



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
κ. Γιάννης Αδαμόπουλος
Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα, 06 Νοεμβρίου 2007
Αρ. Πρωτ.: 1522

Προς:
(1) Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου
Αιόλου 93
102 32, Αθήνα
(2) «X καταγγέλλοντα»

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ - ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4, παρ. 5, ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/ 23-12-2004), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε κατόπιν της από 16-05-2007 (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 310Α/16-05-2007) αναφοράς του «X καταγγέλλοντα» μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι, ύστερα από ενδελεχή έλεγχο της υπό κρίση διαφοράς και μετά τη συνάντηση στις 26-09-2007 στα γραφεία της Αρχής, η οποία ορίστηκε με το από 28-08-2007 (αριθμ. πρωτ. 1335/28-08-2007) έγγραφό μας προς επίτευξη συμβιβασμού, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. Ιστορικό

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 16-05-2007 την αναφορά του «X καταγγέλλοντα», στην οποία δόθηκε αριθμός πρωτοκόλλου 310^Α.

Με το από 22-05-2007 (αριθμ. πρωτ. 984/22-05-2007) διαβιβαστικό προωθήθηκε η ανωτέρω αναφορά στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και της ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της, όπως και να προβεί στην αποστολή οποιουδήποτε εγγράφου που αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση και είναι χρήσιμο για τη διερεύνηση των καταγγελλομένων.

Με το από 06-07-2007 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1190/11-07-2007, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 26-07-2007 (αριθμ. πρωτ. 1224/26-07-2007) έγγραφό μας διαβιβάσαμε τις απόψεις της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος στον «Χ καταγγέλλοντα», από τον οποίο ζητήσαμε να εκθέσει τις απόψεις του.

Ο «Χ καταγγέλλων» απέστειλε στην Αρχή συμπληρωματικά στοιχεία επί της αναφοράς του στις 10-08-2007 (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1279/10-08-2007).

Με το από 28-08-2007 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (αριθμ. πρωτ. 1335/28-08-2007) εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη σε συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού στις 26-09-2007, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00, στα γραφεία της Αρχής.

Με το από 26-09-2007 (αριθμ. πρωτ. 1396/26-09-2007) έγγραφό μας, μεταγενέστερο της απόπειρας συμβιβασμού, ζητήσαμε από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του Ομίλου να μας αποστείλει συμπληρωματικά Πόρισμα που, όπως ενημερωθήκαμε από τη δικηγόρο «κ. Χ» που εκπροσώπησε την τράπεζα στον συμβιβασμό, έχει συνταχθεί με ευθύνη και πρωτοβουλία της τράπεζας, στο πλαίσιο εσωτερικής έρευνας που διενήργησε για την αξιολόγηση των γεγονότων της εν θέματι υπόθεσης.

Με το από 17-10-2007 (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1454/17-10-2007) έγγραφό της, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος γνωστοποίησε στην Αρχή δύο πορίσματα της 8^{ης} Φεβρουαρίου 2007 και της 26^{ης} Σεπτεμβρίου 2007 των Επιθεωρητών Β' και Γ' της τράπεζας αντίστοιχα, με τα οποία ολοκλήρωσε την κατάθεση των απόψεών της σε σχέση με την υπό κρίση υπόθεση.

B. Περιστατικά της υπόθεσης

Στην ως άνω έγγραφη καταγγελία του προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο «Χ καταγγέλλων» επισημαίνει ότι τον Μάρτιο του 2006 ανακάλυψε, από τυχαίο γεγονός, ότι ήδη από το προηγούμενο έτος είχε χορηγηθεί στον ενήλικο μεν, πάσχοντα ωστόσο από τη νόσο Αδαμαντιάδη-Bechet και από ψυχωσική συνδρομή (όπως η συμπτωματολογία των εν λόγω παθήσεων και η σχέση τους με την υπόθεση θα εξηγηθούν αναλυτικότερα κατωτέρω) γιο του, «Χ», ανοικτό Εθνοδάνειο από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ύψους 3.000 ευρώ.

Ενώ ο «Χ καταγγέλλων» είχε αρχίσει την αποπληρωμή της εν λόγω οφειλής για λογαριασμό του τέκνου του, έχοντας μάλιστα μέχρι τον Ιούνιο του 2006 κατεβάσει το επίπεδο του χρέους στα 1.820 ευρώ, διαπίστωσε ότι κατά το χρονικό διάστημα από 25-07-2006 έως 28-08-2006 είχε λάβει χώρα μια σειρά τεσσάρων αναλήψεων

συνολικού ποσού 4.120 ευρώ από το υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας στο Κιάτο Κορινθίας, από τον Νο λογαριασμό, από τον συνδικαιούχο γιο του, ο οποίος ωστόσο αγνοούσε, κατά τους ρητούς και απερίφραστους ισχυρισμούς του «Χ καταγγέλλοντος πατέρα», την ύπαρξη του συγκεκριμένου λογαριασμού, δεν είχε δε στην κατοχή του αποδεδειγμένα κατά δήλωση της τράπεζας ούτε το βιβλιάριο του υπόψη λογαριασμού ούτε την αστυνομική του ταυτότητα για την πραγματοποίηση της συναλλαγής. Σημειωτέον ότι μία εκ των ανωτέρω αναλήψεων πραγματοποιήθηκε στις 07-08-2006 από τη μητέρα του παιδιού «κ. Χ», δυνάμει εξουσιοδότησης που αυτό ως συνδικαιούχος του λογαριασμού της χορήγησε, στην οποία το γνήσιο της υπογραφής του είχε βεβαιωθεί από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Σικυωνίων Κορινθίας.

Στο χρονικό διάστημα που φαίνεται να συμπίπτει με τη χρονική περίοδο της πραγματοποίησης των ανωτέρω τεσσάρων αναλήψεων (Ιούλιος-Αύγουστος 2006) και ενώ ήταν σε εξέλιξη μια συστηματική εκ μέρους του «Χ καταγγέλλοντος» διαδικασία διερεύνησης του τρόπου με τον οποίο ο γιος του βρέθηκε να συμβάλλεται με την τράπεζα, ήρθε επιπλέον σε γνώση του καταγγέλλοντος η διεύρυνση του ορίου δανεισμού του προαναφερόμενου δανείου στις 4.600 ευρώ και παράλληλα η χορήγηση στις 10-08-2006 από την τράπεζα στον γιο του της υπ' αριθμ. πιστωτικής κάρτας με πιστωτικό όριο 2.700 ευρώ.

Αντιμέτωπος με την παρελκυστική στάση της Εθνικής Τράπεζας, προς την οποία ο «Χ καταγγέλλων» εξέθεσε επανειλημμένα τις αιτιάσεις του σε σχέση με τις ανωτέρω συναλλαγές και από την οποία ζήτησε επιμόνως, ωστόσο λαμβάνοντας αντικρουόμενες απαντήσεις¹, περαιτέρω πληροφορίες επί των συναλλαγών αυτών, προκειμένου επιπροσθέτως ενόψει αυτής της στάσης της προμηθεύτριας να

¹ Προς απόδειξη του εν λόγω γεγονότος, παραθέτουμε τις απαντήσεις της Εθνικής Τράπεζας που απέστειλε: (α) στις 16-03-2007 (αριθμ. πρωτ. 000709/16-03-2007), σε συνέχεια της από 28-11-2006 επιστολής του «Χ καταγγέλλοντος» προς αυτή, και (β) στις 06-07-2007 (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1190/11-07-2007), σε απάντηση του από 22-05-2007 εγγράφου της Αρχής, με το οποίο διαβιβάστηκε η αναφορά του καταγγέλλοντος προς την τράπεζα. Στην (α) περίπτωση, η τράπεζα απαντά στον «Χ καταγγέλλοντα»: «Όσον αφορά τα αναφερόμενα στην καταγγελία σας για λοιπές συναλλαγές του γιου σας με την Τράπεζα, παρακαλούμε να σημειώσετε ότι δεν μπορούμε να σας δώσουμε οποιαδήποτε πληροφορία ενόψει του απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων... και του γενικού απορρήτου που διέπει τις τραπεζικές συναλλαγές, δεδομένου ότι η προσωρινή διάταξη του Προέδρου Υπηρεσίας του Πρωτοδικείου Αθηνών... φέρει ημερομηνία 24-11-2006 και σας παρέχει από την ημερομηνία αυτή και μέχρι τη συζήτηση της αίτησής σας στις 26-03-2007 την εξουσία να συνοπογράφετε με τον καθ' ού η αίτηση οποιαδήποτε νομική ή μη πράξη ενέχει την έννοια χρησιμοποίησης ή διάθεσης ή ανάλωσης οποιουδήποτε κινητού ή ακίνητου περιουσιακού στοιχείου ή μετρητών του καθ' ού η τραπεζικών καταθέσεων αυτού». Στη (β) περίπτωση, η απάντηση της τράπεζας μεταβάλλεται ως ακολούθως: «Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία της ζητηθεί από το Υποκείμενο των Δεδομένων, σε σχέση με τα προσωπικά δεδομένα που έχει συλλέξει και το αφορούν. Εν προκειμένω, ο "Χ" δεν έχει πλήρως τη δικαιοπρακτική ικανότητα να επιχειρήσει αυτοπροσώπως τις δικαιοπραξίες που τον αφορούν, αλλά αντιθέτως, δυνάμει της από 24-11-2006 Προσωρινής Διάταξης του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, η οποία διόρισε ως Προσωρινό Διαχειριστή του Ενήλικου τέκνου τον "Χ καταγγέλλοντα", στον οποίο παρέχει μέχρι τις 26-03-2007 την εξουσία να συνοπογράψει με τον καθ' ού η αίτηση οποιαδήποτε νομική ή μη πράξη ενέχει την έννοια χρησιμοποίησης ή διάθεσης ή ανάλωσης οποιουδήποτε κινητού ή ακίνητου περιουσιακού στοιχείου ή μετρητών του καθ' ού η τραπεζικών καταθέσεων αυτού, απαιτείται η συναίνεση (συνυπογραφή) του πατέρα του... Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, ο "Χ καταγγέλλων" και με την προϋπόθεση ότι το περιεχόμενο της υπό έκδοση οριστικής απόφασης σχετικά με τον διορισμό του ως δικαστικού συμπαραστάτη παραμένει το ίδιο με αυτό της Προσωρινής Διάταξης, δεν θα θεωρείται τρίτο πρόσωπο και συνεπώς η Τράπεζα θα είναι υποχρεωμένη και θα του χορηγήσει οποιοδήποτε έγγραφο ή πληροφορία που αφορά τον γιο του» (έμφαση δική μας).

οργανώσει μεθοδικά και σύμφωνα με τον νόμο, κατ' άρθρο 1666 ΑΚ, την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του υπό σοβαρής και μόνιμης ψυχο-διανοητικής διαταραχής τελούντος τέκνου του, ο «Χ καταγγέλλων» υπέβαλε αίτηση ενώπιον του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών (Διαδικασία Εκούσιας Δικαιοδοσίας) και στις 24-11-2006 διορίστηκε με Προσωρινή Διάταξη του Προέδρου Υπηρεσίας προσωρινός διαχειριστής αυτού, διαθέτοντας την εξουσία να συνυπογράψει με τον τελευταίο οποιαδήποτε νομική ή υλική πράξη ενέχει την έννοια χρησιμοποίησης ή διάθεσης ή ανάλωσης οποιουδήποτε κινητού ή ακίνητου περιουσιακού στοιχείου ή μετρητών του καθ' ού ή τραπεζικών καταθέσεων αυτού. Το κείμενο της Προσωρινής Διάταξης ήρθε σε γνώση της καταγγελλόμενης τράπεζας με το από 05-12-2006 έντυπο τηλεομοιοτυπίας που απεστάλη επιμελεία της πληρεξούσιας δικηγόρου του καταγγέλλοντος, «κ. Χ».

Επισημαίνεται ότι είχε γίνει δήλωση από την πληρεξούσια δικηγόρο του καταγγέλλοντος στο ακροατήριο του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών κατά τη δικάσιμο της 26-03-2007 να διατηρηθεί σε ισχύ το περιεχόμενο της Προσωρινής Διάταξης της 24^{ης} Νοεμβρίου του 2006 μέχρι την έκδοση της υπ' αριθμ. οριστικής απόφασης του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών στις 21-06-2007, με την οποία ο γιος του «Χ καταγγέλλοντος» τέθηκε σε καθεστώς μερικής στερητικής δικαστικής συμπαράστασης, με οριστικό δικαστικό συμπαραστάτη τον αιτούντα πατέρα, μην μπορώντας ειδικότερα, ανάμεσα σε άλλα, να διαθέτει την περιουσία του συνολικά ή κατά ένα μέρος, να δανείζει ή να δανείζεται και να εγγυάται ή να αποδέχεται από επαχθή αιτία ξένο χρέος.

Ενόψει της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 4 του ν. 3297/2004 για την ενημέρωση των εμπλεκόμενων στην υπόθεση μερών στη βάση της καταστατικής αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης, η εν λόγω οριστική απόφαση κοινοποιήθηκε από την Αρχή προς τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου με το από 28-08-2007 έγγραφό μας (αριθμ. πρωτ. 1335/28-08-2007), με το οποίο εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη σε συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού.

Ισχύουσας, ωστόσο, της ως άνω υπ' αριθμ. απόφασης του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, η Εθνική Τράπεζα δεν φρόντισε παρ' όλα αυτά να απέχει, ως όφειλε, από την πραγματοποίηση στις 07-09-2007 και έτερης, επιπλέον προστιθέμενης στις μέχρι τώρα αναφερθείσες, συναλλαγής στο υποκατάστημά της στο Βραχάτι Κορινθίας, ήτοι την είσπραξη στο όνομα «Χ» χρηματικού ποσού 9.638,08 ευρώ, το οποίο βάσει της υπ' αριθμ. απόφασης του Οργανισμού Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών αντιστοιχεί στην εγκριθείσα αναδρομική, από 01-07-2006 έως 30-09-2007, καταβολή εξωϊδρυματικού επιδόματος που λάμβανε λόγω της νόσου από την οποία πάσχει.

Γ. Γενικό ηθικο-δικαιϊκό πλαίσιο

Με το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον ν. 3587/2007, εξασφαλίζεται η προστασία του καταναλωτή από την ανυπαίτια άγνοια γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις, ιδίως δε στις περιπτώσεις που ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική

γνώση του περιεχομένου τους, καθ' ότι η παροχή της δυνατότητας στον πελάτη που προβλέπει ο νόμος συνεπάγεται βάρος του προμηθευτή να εξασφαλίσει στο άλλο μέρος τη δυνατότητα να αποκτήσει γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ χωρίς σοβαρή δυσκολία και όχι απλώς να πληροφορηθεί την ύπαρξή τους². Αμέσως παρεπόμενη της ακυρότητας καταχρηστικών (και, επομένως, απαγορευμένων) όρων είναι και η πρόβλεψη της παρ. 2 του ίδιου ως άνω άρθρου του νόμου σχετικά με την **αποφυγή της σημαντικής διατάραξης της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων σε βάρος του καταναλωτή**.

Οι συγκεκριμένες επισημάνσεις αποκτούν μέγιστη σημασία χάριν της προστασίας των πολιτών-καταναλωτών, ιδιαίτερα εκείνων που με βάση την αποδεδειγμένη κατάσταση της ψυχο-διανοητικής υγείας τους είναι απορίας άξιον αν είναι πράγματι σε θέση να λάβουν πραγματική γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ κάποιας σύμβασης που πρόκειται να συνάψουν και των τεχνικών-νομικών εννοιών που τη συνοδεύουν ή να συνειδητοποιήσουν πλήρως το εύρος και το βάρος των μελλοντικών οικονομικών υποχρεώσεων που εκ της συμβατικής πράξης αναλαμβάνουν (**ενδοσυμβατική ευθύνη**).

Σημειωτέον ότι στο πλαίσιο των χρηστών συναλλακτικών ηθών, ήτοι των κρατουσών αντιλήψεων του μέσου ανθρώπου ως μέλους του κοινωνικού συνόλου μέσα στα όρια των οποίων πρέπει να περιορίζεται η δραστηριότητα των δικαιοπρακτούντων προκειμένου να θεωρείται σύμφωνη με τη χρηστή και έμφρονη συναλλακτική συμπεριφορά, και της καλής πίστης, ήτοι της επιβαλλόμενης στις συναλλαγές κατά την κρίση χρηστού και εχέφρονα ανθρώπου συμπεριφοράς, η τράπεζα υπέχει αυξημένη υποχρέωση πρόνοιας και προστασίας των συμφερόντων των πελατών της, **η οποία εξειδικεύεται με βάση τις ειδικές συνθήκες της κάθε περίπτωσης**, κατά τα οριζόμενα στην ΠΔ/ΤΕ 2577/2006 περί της υιοθέτησης βέλτιστων πρακτικών εκ μέρους των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων, ώστε αυτά να προσιδιάζουν στα χαρακτηριστικά του πελάτη. Και τούτο διότι μεταξύ τράπεζας και πελάτη δημιουργείται μια εξειδικευμένη σχέση εμπιστοσύνης και εν μέρει εξάρτησης του πελάτη, καθ' όσον η τράπεζα κατέχει ειδικές γνώσεις και ευρύτατο φάσμα πληροφοριών και οφείλει να εξισορροπεί την αρχή της προστασίας του ασθενέστερου με την αρχή της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των συναλλασσόμενων³.

Το νόημα αυτής της προστασίας αναπαράγεται εμφaticά και με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση 234/11-12-2006 της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων (ΦΕΚ 1872 Β'/2006), βάσει της οποίας τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλλασσόμενους 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, οι δε επιφορτισμένοι με την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών προς το συναλλακτικό κοινό υπάλληλοι πρέπει να είναι κατάλληλα προς τούτο εκπαιδευμένοι.

Η έννοια της προστασίας κατά τις τραπεζικές συναλλαγές εκλαμβάνεται ως δισυπόστατη, δηλαδή έχει προεκτάσεις και προς την κατεύθυνση της προστασίας των

² Βλ. Καράκωστα, Γ., Κ., *Προστασία του Καταναλωτή*: Ν. 2251/1994, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2004, σελ. 68.

³ Βλ. Λ., Ν., Γεωργακόπουλο, *Χρηματοπιστωτικό και Τραπεζικό Δίκαιο*, Εκδ. Π., Ν., Σάκκουλας, 1999, σελ. 265-273.

χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, με τη σημαντική διαφορά ωστόσο ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα διαθέτουν επαρκέστερα σε σχέση με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές μέσα αυτοπροστασίας λόγω ακριβώς της ισχυρότερης θέσης που τους εξασφαλίζει αυτή η κατοχή νομικών και τεχνοκρατικών γνώσεων και ενός ευρύτατου φάσματος ειδικών πληροφοριών.

Συνοπτικά, η προστασία των τραπεζών στους συναλλακτικούς δεσμούς που αναπτύσσουν με πελάτες-καταναλωτές, η οποία μάλιστα εξειδικεύεται κατά πάγια πολιτική τους και ως συμβατικός όρος με δεσπόζουσα θέση στις επιχειρούμενες δικαιοπραξίες χορηγήσεων, αφορά στον περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνουν, προσμετρώντας και αξιολογώντας με αντικειμενικότητα, υπευθυνότητα και ασφάλεια τη δανειοληπτική ικανότητα των πελατών σε σχέση με τη χορηγούμενη προς αυτούς πίστωση. Η εν λόγω έννοια της αυτοπροστασίας ερμηνεύεται υπό το πρίσμα της πραγματικής δυνατότητας, **αλλά και της υποχρέωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να μπορούν, μέσα από τις διαδικασίες ενδελεχούς ελέγχου που πρέπει να εφαρμόζουν για τον καθορισμό των εκάστοτε αποδεκτών ανωτάτων ορίων ανάληψης κινδύνου συνολικά για κάθε είδος κινδύνου και περαιτέρω κατανομή καθενός εκ των ορίων αυτών κατά πελάτη (ΠΔ/ΤΕ 2577/2006), όχι να κρίνουν, αλλά να αντιλαμβάνονται τον βαθμό στον οποίο το αντισυμβαλλόμενο σε κάποια τραπεζική συναλλαγή μέρος έχει συνείδηση των πράξεών του ή βρίσκεται σε ψυχική ή διανοητική διαταραχή, η οποία περιορίζει αποφασιστικά τη λειτουργία της κρίσης και της βούλησής του.**

Πρέπει να τονιστεί περαιτέρω ότι, σε επίπεδο σχέσης δικαίου και ηθικής, κάθε δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη (178 ΑΚ). Η αντίθεση της δικαιοπραξίας προς τα χρηστά ήθη διακριβώνεται από τις περιστάσεις που τη συνοδεύουν, ιδιαίτερα δε αποφασιστικής σημασίας είναι το στοιχείο της γνώσης ή της υπαίτιας άγνοιας από τους δικαιοπρακτούντες των συνθηκών που συνθέτουν το ανήθικο⁴.

Ιδιαίτερα άκυρη, ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη είναι, κατ' άρθρο 179 ΑΚ, η δικαιοπραξία με την οποία εκμεταλλεύεται κάποιος την κουφότητα ή την απειρία του άλλου και πετυχαίνει έτσι να συνομολογήσει ή να πάρει για τον εαυτό του ή τρίτο κάποια παροχή ή περιουσιακά ωφελήματα, τα οποία κατά τις περιστάσεις βρίσκονται σε φανερή δυσαναλογία προς την παροχή. Η κουφότητα, η οποία μπορεί να είναι αποτέλεσμα της πνευματικής κατάστασης, είναι η αμεριμνησία εξαιτίας της οποίας ο συναλλασσόμενος δεν μπορεί να εκτιμήσει τη σημασία και τις συνέπειες των πράξεών του. Η απειρία, η οποία και αυτή μπορεί να είναι επακόλουθο της διανοητικής κατάστασης, αφορά στην έλλειψη πείρας για τη ζωή, της συναλλακτικής συμπεριλαμβανομένης, αλλά επιπροσθέτως και στην έλλειψη ειδικών γνώσεων, καθ' όσον η εκμετάλλευση αυτής για την επίτευξη της άνω δυσαναλογίας σε συγκεκριμένη δικαιοπραξία πρέπει να θεωρείται ότι βρίσκεται σε αντίθεση προς τα χρηστά ήθη.

Η διαπίστωση της δυσαναλογίας παροχής και αντιπαροχής εκτιμάται αντικειμενικά, ενόψει και των κατ' ιδίαν περιστάσεων που συνοδεύουν τη δικαιοπραξία, όπως εν προκειμένω οι αναλαμβανόμενοι από τις ανωτέρω συμβάσεις κίνδυνοι. Εκμετάλλευση της κουφότητας υπάρχει όταν ο συναλλασσόμενος, εν γνώσει της κατάστασης του άλλου κατά τον χρόνο κατάρτισης της δικαιοπραξίας, **επωφελείται**

⁴ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Α', Γενικές Αρχές, εκδ. 2001, σελ. 746.

από αυτή για να πετύχει τη δυσανάλογη αντιπαροχή, χωρίς προς τούτο να απαιτείται η συνδρομή ειδικής επιλήψιμης συμπεριφοράς⁵.

Το άρθρο 131 ΑΚ θεμελιώνει επιπροσθέτως την ακυρότητα ακόμα και της δήλωσης βούλησης, αν κατά τον χρόνο που έλαβε χώρα το πρόσωπο δεν είχε συνείδηση των πράξεών του ή βρισκόταν σε ψυχική ή διανοητική διαταραχή που περιόριζε αποφασιστικά τη λειτουργία της βούλησής του. Ως ψυχική ή διανοητική διαταραχή νοείται οποιοδήποτε ψυχικό ή διανοητικό πρόβλημα που παρακωλύει την ελεύθερη διαμόρφωση της βούλησης ή της κρίσης, όπως είναι τόσο οι γνήσιες ψυχικές όσο και οι οργανικο-ψυχικές παθήσεις που οφείλονται σε παθολογο-ανατομικές αλλοιώσεις του εγκεφάλου ή και σε άλλες εγκεφαλικές διαταραχές. Η διαταραχή θα πρέπει να έχει ως συνέπεια τον αποφασιστικό περιορισμό της λειτουργίας της βούλησης του προσώπου, με την έννοια ότι **ο περιορισμός πρέπει να επιφέρει τη σημαντική μείωση της ικανότητας αντικειμενικού ελέγχου της πραγματικότητας**⁶.

Κατά τη νομολογία⁷, με την ανωτέρω διάταξη θεσπίζεται ακυρότητα της δήλωσης της βούλησης, όταν εκείνος που προβαίνει στη δήλωση βούλησης δεν βρισκόταν μεν σε κατάσταση ανικανότητας προς δικαιοπραξία, ωστόσο κατά τη στιγμή που προέβαινε στη δήλωση της βούλησής του δεν υπήρχε αυτή (η βούληση), είτε διότι έλειπε από αυτόν το στοιχείο της συνείδησης των πράξεών του είτε διότι εξαιτίας πνευματικής νόσου στερείτο της χρήσης του λογικού του, ήτοι δεν ήταν δυνατός ο ελεύθερος προσδιορισμός της βούλησης με λογικούς υπολογισμούς ούτε και η διάγνωση του περιεχομένου και της ουσίας της επιχειρούμενης από αυτόν δικαιοπραξίας, καθώς και των συνεπειών που θα προκύψουν από αυτή. Με άλλα λόγια, για την εφαρμογή του άρθρου 131 ΑΚ, αρκεί η ύπαρξη πνευματικής ασθένειας, **χωρίς να είναι απαραίτητο ο άρρωστος πνευματικά να έχει κηρυχθεί σε κατάσταση δικαστικής συμπαράστασης**. Για την απόδειξη του ισχυρισμού της ακυρότητας απαιτείται η προσκόμιση επιστημονικών ιατρικών γνωματεύσεων σχετικών με την -ένεκα της πνευματικής νόσου- αποστέρηση της χρήσης του λογικού κατά τον χρόνο της δήλωσης, καθ' όσον η επιστήμη της ιατρικής και της ψυχο-νευρολογίας είναι αρμόδια να καθορίζει κατά πόσο υπάρχει πράγματι περίπτωση έλλειψης συνείδησης των πραττομένων ή αποστέρησης της χρήσης του λογικού.

Δ. Υπαγωγή της υπό κρίση υπόθεσης

Κατόπιν τούτων, η αναφορά που υπέβαλε ο «Χ καταγγέλλων» στην Αρχή παρουσιάζει ιδιάζοντα χαρακτήρα και εξαιρετικό βαθμό σοβαρότητας λόγω της φύσης των γεγονότων. Η φύση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην κατάσταση της σωματικής και ψυχο-διανοητικής υγείας του γιου του, ο οποίος εμπλέκεται σε όλες τις υπό αμφισβήτηση ανωτέρω, αναφερόμενες στο κεφ. Β «Περιστατικά της υπόθεσης», συναλλαγές με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος.

Ο καταγγέλλων προσκόμισε, μαζί με την αναφορά του, επιστημονικές γνωματεύσεις και πιστοποιητικά από αρμόδιους προς τούτο δημόσιους φορείς, τα οποία πιστοποιούν την ύπαρξη μόνιμων και όχι παροδικών, τόσο κινητικών όσο και ψυχο-

⁵ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ό.π., σελ. 756 επ.

⁶ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ό.π., σελ. 557 επ.

⁷ Βλ. ΕφΔωδ 17/2007 (Α' δημοσίευση Νόμος), ΕφΑθ 5405/2003 (Δ/νη 2003/1409), ΑΠ 1493/1995 (Δ/νη 1997/1546), ΕφΑθ 18/1982 (Αρμ. 1982/625).

διανοητικών, μειονεκτημάτων, καθώς και την καταλυτική επίδραση αυτών στην καθημερινότητα του γιου του, τα οποία συνθέτουν μια παθολογική κατάσταση ψυχο-διανοητικής ανωμαλίας που υπήρχε κατά τον χρόνο πραγματοποίησης των υπό κρίση συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά τη σωματική υγεία του γιου του, μια σειρά γνωματεύσεων της Πρωτοβάθμιας Υπηρεσιακής Υγειονομικής Επιτροπής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αττικής κάνει λόγο για άνω του 67% ποσοστό αναπηρίας του καθ' ού και για ανικανότητά του να εργαστεί, γεγονός που αιτιολογεί και τη λήψη του επιδόματος από το ΤΕΒΕ.

Από την άλλη, όσον αφορά την ψυχο-διανοητική υγεία του παιδιού, το με αριθμ. πρωτ. 7185/11-12-1998 πιστοποιητικό που εξέδωσε η Θεραπευτική Μονάδα για το Παιδί και τον Έφηβο του Παιδοψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής κατόπιν εξέτασης του «X τέκνου» διαπιστώνει «... δυσχέρεια στην ανάγνωση-κατανόηση και στη γραπτή διατύπωση, η οποία δεν οφείλεται σε νοητικό έλλειμμα, αλλά στη μόνιμη αναπηρία που απορρέει από χρόνια πάθηση». Το με αριθμ. πρωτ. 8197/31-10-2006 ιατρικό πιστοποιητικό της Ψυχιατρικής Κλινικής της Ιατρικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών πιστοποιεί την ύπαρξη συμπτωματολογίας ψυχωσικής συνδρομής, η φύση και η βαρύτητα της οποίας υπαγορεύουν μακρόχρονη ψυχιατρική παρακολούθηση και φαρμακευτική κάλυψη. Ακολούθως, ο πάσχων από ψυχωσική συνδρομή «X» δεν είναι σε θέση, σύμφωνα με τη με αριθμ. πρωτ. 557/10-11-2006 Κοινωνική Έκθεση της Μονάδας Κοινωνικής Μέριμνας του Δήμου Νέας Μάκρης, να ζήσει χωρίς εποπτεία και συμπαράσταση, καθώς «υπάρχει έκπτωση στις ικανότητες επικοινωνίας με τους άλλους, στην οργάνωση της σκέψης, έκπτωση στον έλεγχο των παρορμήσεων και κυρίως απρόσφορη συναισθηματική διάθεση». Στο κείμενο της Έκθεσης επισημαίνεται, περαιτέρω, ότι «λόγω της χαοτικής δομής της νόσου (σ.σ. ο “X”) δυσκολεύεται πολύ στην αναγνώριση της πραγματικότητας και δεν είναι σε θέση να δομήσει από μόνος του ούτε τις δραστηριότητες μιας μέρας, πόσω μάλλον να αποφασίσει για πιο σημαντικά ζητήματα, όπως η διαχείριση των οικονομικών». Η Κοινωνική Έκθεση καταλήγει με το συμπέρασμα ότι: «ο “X” δεν είναι σε θέση ούτε να ζήσει μόνος του ούτε να πάρει σημαντικές αποφάσεις και ο καταλληλότερος να προασπίσει τα συμφέροντά του είναι ο πατέρας του».

Απ' όλα τα ανωτέρω αποδεικνύεται η έλλειψη δικαιοπρακτικής ικανότητας του «X τέκνου» λόγω διαρκούς ψυχο-πνευματικής νόσου, η οποία αποτέλεσε καθ' αυτή λόγο δικαστικής συμπαράστασης. Ευρισκόμενος στην κατάσταση αυτή, ο «X» τυπικά υπέγραψε τις σχετικές συμβάσεις με την τράπεζα, χωρίς να έχει τη δυνατότητα, λόγω της παραπάνω ασθένειάς του, να αντιληφθεί τις συνέπειες που έφερε η υπογραφή του αυτή⁸.

Προς τον σκοπό της ορθής και σύμφωνης με τη χρονική εξέλιξη των γεγονότων νομικής τεκμηρίωσης της υπόθεσης, είναι απαραίτητος σε αυτό το σημείο ο διαχωρισμός των υπό αμφισβήτηση τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποίησε ο «X» με τη Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, λαμβάνοντας ως χρονικό σημείο αναφοράς την ημερομηνία έκδοσης της Προσωρινής Διάταξης της 24^{ης} Νοεμβρίου του 2006, με την οποία ο «X καταγγέλλων» διορίστηκε προσωρινός διαχειριστής του γιου του. Ενόψει αυτού του διαχωρισμού, οι εν λόγω αμφισβητούμενες τραπεζικές συναλλαγές δύνανται να κατηγοριοποιηθούν σε δύο ομάδες: (α) στην πρώτη υπάγονται οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στο υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας στο Κιάτο Κορινθίας πριν από την έκδοση της Προσωρινής Διάταξης, ήτοι η χορήγηση

⁸ Βλ. ΑΠ 418/1996 (Δ/νη 1997/578).

στο «X τέκνο» του δανείου συνολικού ανοίγματος 4.600 ευρώ, οι τέσσερις αναλήψεις συνολικού ύψους 4.120 ευρώ, καθώς και η έκδοση στο όνομά του της πιστωτικής κάρτας πιστωτικού ορίου 2.700 ευρώ, **(β)** στη δεύτερη κατηγορία υπάγεται η συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε κατόπιν της έκδοσης της προσωρινής, αλλά και της οριστικής απόφασης του δικαστηρίου, για τη θέση του «X τέκνου» σε καθεστώς δικαστικής συμπαράστασης, ήτοι η είσπραξη του ποσού των 9.638,08 ευρώ από το υποκατάστημα της Εθνικής Τράπεζας στο Βραχάτι Κορίνθιας .

Οι προβαλλόμενοι από την πλευρά της τράπεζας ισχυρισμοί για την αντίκρουση των ως άνω, αμφισβητούμενων από τον «X καταγγέλλοντα», τραπεζικών συναλλαγών του γιου του είναι, για τη μεν πρώτη κατηγορία, ότι η τράπεζα προέβη σε συναλλαγές με το «X τέκνο» αφού διαπίστωσε την πιστοληπτική του ικανότητα από ένα σύνολο εγγράφων και δικαιολογητικών που ο ίδιος προσκόμισε, σε συνδυασμό και με τη διαπίστωση των υπαλλήλων της τράπεζας που συναλλάχθηκαν μαζί του ότι ήταν πνευματικά και ψυχο-διανοητικά ώριμος και δικαιοπρακτικά ικανός να φροντίζει ο ίδιος για τις υποθέσεις του, αφετέρου δε, για τη δεύτερη κατηγορία, ότι η υπ' αριθμ. οριστική απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών της 21^{ης} Ιουνίου 2007 επιδόθηκε με δικαστικό επιμελητή στην τράπεζα σε χρόνο ύστερο της ημερομηνίας (07-09-2007) που πραγματοποιήθηκε η ανάληψη του ποσού των 9.638,08 ευρώ και, επομένως, η τράπεζα δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει για τη θέση του «X τέκνου» σε καθεστώς μερικής δικαστικής συμπαράστασης, ώστε να απέχει από την πραγματοποίηση της εν λόγω συναλλαγής.

Σε σχέση με τις υπό (α) στοιχείου αμφισβητούμενες τραπεζικές συναλλαγές, εφαρμογής τυγχάνουν οι ακόλουθες διατάξεις:

- I. Του άρθρου 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον ν. 3587/2007, καθώς και της παρ. 2 του ίδιου ως άνω άρθρου του νόμου.
- II. Των άρθρων 131, 178, 179, 330 και 915 του Αστικού Κώδικα
- III. Της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002
- IV. Της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006

Ως αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας σύναψης του Εθνοδανείου και χορήγησης της πιστωτικής κάρτας στον «X», η τράπεζα όφειλε να προχωρήσει στην ελάχιστη δυνατή ενημέρωσή του, η οποία αφορά στην επεξήγηση μιας μακράς λίστας περίπλοκων τεχνικών όρων οικονομικής κυρίως φύσης, όπως το ύψος των βασικών επιτοκίων χορηγήσεων, την έναρξη και την περίοδο εκτοκισμού του δανείου, τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων, την ανάλυση καταβολής των δόσεων κατά κεφάλαιο, τόκους και λοιπές επιβαρύνσεις, το ύψος του επιτοκίου υπερημερίας και τον τρόπο υπολογισμού των τόκων, τους όρους και τις σχετικές επιβαρύνσεις στις περιπτώσεις τυχόν υπέρβασης από τους δανειοδοτούμενους των συμβατικών ορίων χρηματοδότησης, κ.ά.

Η συγκεκριμένη ενημέρωση, προκειμένου να είναι πλήρης και κατανοητή για τον πελάτη, απαιτεί τη διενέργειά της με σχετική άνεση χρόνου και με όσο πιο αναλυτικό τρόπο γίνεται, ήτοι παραπέμπει στη διεξαγωγή ενός συστηματικού και εύληπτου διαλόγου ανάμεσα σε εχέφρονα μέρη, τα οποία είναι λογικοί -με το μέτρο του μέσου νοήμονος ανθρώπου- πομποί και δέκτες πληροφοριών και μπορούν, ως εκ τούτου, εν πλήρη συνειδήσει να εκφράσουν τη συναίνεσή τους για την κατάρτιση και την υπογραφή σύμβασης, τους όρους και τις εξ αυτής απορρέουσες αμοιβαίες

υποχρεώσεις είναι απαραίτητο ότι έχουν προηγουμένως κατανοήσει και αποδεχτεί πλήρως.

Η συμπτωματολογία της ψυχικής νόσου από την οποία πάσχει ο «Χ», ιδιαίτερος δε η δυσκολία που επισημαίνεται στην Κοινωνική Έκθεση της Μονάδας Κοινωνικής Μέριμνας του Δήμου Νέας Μάκρης όσον αφορά στην αναγνώριση της πραγματικότητας και την παντελή αδυναμία του να αποφασίζει για σημαντικά ζητήματα, όπως είναι η διαχείριση των οικονομικών, **εγείρει εύλογα την απορία ως προς τον βαθμό στον οποίο η ψυχο-διανοητική του κατάσταση του επέτρεψε πράγματι να λάβει ουσιαστική γνώση των δικαιπραξιών στις οποίες προέβη, αλλά και να έχει -πολύ περισσότερο- συνείδηση των πραττομένων και των συνεπειών που θα προέκυπταν από αυτές τις δικαιπραξίες.** Το μέγεθος της απορίας αυξάνει ως προς την ευθύνη του υπαλλήλου ή των υπαλλήλων της τράπεζας που ανέλαβαν το χρέος της ενημέρωσης του «Χ» για τα χορηγηθέντα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, με δεδομένο ότι ο μόνιμος και εμφανής χαρακτήρας των συμπτωμάτων της νόσου από την οποία πάσχει ο τελευταίος, όπως και οι συνέπειες αυτών στη διανοητική του ικανότητα και γενικώς στην καθημερινότητά του, θα έπρεπε να είχαν γίνει εμφανώς αντιληπτά, αν όχι άμεσα, τουλάχιστον κατά την εξέλιξη της ενημέρωσης που, ως είχαν υποχρέωση, του παρείχαν.

Χρήζει, επιπλέον, αναφοράς το γεγονός ότι ο «Χ» «... ήταν γνωστός στους υπαλλήλους του Καταστήματος Κιάτου από άλλες συναλλαγές που είχε ο ίδιος πραγματοποιήσει στο Κατάστημα αυτό», όπως γίνεται παραδεκτό στην από 16-03-2007 συστημένη επιστολή που απέστειλε η Διεύθυνση Δικτύου Ε' της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος προς τον «Χ καταγγέλλοντα», αλλά και στο από 06-07-2007 απαντητικό έγγραφο της τράπεζας προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Η εν λόγω παραδοχή καθιστά λογικό και εύλογο τον ισχυρισμό ότι, στο πλαίσιο μια μικρής επαρχιακής πόλης, όπου οι κοινωνικοί και επαγγελματικοί δεσμοί είναι αμεσότεροι και ισχυρότεροι, η γνώση των υπαλλήλων της τράπεζας για τον «Χ» ήταν δυνατόν να συμπεριλαμβάνει και τη γνώση για την κατάσταση της υγείας του.

Επομένως, ο «Χ γιος» **ανυπαιτίως**, εξαιτίας της -εκ της μονίμως παρούσας πνευματικής νόσου του- αδυναμίας ελεύθερα να προσδιορίσει τη βούλησή του με λογικούς υπολογισμούς και να διαγνώσει το περιεχόμενο και την ουσία των επιχειρούμενων από αυτόν δικαιπραξιών, **αγνοούσε τους όρους των συναφθέντων τραπεζικών συμβάσεων**, ενώ αντίθετα **η τράπεζα επέδειξε βαριά αμέλεια**, διότι δεν ήταν δυνατό να μην μπορέσει να προβλέψει την επέλευση των συνεπειών από συναλλαγές στις οποίες προέβη με δικαιοπρακτικά ανίκανο άτομο (330 ΑΚ)⁹.

Σε επίπεδο αστικής ευθύνης, οι συνέπειες αυτές κατατείνουν στην ακυρότητα των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν, περιλαμβανομένης και της ανάληψης συνολικά των 4.120 ευρώ με μια σειρά από διαδοχικές πράξεις μέσα σε διάστημα περίπου ενός μηνός, από τη στιγμή που η κουφότητα και η απειρία του «Χ», ήτοι το πραγματικό και διαπιστωμένο από σχετικές ιατρικές γνωματεύσεις γεγονός της αμεριμνησίας **εξαιτίας της οποίας δεν μπορούσε να εκτιμήσει τη σημασία και τις συνέπειες των πράξεών του**, δεν είναι δυνατόν να μην περιήλθαν

⁹ Βαριά αμέλεια υπάρχει όταν παρατηρείται μεγάλη και ασυνήθιστη εκτροπή από το μέτρο συμπεριφοράς του μέσου συνετού και επιμελούς ανθρώπου (Βλ. Σταθόπουλο, *Γενικό Ενοχικό Δίκαιο*, εκδ. Σάκκουλας, 1998, σελ. 117).

στην αντίληψη των υπαλλήλων της τράπεζας που συστηματικά και κατ' εξακολούθηση συναλλάχθηκαν μαζί του.

Όσο, δε, αφορά συγκεκριμένα στην ανάληψη των 4.120 ευρώ από τον Νο τραπεζικό λογαριασμό, στον οποίο ήταν πράγματι συνδικαιούχος ο «X», το γεγονός ότι η ύπαρξη του εν λόγω λογαριασμού δεν ήταν σε γνώση του καθ' ού, όπως και το ότι εξαιτίας της άγνοιάς του αυτής ουδέποτε κατά το παρελθόν προέβη ο ίδιος σε ανάληψη από τον λογαριασμό αυτό (που, σημειωτέον, τελούσε σε ακινησία για διάστημα περίπου δέκα χρόνων), ούτε είχε στην κατοχή του το βιβλιάριο του υπόψη λογαριασμού και την αστυνομική του ταυτότητα, **θα έπρεπε σε κάθε περίπτωση να έχει θέσει την τράπεζα προ του πάγιου επαγγελματικού χρέους της να ακολουθήσει αυστηρές διαδικασίες ταυτοπροσωπίας πριν συναλλαχθεί**, ζητώντας να λάβει συνδυαστικά πειστικές εξηγήσεις σχετικά με την αδυναμία προσκόμισης από τον συναλλασσόμενο της ταυτότητάς του και του βιβλιαρίου του υπόψη λογαριασμού. Η πραγματικότητα είναι ότι η αδυναμία προσκόμισης αμφοτέρων των δικαιολογητικών αυτών εγγράφων από τον «X» οφείλεται στο γεγονός ότι ο πατέρας του τα κρατούσε στην κατοχή του για λόγους προστασίας και για να αποφύγει ακριβώς τέτοιου είδους περιστατικά εκμετάλλευσης από τρίτους της αμεριμνησίας του γιου του.

Σε οικονομικό επίπεδο, οι συνέπειες στις οποίες γίνεται αναφορά ανωτέρω μπορούν να προσδιοριστούν λαμβάνοντας υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα του ανίκανου προς εργασία και άνευ εισοδήματος από κάποια επαγγελματική δραστηριότητα «X», ο οποίος κατά τη στιγμή της σύναψης του ανοικτού Εθνοδανείου των 3.000 ευρώ είχε ως μοναδική πηγή εισοδήματος το εξωϊδρυματικό επίδομα των 465,80 ευρώ που λάμβανε μηνιαίως από το ΤΕΒΕ, η σχετική υπ' αριθμ. απόφαση του οποίου για τη χορήγηση του εν λόγω επιδόματος ανέφερε ρητά τη στιγμή εκείνη ως ημερομηνία λήξης της χορήγησης την 30^η Ιουνίου του 2006.

Ξεκινώντας από το δεδομένο ότι η καταγγελλόμενη τράπεζα ενέκρινε τη σύναψη του Εθνοδανείου στις 16-03-2005, γνωρίζοντας εν προκειμένω ότι η λήψη του εξωϊδρυματικού επιδόματος είχε προθεσμιακό χαρακτήρα, επρόκειτο δηλαδή να σταματήσει έπειτα από περίπου ένα (1) χρόνο (τον Ιούνιο του 2006), πέραν του οποίου δεν προέκυπταν, ή τουλάχιστον δεν μας γνωστοποιήθηκαν από την τράπεζα, στοιχεία για την ύπαρξη εναλλακτικού εισοδήματος του «X» ή την τοποθέτηση εγγυητή προκειμένου να εξασφαλίζεται η αποπληρωμή της εν λόγω πίστωσης¹⁰, είναι

¹⁰ Σημειώνεται ότι η Αρχή μας επιμόνως ζήτησε να λάβει από την Εθνική Τράπεζα αντίγραφα των συμβάσεων βάσει των οποίων συνήφθη στο όνομα του «X» το δάνειο συνολικού ανοίγματος 4.600 ευρώ και εκδόθηκε η πιστωτική κάρτα με πιστωτικό όριο 2.700 ευρώ, προκειμένου να διευκολυνθεί περαιτέρω η αντικειμενική και αμερόληπτη διερεύνηση της υπό κρίση υπόθεσης. Απέναντι στο αίτημα της Αρχής, ωστόσο, η τράπεζα ακολούθησε παρελκυστική πολιτική, προβάλλοντας ως επιχείρημα για τη μη ικανοποίηση του αιτήματος τις διατάξεις περί απορρήτου των τραπεζικών καταθέσεων και προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Η απαίτηση για τη λήψη των ανωτέρω στοιχείων στοιχειοθετείται λαμβάνοντας υπόψη: **(α)** την αυξημένη ανάγκη προστασίας των πολιτών-καταναλωτών στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον της ελεύθερης αγοράς, **(β)** το άρθρο 4, παρ. 1 του ν. 3297/2004: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», **(γ)** το άρθρο 4, παρ. 11 του ν. 3297/2004: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της», **(δ)**

λογική η εκτίμηση ότι η τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τον πιστωτικό κίνδυνο που αναλάμβανε, έπρεπε να χορηγήσει το συγκεκριμένο πιστωτικό προϊόν με ορίζοντα αποπληρωμής το ένα (1) έτος. Με γνώμονα το τρέχον επιτόκιο χορηγήσεων 12,95% της τράπεζας, που αφορά ανοικτό Εθνοδάνειο από 0,01 έως 15.000 ευρώ, με μαθηματικούς υπολογισμούς συνάγεται ότι η μηνιαία δόση που θα απαιτείτο για την εξυπηρέτηση του δανείου του «X» μέσα σε διάστημα ενός χρόνου αντιστοιχούσε στο 57% ή στο 49% του μηνιαίου εισοδήματός του των 465,80 ευρώ, ανάλογα με το αν η λήψη του επιδόματος ήταν για δώδεκα (12) ή δεκατέσσερις (14) μήνες τον χρόνο. Αμφότερα τα ποσοστά ξεπερνούν το όριο του 30%-40% που, κατά δεοντολογική σύσταση του διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, πρέπει να χαρακτηρίζει τη σχέση της μηνιαίας δόσης που απαιτείται για την εξυπηρέτηση του δανείου κάθε οφειλέτη με το μηνιαίο εισόδημά του¹¹.

Στην ίδια λογική της σχέσης που υπάρχει ανάμεσα στην πιστοληπτική ικανότητα των καταναλωτών και τα εισοδήματά τους υπακούει και η πρακτική της χορήγησης πιστωτικών καρτών, τα πιστωτικά όρια των οποίων καθορίζονται ακριβώς στη βάση των οικονομικών δυνατοτήτων των κατόχων. Στην περίπτωση, μάλιστα, των πιστωτικών καρτών, ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος για τους καταναλωτές μπορεί να θεωρηθεί ακόμα μεγαλύτερος λόγω της φύσης του εν λόγω συναλλακτικού μέσου, το οποίο δημιουργεί την ψευδαίσθηση μιας απρόσκοπτης οικονομικής άνεσης, την οποία ωστόσο οι τράπεζες χρεώνουν με πολύ υψηλά επιτόκια.

Η Εθνική Τράπεζα όχι μόνο δεν φαίνεται να έκρινε με υπευθυνότητα την πιστοληπτική ικανότητα του «X» (αντιθέτως, η προχειρότητα της διαδικασίας της κρίσης επιβεβαιώνεται και από τη λανθασμένη καταγραφή, στο αντίστοιχο πεδίο με τα στοιχεία επαγγέλματος της αίτησης για την έκδοση της πιστωτικής κάρτας, της ιδιότητάς του ως συνταξιούχου του ΙΚΑ, ενώ στην πραγματικότητα λάμβανε το εξωϊδρυματικό επίδομα από τον Οργανισμό Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών), αλλά επιπλέον προχώρησε στην έγκριση χορήγησης περαιτέρω δανειακών (άνοιγμα δανείου σε 4.600 ευρώ) και πιστωτικών προϊόντων (έκδοση πιστωτικής κάρτας) τον Αύγουστο του 2006, εν γνώσει πλέον της ανύπαρκτης οικονομικής δυνατότητας του «X» να μπορεί να ανταποκριθεί στις οικονομικές υποχρεώσεις του απέναντι στην τράπεζα λόγω παύσης λήψης του επιδόματος που χορηγούσε ο ΟΑΕΕ ήδη από τον Ιούλιο του 2006 και, συνακόλουθα, λόγω της εν γένει ανικανότητάς του να εργάζεται και να έχει μηνιαίο εισόδημα από την εργασία του τέτοιο, που να του επιτρέπει την εξυπηρέτηση των δανειακών οφειλών του. **Το γεγονός αυτό ισοδυναμεί καταφανώς**

το άρθρο 5, παρ. 2, εδάφιο δ' του ν. 2472/1997: Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία (σ.σ. *δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα*) και χωρίς τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, όταν «η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημοσίου συμφέροντος ή έργου που εμπίπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας και εκτελείται από δημόσια Αρχή ή έχει ανατεθεί από αυτή είτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας είτε σε τρίτο, στον οποίο γνωστοποιούνται τα δεδομένα». Συν τοις άλλοις, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η επιτυχής και αποτελεσματική λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής μας προϋποθέτει τη συνδρομή και των επιχειρηματικών φορέων αναφορικά με τη διερεύνηση της νομιμότητας των υπό κρίση ενεργειών τους. Συνυπολογιζόμενου του καθήκοντος εχεμύθειας του προσωπικού της Αρχής, που ειδικότερα προβλέπεται στο άρθρο 4, παρ. 7 του ιδρυτικού της νόμου (ν. 3297/2004), ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί, επιπλέον, εγγυητή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στις περιπτώσεις που η πρόσβαση σε αυτά είναι αναγκαία για την επίτευξη του έργου του. **Δεδομένων των ανωτέρω, ενόψει μάλιστα της μη χορήγησης από την Εθνική Τράπεζα των ζητηθέντων στοιχείων, η Αρχή είναι αναγκασμένη να προβεί και σε κατ' εκτίμηση λογικούς υπολογισμούς, οι οποίοι κρίνονται απαραίτητοι για τη νομική τεκμηρίωση της υπό κρίση υπόθεσης.**

¹¹ Βλέπε Τράπεζα της Ελλάδος, «Εκθεση του Διοικητή για το έτος 2005», Αθήνα 2006, σελ. 69-70.

με διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών σε βάρος του «Χ», δεδομένου ότι τέτοια αδυναμία ανταπόκρισης θα οδηγούσε λογικά την τράπεζα στην με κάθε τρόπο και μέσο (π.χ. αναγκαστική εκτέλεση, βίαιη εκποίηση τυχόν άλλων περιουσιακών στοιχείων) διεκδίκηση των οφειλόμενων. Το συγκεκριμένο ζήτημα emπίπτει, όπως ήδη αναφέρθηκε, στην αρχή του υπεύθυνου δανεισμού, ήτοι στην ηθική υποχρέωση της τράπεζας να διαπιστώνει την ικανότητα του δανειολήπτη να αποπληρώσει το χρέος του ανάλογα με το είδος και το ποσό της πίστωσης που του παρέχει.

Σε σχέση με την υπό (β) στοιχείου αμφισβητούμενη τραπεζική συναλλαγή, δεν συντρέχουν ουδόλως οι προϋποθέσεις επίκλησης ανυπαίτιας άγνοιας εκ μέρους της τράπεζας, καθ' όσον εκείνη όφειλε να γνωρίζει ότι εκκρεμούσε η έκδοση οριστικής απόφασης, με δεδομένο ότι της είχε διαβιβαστεί στις 05-12-2006 με τηλεομοιοτυπία, επιμελεία της πληρεξούσιας δικηγόρου του «Χ καταγγέλλοντος», «κας Χ», η από 10-11-2006 αίτηση του δεύτερου ενώπιον του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών (Τμήμα Εκούσιας Δικαιοδοσίας), με την ορισθείσα δικάσιμο της 26^{ης} Μαρτίου 2007 και την παρά πόδας αυτής από 24-11-2006 Προσωρινή Διάταξη. Η τράπεζα δεν επέδειξε την προσήκουσα επιμέλεια, **διότι δεν φρόντισε, ενώ μπορούσε και όφειλε, να πληροφορηθεί αν το περιεχόμενο της οριστικής απόφασης σχετικά με τον διορισμό του «Χ καταγγέλλοντος» ως δικαστικού συμπαραστάτη του γιου του παραμένει ίδιο με αυτό της Προσωρινής Διάταξης**, παρ' ότι η ίδια εμπλέκετο ως ενδιαφερόμενο μέρος στη διερεύνηση της υπό κρίση υπόθεσης και είχε, εξ αυτής της σχέσης της, την υποχρέωση, αλλά και ίδιο συμφέρον, να παραμένει ενήμερη για τις περί αυτής της υπόθεσης εξελίξεις.

Σημειωτέον, δε, ότι η Αρχή είχε κοινοποιήσει, στο πλαίσιο της καλής πίστης και της καταστατικής υποχρέωσής της να προβαίνει στην εκατέρωθεν ενημέρωση των μερών για την εξέλιξη των γεγονότων της υπόθεσης στην οποία εμπλέκονται, την οριστική αυτή απόφαση προς τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου με το από 28-08-2007 έγγραφό της (αριθμ. πρωτ. 1335/28-08-2007), όπως η εκπρόσωπος δικηγόρος της τράπεζας, «κ. Χ», παραδέχτηκε κατά τη συνάντηση της 26^{ης} Σεπτεμβρίου 2007 που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής προς επίτευξη συμβιβασμού. Επομένως, **κακόπιστα η τράπεζα ισχυρίζεται ότι αγνοούσε το γεγονός της θέσης του «Χ» σε καθεστώς μερικής δικαστικής συμπαραστάσης.**

Σε κάθε περίπτωση, η προσωρινή δικαστική συμπαραστάση λήγει με την τελεσιδικία της απόφασης της κυρίας δίκης, με τις εξαιρέσεις που προβλέπει η διάταξη του άρθρου 1673 ΑΚ, ήτοι το περιεχόμενό της, ακόμα και αν λόγω βαριάς αμέλειάς της η τράπεζα δεν είχε φροντίσει ή κακόπιστα ισχυρίζεται ότι δεν είχε πληροφορηθεί τα διαλαμβανόμενα στην οριστική απόφαση, **διατηρείτο σε ισχύ και κατά την ημερομηνία πραγματοποίησης της υπό κρίση συναλλαγής (07-09-2007)**, δίνοντας ρητώς την εξουσία στον «Χ καταγγέλλοντα» να συνυπογράψει με τον γιο του οποιαδήποτε νομική ή υλική πράξη ενέχει την έννοια χρησιμοποίησης ή διάθεσης ή ανάλωσης οποιουδήποτε κινητού ή ακίνητου περιουσιακού στοιχείου ή μετρητών του καθ' ού ή τραπεζικών καταθέσεων αυτού.

Συν τοις άλλοις, η υπ' αριθμ. απόφαση του Οργανισμού Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών για την αναδρομική καταβολή του εξωϊδρυματικού επιδόματος στον «Χ», η οποία είχε ως αποδέκτη το Κεντρικό Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος ήδη από τις 06-08-2007, υποδείκνυε ως υποκατάστημα της

τράπεζας για την πραγματοποίηση της συναλλαγής (είσπραξη του ποσού των 9.638,08 ευρώ) αυτό που εδρεύει στη Νέα Μάκρη Αττικής. Παρ' όλα αυτά, η είσπραξη του εν λόγω ποσού διαπιστώθηκε ότι πραγματοποιήθηκε από το υποκατάστημα της τράπεζας που εδρεύει σε άλλη περιοχή. Επομένως, **η τράπεζα επέδειξε εκ νέου βαριά αμέλεια, καθ' όσον η συναλλαγή της 7^{ης} Σεπτεμβρίου του 2007 με τον «X» τελέστηκε εν γνώσει ορισμένων περιστατικών**, ήτοι της θέσης αυτού ήδη σε καθεστώς δικαστικής συμπαράστασης και, επιπλέον, της ως άνω απόφασης του Οργανισμού που χορηγεί το επίδομα, συμπεριλαμβανομένης της σαφούς υπόδειξης, μέσω επιστολής που ο Οργανισμός απέστειλε προς την τράπεζα στις 06-08-2007, του συγκεκριμένου υποκαταστήματός της για την πραγματοποίηση της συναλλαγής.

Ε. Συμπέρασμα – σύσταση

Λαμβάνοντας υπόψη το αποδεικτικό υλικό και ύστερα από προσεκτική ανάλυση και εκτίμηση των περιστατικών της υπό κρίση υπόθεσης, συμπεραίνεται ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος προχώρησε σε μια σειρά συναλλαγών με δικαιοπρακτικά ανίκανο άτομο, μη επιδεικνύοντας την προσήκουσα επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές.

Εκτιμώντας τη σοβαρότητα του ονόματος της τράπεζας στον χρηματοπιστωτικό τομέα της χώρας, αλλά και την εμπιστοσύνη που απολαμβάνει από το καταναλωτικό κοινό, με την παρούσα **την προσκαλούμε να προβεί με δική της αποκλειστικά επιβάρυνση και ευθύνη στην άμεση ακύρωση του συνόλου των τραπεζικών συναλλαγών που αποτέλεσαν αντικείμενο της παρούσας κρίσης** ως ακολούθως:

(α) απαλλάσσοντας οριστικά και αμετάκλητα τον «X» από το σύνολο των οικονομικών υποχρεώσεων που τον βαρύνουν έναντι της σύναψης του ανοικτού δανείου και της χορήγησης της πιστωτικής κάρτας, καθιστώντας άμεσα ανενεργά τα εν λόγω χρηματοπιστωτικά προϊόντα που έχουν χορηγηθεί στο όνομά του.

(β) πιστώνοντας τον Νο τραπεζικό λογαριασμό των συνδικαιούχων «κκ. X και X» με το ποσό των 4.120 ευρώ

(γ) καταβάλλοντας το ποσό των 9.636,08 ευρώ στον νόμιμο προς είσπραξη, λόγω της ιδιότητάς του ως δικαστικού συμπαραστάτη, «X καταγγέλλοντα»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εφιστά, επίσης, την προσοχή της τράπεζας στο γεγονός της θέσης του «X» σε καθεστώς δικαστικής συμπαράστασης και **την καλεί εφεξής να απέχει, στο όνομα της προάσπισης των οικονομικών συμφερόντων του καθ' ού, από κάθε είδους τραπεζική συναλλαγή μαζί του χωρίς την έγκριση του διορισθέντος ως οριστικού συμπαραστάτη του**, κατά τα οριζόμενα στην υπ' αριθμ. σχετική απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών της 21^{ης} Ιουνίου 2007.

Με αφορμή τα διαλαμβανόμενα στην υπό κρίση υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει, ακόμη, τη γενική σύσταση προς την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με αποδέκτες βεβαίως το σύνολο των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας:

(δ) να ακολουθούν υπεύθυνες και αυστηρές διαδικασίες εξακρίβωσης της δανειοληπτικής ικανότητας των συναλλασσόμενων προτού προβούν στην προς αυτούς χορήγηση πιστώσεων, σε κάθε περίπτωση δε οι χορηγούμενες πιστώσεις θα πρέπει να τελούν σε λογική αναλογία με τα περιουσιακά στοιχεία των δανειοληπτών και την πραγματική δυνατότητά τους να εξυπηρετούν τις οφειλές τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη να γνωστοποιήσουν εγγράφως στην Αρχή, **εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

Τέλος, σε περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν αποδεκτά από κάποιο ή και από τα δύο εμπλεκόμενα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται, ενόψει της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 8 του ν. 3297/2004, να θέσει την παρούσα υπόψη του αρμόδιου Εισαγγελέα προς διερεύνηση τυχόν ύπαρξης ποινικών ευθυνών που έχουν άμεση και διαδραστική σχέση με την υπό κρίση υπόθεση, όπως και να τη δημοσιοποιήσει με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου ότι και στο μέλλον είναι πολύ πιθανό να ανακύψουν καταναλωτικές διαφορές παρόμοιας φύσης και ανάλογης σοβαρότητας.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος