε να ασκηθεί από τον δανειολήπτη τον οποίο αφορούσε διότι, όπως ανέφεραν οι καταγγέλλοντες, έλαβαν γνώση των πρακτικών μετά την παρέλευση των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία την οποία έφεραν τα πρακτικά, ήτοι την τασσόμενη για την άσκηση του εν λόγω δικαιώματός τους προθεσμία.

(γ) Ότι σε κάποια πρακτικά συμφωνιών προβλεπόταν ότι σε περίπτωση μη τηρήσεως της συμφωνίας εκ μέρους του δανειολήπτη, θα ξεκινούσαν δικαστικές ενέργειες εις βάρος του χωρίς να δίνεται η δυνατότητα άλλης επιλογής γι' αυτόν.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΣ
ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΕΟΥΣ 4
106 78 ΑΘΗΝΑΙ

ΤΗΛ. : +30 210 326 6686
FAX : +30 210 326 6687
E-mail: compliance@alpha.gr

(δ) Τέλος, ότι σε μία εκ των αναφορών, ο καταγγέλλων, 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 ανέμενε την πρόταση της Τραπέζης βάσει της προβλεπόμενης διαδικασίας του εν λόγω Κώδικα, έλαβε, αντ' αυτής, πρακτικό συμφωνίας κατά τα ως άνω.

2. Στη συνέχεια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρει ότι, κατόπιν ενδελεχούς μελέτης των φακέλων των υπό (1) αναφερομένων υποθέσεων που τέθηκαν υπ' όψιν του «...και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από την Τράπεζα...», «...διαπίστωσε» ότι στις υπό κρίση περιπτώσεις η Τράπεζα εφήρμοσε αθέμιτη εμπορική πρακτική και δη επιθετική εμπορική πρακτική, η οποία εμπίπτει στις διατάξεις των άρθρων 9α επ. και 9ζ επ. του Ν. 2251/1994.

Ειδικότερα:

(α) Προκειμένου ο Συνήγορος του Καταναλωτή να υπαγάγει τη συμπεριφορά της Τραπέζης στις διατάξεις του άρθρου 9ζ του Ν. 2251/1994 και με αυτό τον τρόπο να «θεμελιώσει» την «διαπίστωσή» του ως προς την εφαρμογή εκ μέρους της στις υπό (1) αναφερόμενες περιπτώσεις «επιθετικής εμπορικής πρακτικής», αναφέρει, κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο έγγραφο του υπό (2), ότι:

(i) Χρησιμοποιείται από την Τράπεζα η μέθοδος της «κατάχρησης επιρροής», η οποία φτάνει σε ψυχολογικό «καταναγκασμό» του δανειολήπτη, ενώ παράλληλα απευθύνεται στα συναισθήματα και στους φόβους του προκειμένου να τηρήσει μία συμφωνία στην οποία από πουθενά δεν προκύπτει ότι συναίνεσε και ότι διαθέτει την οικονομική δυνατότητα να την τηρήσει.

(ii) Η εν λόγω μέθοδος απευθύνεται σε δανειολήπτες με ληξιπρόθεσμες οφειλές, οι οποίοι είναι συναισθηματικά αρνητικά φορτισμένοι υπό το βάρος των χρεών τους και ότι το να εμφανίζει η Τράπεζα σε αυτούς πρακτικά «υποτιθέμενων» συμφωνιών προκειμένου να τους υποχρεώσει να τα τηρήσουν χωρίς την προηγούμενη συναίνεσή τους, δείχνει την «επιμονή» της Τραπέζης τη δεδομένη «χρονική στιγμή» καθώς και την «εκμετάλλευση» εκ μέρους της, της «συνκεκοιμένης» η οποία «διαταράσσει την κρίση» των τελευταίων.

(iii) Ότι η μη πρόβλεψη δυνατότητας υπαναχώρησης από το σχετικό 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 ρυθμίσεως του δανείου του.

(β) Περαιτέρω ο Συνήγορος του Καταναλωτή, προκειμένου να υπαγάγει, επικουρικά, κατά τα υπό (β) κατωτέρω αναφερόμενα, τη συμπεριφορά της Τραπέζης και στις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 9γ του Ν. 2251/1994, αναφέρει, ομοίως κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο έγγραφο του υπό (2), ότι:

(i) Σε όλα τα ανωτέρω πρακτικά συμφωνίας ρυθμίσεως, η Τράπεζα, εντελώς παραπλανητικά και κακόπιστα και αντίθετα με την «επανγγελματική ευσυνειδησία» επικαλείτο 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, αναγκάζοντάς τον να δεχθεί και την αναγνώριση της οφειλής του.

(ii) Ότι η ως άνω μέθοδος οδηγεί σε «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» του δανειολήπτη που έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές καθώς περιορίζει κατάφωρα την ικανότητά του να λάβει τεκμηριωμένη «απόφαση συναλλαγής» και ότι κατά συνέπεια πρόκειται για πρακτική της Τραπέζης η οποία παρεμποδίζει σημαντικά την ελευθερία επιλογής του και είναι ικανή να τον οδηγήσει σε μία συνάλλακτική απόφαση που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

B. Η θέση της Τραπέζης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή «αποφαινεται» αναρμοδίως, ατεκμηρίωτα και επί αναληθών «πραγματικών περιστατικών» σχετικά με την εφαρμογή από πλευράς της Τραπέζης δήθεν αθέμιτης εμπορικής πρακτικής.

Ειδικότερα επισημαίνονται τα εξής:

1. Σχετικά με τις διατάξεις των άρθρων 9γ και 9ζ του Ν.2251/1994, στο πραγματικό των οποίων έχει υπαγάγει ο Συνήγορος του Καταναλωτή τα αναφερόμενα στην έγγραφη σύστασή του πραγματικά περιστατικά, σημειώνονται τα εξής:

Στο άρθρο 9γ παρ. 1, 2 και 4 του Ν. 2251/1994 ορίζεται ότι:

«Άρθρο 9γ

Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν.
2. Μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και 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 μία εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.
3.
4. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η αντίστοιχα.»

Περαιτέρω, στο άρθρο 9ζ του Ν. 2251/1994 ορίζονται τα εξής:

«Άρθρο 9ζ

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές

1. Μία εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη 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 μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.
2. Για να κριθεί εάν μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής, λαμβάνονται υπ' όψιν όλα τα στοιχεία της και ιδίως:
 - α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή,
 - β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφοράς,
 - 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,
 - ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.»

Σχετικά με τις ανωτέρω διατάξεις, λαμβανομένων υπ' όψιν και των αναφερομένων στην παρ. 4 του άρθρου 9γ ανωτέρω, επισημαίνεται ότι μεθοδολογικά, η συστηματική που ακολουθείται για τη διαπίστωση εάν μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη ή όχι είναι η εξής:

Καταρχήν διερευνάται εάν η συγκεκριμένη πρακτική εμπίπτει στις περιπτώσεις απαγορευόμενες παραπλανητικές ή επιθετικές πρακτικές, οι οποίες απαριθμούνται στα άρθρα 9στ ή 9η αντίστοιχα. Σε περίπτωση που εμπίπτει σε κάποια από αυτές είναι οπωσδήποτε αθέμιτη και ο έλεγχος σταματά εδώ. Εάν, αντίθετα, δεν περιλαμβάνεται σε αυτές, ο έλεγχος συνεχίζεται προκειμένου να διακριβωθεί εάν είναι είτε παραπλανητική, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9δ και 9ε, είτε επιθετική σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 9ζ. Εάν η υπό εξέταση πρακτική δεν είναι ούτε παραπλανητική ούτε επιθετική, τότε διερευνάται εάν αυτή πληροί ή όχι τις προϋποθέσεις του πραγματικού της γενικής απαγορευτικής ρήτρας της παρ. 2 του άρθρου 9γ.

Είναι δε προφανές ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, προκειμένου να φαίνεται ότι θεμελιώνει επί πλειόνων νομικών βάσεων την όλως αβάσιμη «διαπίστωσή του» ότι η συμπεριφορά της Τραπεζής συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική προσπαθεί να την υπαγάγει τόσο στο πραγματικό των διατάξεων του άρθρου 9ζ όσο και σ' εκείνο της παρ. 2 του άρθρου 9γ επί τη βάση όμως υποκειμενικών απόψεων, αναπόδεικτων ισχυρισμών και εν τέλει αναληθών

πραγματικών περιστατικών όπως θα καταδειχθεί κατωτέρω υπό (2).

2. Σχετικά με τα αναφερόμενα ανωτέρω υπό Α.1 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή πραγματικά περιστατικά, τα οποία ελήφθησαν από αυτόν υπ' όψιν, και την υπαγωγή τους στους ανωτέρω κανόνες δικαίου προκειμένου να «διαπιστώσει» και «αποφανθεί» την εφαρμογή εκ μέρους της Τραπέζης αθέμιτης και δη επιθετικής εμπορικής πρακτικής επισημαίνονται τα εξής:

(α) Οι δανειολήπτες που αναφέρονται στην αρχή της παρούσης έχουν ληξιπρόθεσμες δανειακές οφειλές προς την Τράπεζα. Δοθέντος τούτου και ένεκα συνεχιζόμενης καθυστέρησης στην εξυπηρέτηση των εν λόγω οφειλών τους, η Τράπεζα, προ της ενάρξεως ενεργειών για την αναγκαστική είσπραξη αυτών, ως άλλωστε είχε προς τούτο νόμιμο δικαίωμα, στο πλαίσιο προσπάθειας εξεύρεσης εξωδικαστικής λύσεως για την ρύθμιση της οφειλής, ενεργώντας καθ' όλα νόμιμα και σύμφωνα με τη γενική αρχή καλής πίστωσης, προέβη σε τηλεφωνική επικοινωνία την οποία πραγματοποίησε με έκαστο εκ των ανωτέρω δανειοληπτών δια πληρεξουσίου δικηγόρου της, προς διευκόλυνση αυτών και για την αποφυγή των σε βάρος τους νομικών ενεργειών.

Ειδικότερα, κατά την εν λόγω επικοινωνία, ο πληρεξούσιος δικηγόρος, ενημέρωσε τους δανειολήπτες για την δυνατότητα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, εφόσον επιθυμούσαν την ρύθμιση της οφειλής τους και τους πρότεινε συγκεκριμένη ρύθμιση των αντιστοιχών, κατά περίπτωση οφειλών τους, την οποία όλοι αποδέχθηκαν στην ίδια τηλεφωνική επικοινωνία. Σημειώνουμε εν προκειμένω ότι η ανάθεση υπόθέσεων σε δικηγόρους, στο βαθμό που πρόκειται για υποθέσεις διεκδίκησης απαιτήσεων που απορρέουν από δανειακές συμβάσεις, γίνεται με σκοπό την έναρξη εξωδικικών και δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη των εν λόγω απαιτήσεων και εμπίπτει στο γράμμα και το πνεύμα του Κώδικα περί Δικηγόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, ο δικηγόρος μπορεί να επικοινωνεί με τον αντίδικο οφειλέτη (π.χ. πριν και μετά από κάθε διαδικαστική πράξη), με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς. Στο ίδιο πλαίσιο και ειδικότερα αυτό της εξωδικαστικής επικοινωνίας του δικηγόρου με τον οφειλέτη επ' ονόματι και για λογαριασμό της εντολέως του Τραπέζης προς το σκοπό συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς και αποφυγής των εν συνεχεία δικαστικών ενεργειών, ευλόγως ο πληρεξούσιος δικηγόρος επικοινωνήσε με τους εν λόγω δανειολήπτες στους οποίους και πρότεινε, εφόσον βεβαίως και οι ίδιοι επιθυμούσαν την ρύθμιση της οφειλής τους, ως δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης της διαφοράς. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται ότι η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν θα απέστειλε πρακτικό συμφωνίας ρύθμισης, το οποίο μάλιστα φέρει και την σφραγίδα και υπογραφή του πληρεξουσίου δικηγόρου της, με τις εντεύθεν συνέπειες, στο οποίο να φέρεται ο δανειολήπτης ότι έχει συμφωνήσει με την αντιστοιχη ρύθμιση, χωρίς το τελευταίο να είναι αληθές. Άλλωστε, με δεδομένο ότι η επίτευξη συμφωνίας ρύθμισης οφειλής ενεργεί προς όφελος του δανειολήπτη, καθώς με τον τρόπο αυτό αποσοβείται ο κίνδυνος έναρξης σε βάρος του ενεργειών για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής, ουδεμία λογική εξήγηση θα είχε η αποστολή σχετικού πρακτικού συμφωνίας ρυθμίσεως, χωρίς να έχει προηγηθεί η θετική ανταπόκριση και η συμφωνία του δανειολήπτη, ο οποίος είναι και αυτός που εννοείται από την επίτευξη της εν λόγω συμφωνίας ρυθμίσεως της οφειλής, με την άρση των σε βάρος του συνεπειών της υπερημερίας. Επιπροσθέτως δε, εκ του γεγονότος της μη καταγραφής των σχετικών τηλεφωνικών επικοινωνιών από δικηγορικά γραφεία ουδόλως δύναται να αντληθεί εύλογο επιχείρημα ότι οι ισχυρισμοί των καταγγελλόντων είναι αληθείς και συνακόλουθα ότι οι σχετικές συμφωνίες δεν συνήφθησαν. Επισημαίνεται σχετικά ότι οι δικηγόροι όχι μόνον δεν υπέχουν εκ του νόμου υποχρέωση καταγραφής επικοινωνιών που πραγματοποιούν, αλλά τέτοια καταγραφή δεν συνάδει και με την εκ του νόμου υποχρέωση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας την οποία υποχρεούνται να τηρούν ως εκ του νόμου και της δεοντολογίας του δικηγορικού επαγγέλματος. Για τον ίδιο δε λόγο δεν θα μπορούσε και η Τράπεζα να αξιώσει τέτοια καταγραφή.

Συνεπώς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αυθαίρετα λαμβάνει ως δεδομένο και, επί πλέον, «αποφαινεται» στην έγγραφη σύστασή του, ότι η Τράπεζα εμφανίζει στους δανειολήπτες πρακτικά «υποτιθέμενων συμφωνιών προκειμένου να τους υποχρεώσει να τα τηρήσουν χωρίς την προηγούμενη συναίνεσή τους» ή ότι «εντελώς παραπλανητικά και κακόπιστα και αντίθετα με την επαγγελματική ευσυνειδησία» επικαλείτο αναγνώριση της οφειλής εκ μέρους του δανειολήπτη χωρίς αυτός να έχει προβεί στη σχετική ενέργεια (ίδτε σελ. 5 αυτής) μεροληπτώντας σε βάρος της Τραπέζης. Η δε εν λόγω μεροληψία είναι προφανής όχι μόνον

διότι στις υπό κρίση υποθέσεις μεταξύ του «λόγου» της Τραπέζης και του «λόγου» των καταγγελλόντων επέλεξε να δεχθεί ως αληθή εκείνων των τελευταίων και, μάλιστα, χωρίς καμία επιφύλαξη, αλλά επί πλέον διότι διατυπώνει στην έγγραφη σύστασή του βαριές αιτιάσεις κατά της Τραπέζης χωρίς να έχουν αποδειχθεί οι ισχυρισμοί των καταγγελλόντων.

(β) Όσον αφορά στην επισήμανση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ότι τα περισσότερα από τα πρακτικά συμφωνιών δεν προέβλεπαν δικαίωμα υπαναχώρησης των δανειοληπτών και όσα προέβλεπαν η σχετική προθεσμία είχε ήδη παρέλθει όταν οι τελευταίοι τα έλαβαν σημειώνονται τα εξής:

Το δικαίωμα υπαναχώρησης, εκτός και εάν επιβάλλεται από διάταξη νόμου, επαφίεται στη συμβατική βούληση των μερών. Στις υπό κρίση ρυθμίσεις δεν επιφυλάσσεται για τον δανειολήπτη εκ του νόμου δικαίωμα υπαναχώρησης ούτε, συνακόλουθα, επιβάλλεται στην Τράπεζα αντίστοιχη υποχρέωση (π.χ. ενημέρωσης αυτού περί σχετικού δικαιώματος). Και τούτο διότι με δεδομένο ότι οι διαλαμβανόμενες στα πρακτικά αυτά ρυθμίσεις δεν αποτελούν μονομερή τροποποίηση συμβάσεως, κατά τα υπό αμέσως υπό Β.2(α) προαναφερθέντα, ούτε «κατάρτιση συμβάσεως πιστώσεως», ούτε «σύναψη συμβάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση», δεν τίθεται θέμα εφαρμογής των σχετικών με την υπαναχώρηση διατάξεων της ΠΔΤΕ 2501/20012, της Υ.Α. Ζ1-699/2010 και του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994.

Ειδικότερα, συμφωνούμενες με τα ως άνω πρακτικά ρυθμίσεις έχουν στο σύνολό τους το χαρακτήρα βραχυπρόθεσμης διευκόλυνσεως των δανειοληπτών με κύριο χαρακτηριστικό αφενός την άρση των συνεπειών της υπερημερίας τους, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω υπό Β.2(α) και, αφετέρου, την καταβολή μειωμένης δόσεως για ορισμένο χρονικό διάστημα ούτως ώστε να δύνανται να εξυπηρετήσουν τις αντίστοιχες οφειλές τους. Πέραν δε του ότι είναι αυτονόητο ότι σε περίπτωση μη τηρήσεως των όρων των εν λόγω ρυθμίσεων οι δανειολήπτες περιέρχονται και πάλι σε υπερημερία, στα περισσότερα από τα αντίστοιχα πρακτικά διατυπώνεται και ρητά ότι οι όροι τους τελούν υπό τη διαλυτική αίρεση της μη τηρήσεως των συμφωνηθέντων. Συνεπώς λόγω του χαρακτήρα των εν λόγω ρυθμίσεων, ως διευκολύνσεων οι όροι των οποίων εφόσον δεν τηρηθούν παύουν αυτομάτως να εφαρμόζονται, όχι μόνον δεν απαιτείται κατά νόμον, αλλά στερείται νοήματος και ως εκ τούτου παρέλκει η αναφορά δικαιώματος υπαναχώρησης του δανειολήπτη και μάλιστα από επωφελή κατά τα ανωτέρω για τον ίδιο συμφωνία.

Για τους ανωτέρω λόγους, η σχετική επισήμανση του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι αλυσιτελής.

(γ) Σχετικά με την επισήμανση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ότι σε κάποια πρακτικά συμφωνιών προβλεπόταν ότι σε περίπτωση μη τηρήσεως της συμφωνίας εκ μέρους του δανειολήπτη, θα ξεκινούσαν δικαστικές ενέργειες εις βάρος του χωρίς να δίνεται η δυνατότητα άλλης επιλογής γι' αυτόν σημειώνεται καταρχήν ότι αυτή είναι ανακριβής.

Ειδικότερα:

Σε μία εκ των ανωτέρω υποθέσεων και συγκεκριμένα εκείνη του κυρίου Ι. Ε

αναφέρεται στα πρακτικά συμφωνίας ρυθμίσεως ότι:

«...παράλειψη εξόφλησης του επόμενου λογαριασμού που θα σας αποσταλεί, συνεπάγεται την ακύρωση της ως άνω συμφωνίας, την επαναφορά της οφειλής σας στα προηγούμενα επίπεδα και την έναρξη σε βάρος σας δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη του συνόλου των οφειλομένων».

Σε τρεις άλλες υποθέσεις, και συγκεκριμένα σ' εκείνες των κ.κ. Δ Σ

Ν Ε και Μ Σ, στα σχετικά πρακτικά συμφωνίας

ρυθμίσεως υπάρχει όρος σύμφωνα με τον οποίο:

«Μη ολοσχερής εξόφληση οποιουδήποτε ληξιπρόθεσμου οφειλόμενου, δυνάμει της ως άνω συμφωνίας, ποσού, για χρονικό διάστημα άνω των ενενήντα (90) ημερών έχει ως συνέπεια την έναρξη ή συνέχιση από την Τράπεζα ή και, κατ' εντολή και λογαριασμό της Τραπέζης, μέσω σχετικής ανάθεσης, από τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών του ν. 3758/2009) όλων των αναγκαίων και νομίμων εξωδίκων και δικαστικών ενεργειών για την επίλυση των απαιτήσεων της και την ικανοποίηση των εννόμων συμφερόντων της που απορρέουν από το ως άνω αναφερόμενο τοκοχρεωλυτικό δάνειο.»

Στις λοιπές δύο υποθέσεις, ήτοι εκείνες των κ.κ. Κ

Ν, δεν υφίσταται κανένας αντίστοιχος όρος στα πρακτικά συμφωνίας ρυθμίσεως.

Οι ανωτέρω όροι δυνάμει των οποίων προβλέπονται οι συνέπειες που επιφέρονται σε περίπτωση μη προσήκουσας εξυπηρέτησης εκ μέρους του δανειολήπτη της σχετικής

συμφωνίας εξοφλήσεως της οφειλής του, είναι όροι που τίθενται στα συμβατικά έγγραφα της Τραπέζης, στο πλαίσιο και της υποχρέωσης διαφάνειας που υπέχει η τελευταία έναντι των συναλλασσασμένων με αυτή προσώπων, ώστε ο δανειολήπτης να γνωρίζει εκ των προτέρων τις συνέπειες που δύνανται να επέλθουν σε βάρος του σε περίπτωση μη τηρήσεως εκ μέρους του των συμφωνηθέντων. Εξάλλου, και στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, η Τράπεζα, οφείλει, ήδη κατά το στάδιο της επικοινωνίας με τον δανειολήπτη, να τον ενημερώνει για τις τυχόν συνέπειες και ειδικότερα για το ενδεχόμενο ενεργοποίησης από την Τράπεζα σε βάρος του νομικής/δικαστικής διαδικασίας, σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας. Ως εκ τούτου η σχετική επισήμανση του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν είναι κατανοητή, ούτε δεκτική αξιολογήσεως. Εάν πάντως η ανωτέρω ανακριβής επισήμανση γίνεται προκειμένου να δικαιολογηθεί η υπαγωγή των ανωτέρω περιπτώσεων στο πραγματικό των διατάξεων του άρθρου 9ζ και ιδίως στα περί «κατάχρησης επιρροής» και «καταναγκασμού» του, είναι προφανώς αλυσιτελής, αβάσιμη και απορριπτέα.

(δ) Σχετικά με την επισήμανση ότι σε μία εκ των αναφορών ο καταγγέλλων έλαβε το πρακτικό συμφωνίας αντί της προτάσεως της Τραπέζης βάσει της διαδικασίας του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, σημειώνονται τα εξής:

Η κατάρτιση συμφωνίας ρυθμίσεως οφειλής, κατά τα ως άνω, εκκρεμούσης της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, η οποία αφορούσε στην περίπτωση του κυρίου Ν. Ε., έλαβε χώρα προς διευκόλυνσή του, ως προσωρινή λύση διευθέτησεως της καθυστέρησης στην εξυπηρέτηση της οφειλής του. Εν συνεχεία, η Τράπεζα, εφάρμοσε όλα τα επόμενα στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεως, αποστέλλοντας στον εν λόγω δανειολήπτη, κατόπιν αξιολογήσεως των οικονομικών του στοιχείων, την από 28/02/2017 νεότερη πρότασή της δια του προβλεπόμενου Τυποποιημένου Εγγράφου Προτάσεως Λύσεων Ρύθμισης ή Οριστικής Διευθέτησης, στην οποία όμως ο εν λόγω ουδόλως ανταποκρίθηκε, ολοκληρούμενης έτσι της σχετικής διαδικασίας άκαρπης.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι, στο μέτρο που οι κατά τα ως άνω ρυθμίσεις συνίστανται κατά κύριο λόγο στη χορήγηση στους δανειολήπτες της δυνατότητας να καταβάλλουν, για το κατά περίπτωση οριζόμενο στις σχετικές συμφωνίες χρονικό διάστημα, μειωμένη δόση, αποτελούν απόδειξη των εναλλακτικών λύσεων που παρέχει η Τράπεζα και αποσκοπούν προς όφελος των δανειοληπτών, με άρση σε κάθε περίπτωση των συνεπειών της υπεrhμερίας τους.

3. Από τα ανωτέρω καθίσταται σαφές ότι αναφερόμενη στην υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 20724/9.6.207 έγγραφη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαπιστώσής του περί εφαρμογής από μέρους της Τραπέζης αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, είναι αυθαίρετη και τούτο διότι πέραν του ότι βασίζεται σε αναληθή «πραγματικά περιστατικά», δεν αιτιολογείται ούτε τεκμηριώνεται επαρκώς ούτε η υπαγωγή αυτών στο πραγματικό των επικαλούμενων από τον ίδιο διατάξεων των άρθρων 9γ και 9ζ του Ν.2251/1994 κατά τα υπό Α.2 ανωτέρω αναφερόμενα στην εν λόγω σύστασή του.

Ειδικότερα, η Τράπεζα στις ανωτέρω περιπτώσεις δεν έχει εφαρμόσει επιθετική εμπορική πρακτική και τούτο διότι, αντίθετα από τις αιτιάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δεν έχει χρησιμοποιήσει καμία μέθοδο «καταναγκασμού» ή «κατάχρησης επιρροής» -όπως αυτή ορίζεται στο εδάφιο (ι') του άρθρου 9α του Ν. 251/1994- προκειμένου να οδηγήσει τους δανειολήπτες σε «απόφαση συναλλαγής» -όπως αυτή ορίζεται στο εδάφιο (ια') του άρθρου 9α του Ν. 251/1994- που διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν, ούτε συντρέχουν τα αναφερόμενα από τον Συνηγόρο, υπό Α.2(α)-(ii) και (iii) ανωτέρω, στοιχεία της παραγράφου 2 του άρθρου 9ζ, τα οποία λαμβάνονται ιδίως υπ' όψιν προκειμένου να κριθεί εάν συντρέχει, μεταξύ άλλων, περίπτωση «καταναγκασμού» ή «κατάχρησης επιρροής».

Ομοίως δεν πληρούνται στις υπό κρίση περιπτώσεις οι προϋποθέσεις του πραγματικού της γενικής απαγορευτικής ρήτρας της παρ. 2 του άρθρου 9γ που αναφέρονται από τον Συνηγόρο ανωτέρω υπό Α.2(β)-(i) και (ii), ήτοι η Τράπεζα ουδόλως έχει εφαρμόσει πρακτική αντίθετη προς τις απαιτήσεις της «επαγγελματικής ευσυνειδήσεως» -όπως αυτή ορίζεται στο εδάφιο (η') του άρθρου 9α του Ν. 251/1994- η οποία να οδηγεί σε «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» των ανωτέρω δανειοληπτών, όπως η τελευταία ορίζεται στο εδάφιο (ε') του ίδιου άρθρου.

Είναι δε άξιον απορίας ποιον λόγο θα είχε η Τράπεζα να μετασχηματιστεί μεθόδων καταναγκασμού» ή «κατάχρησης επιρροής», ήτοι επιθετικής εμπορικής πρακτικής για την

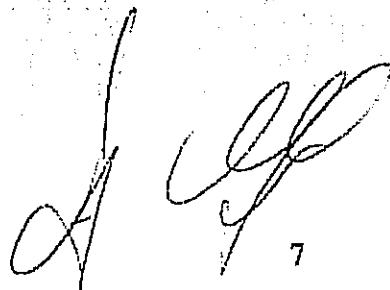
επίτευξη συμφωνίας η οποία ενεργεί επ' ωφελεία του δανειολήπτη, χωρίς να του στερεί οποιοδήποτε δικαίωμα αφού σε περίπτωση που δεν την επιθυμεί δύναται απλώς να μην την τηρήσει και ως εκ τούτου να περιέλθει και πάλι στην υπερημερία στην οποία βρισκόταν πριν από αυτήν.

Ομοίως είναι άξιον απορίας πώς είναι δυνατόν να τίθεται στις υπό κρίση περιπτώσεις ζήτημα συμπεριφοράς της Τράπεζης αντίθετης προς τις απαιτήσεις της «επαγγελματικής ευσυνειδησίας» όταν αυτή ενεργεί με βάση την καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη, εξαντλώντας τα περιθώρια συμβιβαστικής εξωδικαστικής επίλυσης των υπό κρίση υποθέσεων, παρά το γεγονός της υπερημερίας των οφειλετών της και του εκ του Νόμου και των συμβάσεων δικαιωμάτων της να προχωρήσει σε δικαστικές ενέργειες σε βάρος τους για την είσπραξη των απαιτήσεών της. Αντίστοιχα, δεν είναι κατανοητό πώς η εν λόγω συμπεριφορά οδηγεί, κατά τις αιτιάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» των ανωτέρω δανειοληπτών, ιδίως λαμβανόμενου υπ' όψιν ότι οι σχετικές συμφωνίες έχουν ως αποτέλεσμα την άρση της υπερημερίας των τελευταίων και τη χορήγηση σε αυτούς της δυνατότητας καταβολής μειωμένης δόσεως για ορισμένο χρονικό διάστημα κατά τα προαναφερθέντα και υπό Β.2(β). Για τον ίδιο λόγο είναι ακατανόητη τόσο η αμφισβήτηση των συμφωνηθέντων από τους καταγγέλλοντες, όσο και η άκριτη υιοθέτηση αυτής από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, στο μέτρο που οδηγεί στο ανάκλουθο συμπέρασμα ότι οι καταγγέλλοντες προτιμούν την επιβάρυνσή τους με τόκους υπερημερίας επί των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους και την καταβολή μεγαλύτερης δόσεως, την οποία αποδεδειγμένα δεν δύνανται να εξυπηρετήσουν. Βάσει των ανωτέρω αποδεικνύεται πέραν πάσης αμφιβολίας, όχι μόνον ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις των διατάξεων των άρθρων 9α επ., 9ζ επ. και 9θ του Ν.2251/1994, αλλά ούτε και ο σκοπός του νόμου, του καταναλωτή περιερχόμενου σε ευμενέστερη θέση.

4. Επίσημαίνεται περαιτέρω ότι σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 4 του Ν. 3297/2004 ο Συνήγορος του Καταναλωτή οφείλει να εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, το οποίο στις υπό κρίση περιπτώσεις είναι προφανές ότι δεν έχει τηρηθεί, γεγονός το οποίο καταδεικνύεται και από το ύψος το οποίο διακρίνει τις αναφορές του στην Τράπεζα σε διάφορα σημεία της υπ' αριθμόν 20724/9.6.207 εγγράφου συστάσεώς του, το οποίο, ως τουλάχιστον επιθετικό δεν συνάδει με την αντικειμενικότητα και αμεροληψία και ευθυκρίσια με την οποία οφείλει να αντιμετωπίζει τις ενώπιον αυτού υποθέσεις.

Επίσης, στην ίδια κατεύθυνση, σημειώνεται ότι είναι άξιον απορίας γιατί ενώ σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός μη αποδοχής των διαλαμβανόμενων σε έγγραφη σύστασή του, κοινοποιώντας το πόρισμά του ή και αποστέλλοντας το στις κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές, εν προκειμένω κοινοποίησε την εν λόγω έγγραφη σύστασή του στην Αρχή σας άμα τη εκδόσει της, χωρίς να ανάμεινει την απάντησή της Τράπεζης σε αυτήν, περαιτέρω δε με το υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 20723/9.6.2017 έγγραφό του απειλεί στην Αρχή σας, «εφόσον συμφωνείτε να προχωρήσετε σε εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 9θ παρ. 5 του Ν. 2251/1994...».

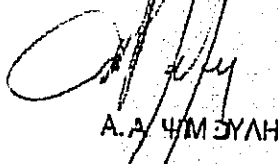
5. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπ' όψιν ότι η Τράπεζα, παρά το γεγονός ότι οι οφειλές των ως άνω καταγγελλόντων στη συντριπτική τους πλειοψηφία -πλην μιας εκ των εν λόγω περιπτώσεων- παραμένουν ληξιπρόθεσμες, δεν προέβη σε ενέργειες σε βάρος τους για την αναγκαστική είσπραξη των απαιτήσεών της κατ' αυτών. Τουναντίον, έχει επανειλημμένως προβεί σε προσπάθεια εξεύρεσης συναινετικών λύσεων προς διευθέτηση των ως άνω οφειλών ως αποδεικνύεται, κατά περίπτωση, από την εφαρμογή της διαδικασίας του Κώδικα Δεοντολογίας, τις έγγραφες απαντήσεις της προς τους εν λόγω δανειολήπτες σε συνέχεια των αναφορών τους και τις συναντήσεις που πραγματοποιήθηκαν στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Σημειώνεται, τέλος, ότι η Τράπεζα εξακολουθεί να παραμένει διαθέσιμη προς επικοινωνία και συζήτηση με τους εν λόγω δανειολήπτες για τα ανωτέρω, ενώ ουδείς εξ αυτών μέχρι σήμερα έχει επιδείξει σχετική πρόθεση συνεργασίας.



Γ. Αίτημα

Για τους λόγους που αναφέρονται αναλυτικά ανωτέρω, προσβλέπουμε στη θετική από πλευράς σας αξιολόγηση των όσων αληθώς και βασίμως παρατίθενται στο παρόν και αιτούμαστε να μη ληφθεί καθόλου υπ' όψιν από την Αρχή σας η υπ' αριθμόν πρωτοκόλλου 20724/9.6.2017 σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ιδίως για τους υπό Β.4, μεταξύ άλλων, αν αφερόμενους λόγους, και να τεθεί η υπό κρίση υπόθεση στα αρχεία.

Με ειλικρίνη
ALPHA BANK



A. A. ΧΡΥΣΗ



M. G. ΣΑΡΑΝΤΗ