



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:
Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Αθήνα 13 Μαρτίου 2013
Αριθ. Πρωτ. :6787

Πληροφορίες: Διονύσιος Ραυτόπουλος
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: draftpoul@synigoroskatanaloti.gr

Προς:

1. Τράπεζα Πειραιώς
Διεύθυνση Οργάνωσης &
Κεντρικής Υποστήριξης
Υπηρεσία Πελατών
Τ.Θ 4264
102 10 Αθήνα

2. κ.

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

ΘΕΜΑ: Η από 20.3.2012 αναφορά του κ.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 20.3.2012 αναφοράς του κ. (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 1683Α/ 20.3.2012), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά τη συνάντηση

προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής την 9.10.2012, και η οποία απέβη άκαρπη, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά του κ., στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 1683Α/ 20.3.2012. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο καταναλωτής καταγγέλλει την Τράπεζα Πειραιώς ότι δεν προχώρησε σε ορθή αναπροσαρμογή του κυμαινόμενου επιτοκίου του δανείου του, με αποτέλεσμα να επιβαρυνθεί με επιπλέον τόκους.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/1628/27.3.2012 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην Τράπεζα Πειραιώς την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε τις υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/2356/9.5.2012 και Β/2445/11.5.2012 απαντητικές επιστολές της, στις οποίες ανέφερε ότι η διακύμανση του κυμαινόμενου επιτοκίου του καταναλωτή ακολούθησε το συμβατικά προβλεπόμενο τρόπο υπολογισμού της διακύμανσης του επιτοκίου.

2. Σύμφωνα με τις περιπτώσεις i) και iv) της παραγράφου 2 εδ. α' του κεφαλαίου Β' της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002) τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν κατ' ελάχιστο να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με: «Το ύψος των βασικών επιτοκίων χορηγήσεων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται όλες οι τυχόν χρηματοοικονομικές επιβαρύνσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων, και το ύψος του περιθωρίου επιτοκίου (spread), όπου αυτό εφαρμόζεται. Επιπλέον αναφέρονται χωριστά οι ειδικές εισφορές, οι φόροι και τα τέλη που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία (είδος και ποσό ή ποσοστό)» καθώς και «σε περιπτώσεις δανειακών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο, το γενικό επιτόκιο αναφοράς, σαφώς προσδιορισμένο με βάση τα ισχύοντα επιτόκια των χρηματαγορών, τις περιόδους ισχύος του, καθώς και πληροφόρηση σχετικά με βασικούς παράγοντες, η ενδεχόμενη μεταβολή των οποίων θα επηρεάσει το συνολικό κόστος του αντίστοιχου δανείου (όπως π.χ. παρεμβατικά επιτόκια Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας)».

2.1. Σύμφωνα με τα εδάφια α) και β) της παραγράφου 2 της απόφασης 178/2004 της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων (ΦΕΚ Α' 152/9.8.2004), όπου παρέχονται διευκρινήσεις αναφορικά με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002: «α) Η παρ. 2 εδ.α (iv) του κεφαλαίου Β' της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 περί κυμαινόμενου επιτοκίου είναι σύμφωνη με την ως άνω αρχή και αποβλέπει στην εξασφάλιση πλήρους διαφάνειας και αποτελεσματικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μεταβάλλεται το αρχικά καθορισμένο επιτόκιο της δανειακής σύμβασης. β) Η μεταβολή του κυμαινόμενου επιτοκίου συνδέεται αποκλειστικά με δείκτες γενικού και ευρέως προσβάσιμου επιτοκιακού χαρακτήρα, όπως παρεμβατικά επιτόκια της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, euribor, απόδοση ομολόγων, βραχυπρόθεσμων τίτλων κ.λ.π., οι οποίοι πρέπει να αναφέρονται ρητά στη σύμβαση. Στη σύμβαση προσδιορίζεται επίσης ρητά ο τρόπος προσαρμογής του συμβατικού επιτοκίου, ως εξής:

i) ως το ανώτατο πολλαπλάσιο της εκάστοτε μεταβολής του επιτοκιακού δείκτη ή
ii) ως το εκάστοτε προκύπτον άθροισμα του ύψους του επιτοκιακού δείκτη πλέον ενός περιθωρίου καθοριζόμενου μέχρι ενός ανώτατου ορίου.

Σε περίπτωση που επιλεγούν περισσότεροι του ενός από τους ως άνω δείκτες πρέπει επίσης να σταθμίζεται στη σύμβαση η συμμετοχή του κάθε δείκτη στη συνολική διαμόρφωση της

μεταβολής του κυμαινομένου επιτοκίου».

2.2. Σύμφωνα με την παράγραφο 12 της υπ' αριθμό πρωτοκόλλου 53/16.1.2003 επιστολής της Τραπέζης της Ελλάδος προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών αναφορικά με την «Παροχή διευκρινήσεων σχετικά με την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002»: «Οι νέες ρυθμίσεις που εισήγαγε η Πράξη σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων εφαρμόζονται και επί των εκκρεμών συμβάσεων ως προς τις σχέσεις που γεννώνται εξ αυτών μετά την έναρξη εφαρμογής της Πράξης.».

2.3. Όπως προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, «Γενικοί Όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.», ενώ στην παρ. 7 του άρθρου 2 του ίδιου νόμου ορίζεται, ότι «Σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που: (...) ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση, (...) ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.».

2.4. Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει: «Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο.».

3. Σύμφωνα με την τράπεζα η αναπροσαρμογή του επιτοκίου καθορίζεται συμβατικά με τον όρο που προβλέπει ότι:

«Το επιτόκιο με βάση το οποίο υπολογίζεται ο τόκος, σε ετήσια βάση, είναι κυμαινόμενο και αποτελείται από το άθροισμα του κάθε φορά ισχύοντος βασικού επιτοκίου της Τράπεζας για τη χορήγηση Καταναλωτικών δανείων το οποίο σήμερα ανέρχεται σε ...%, του περιθωρίου ...% και της εισφοράς του Ν.128/75, η οποία ανέρχεται σε ...%, δηλαδή συνολικού σήμερα επιτοκίου ...%.

Η αναπροσαρμογή του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας γίνεται με βάση τις μεταβολές του δείκτη Euribor μηνός, ώστε να ανταποκρίνεται στις συνθήκες της αγοράς. Η αναπροσαρμογή του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας θα διαφοροποιείται επιπλέον της διαφοράς που προκύπτει μεταξύ του δείκτη Euribor μηνός κατά το χρόνο της προηγούμενης αναπροσαρμογής του Βασικού Επιτοκίου και το χρόνο της διενεργούμενης μεταβολής, σε ποσοστό +0,5%, σύμφωνα με το ακόλουθο ενδεικτικό παράδειγμα:

Χρόνος προηγούμενης αναπροσαρμογής:

Euribor μηνός	3,5%
Βασικό Επιτόκιο Τράπεζας	6%
<u>Χρόνος νέας αναπροσαρμογής:</u>	
Euribor μηνός	2,5%
Διαφορά	-1%

Το Βασικό Επιτόκιο θα διαμορφωθεί σε : $6\% - 1\% + 0,5\% = 5,5\%..»$

Από τον 12/2006 έως σήμερα για ένα δάνειο συνδεδεμένο με το Euribor μηνός (Euribor 1M) υπάρχουν περίπου 60 επέτειοι αλλαγής επιτοκίου, ενώ αντίστοιχα το επιτόκιο της τράπεζας μεταβλήθηκε μόνο σε 9 περιπτώσεις. Πρακτικά, κάθε μεταβολή του επιτοκίου δείκτη (Euribor 1M) δεν επιφέρει μεταβολή του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας. Ως εκ τούτου παραμένει στη διακριτική ευχέρεια της τράπεζας το πότε θα μεταβληθεί το επιτόκιο και κατά πόσο, αφού ο χρόνος αναπροσαρμογής δεν είναι καθορισμένος συμβατικά και διαμορφώνεται μονομερώς από την τράπεζα, ενώ ενδιάμεσα σε δυο μεταβολές των επιτοκίων από την τράπεζα μπορούν να υπάρχουν περισσότερες μεταβολές του επιτοκιακού δείκτη.

Επίσης, σύμφωνα με τον παραπάνω τρόπο προσαρμογής του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας προκύπτει η εξής στρέβλωση σε περιπτώσεις μείωσης του Euribor μηνός σε ποσοστό μικρότερο του 0,5%. Σύμφωνα με το παράδειγμα σε μείωση κατά 0,25% του Euribor 1M, το επιτόκιο του δανείου θα οριστεί σε $6\% - 0,25\% + 0,5\% = 6,25\%$. Έτσι μια μείωση του Euribor μικρότερη του 0,5% οδηγεί σε αύξηση του επιτοκίου του δανείου. Δεδομένου ότι επαφίεται στην τράπεζα πότε θα προβεί σε μεταβολή του επιτοκίου, ο τρόπος υπολογισμού μπορεί να οδηγήσει σε υπέρμετρη επιβάρυνση του δανειολήπτη.

Η επιλογή κυμαινόμενου επιτοκίου από ένα δανειολήπτη αντανακλά τις προσδοκίες του για μελλοντική αποκλιμάκωση των επιτοκίων με σαφές οικονομικό όφελος κατά την αποπληρωμή του δανείου του. Ο ίδιος άλλωστε αναλαμβάνει και τον κίνδυνο, αν η πορεία των επιτοκίων είναι θετική, να επιβαρυνθεί με επιπλέον τόκους. Αν η τράπεζα επιλέγει τον χρόνο που θα προχωρήσει στην αναπροσαρμογή των επιτοκίων, χωρίς να ακολουθεί διαρκώς τις αναπροσαρμογές του επιτοκίου βάσης, παραβιάζει τη θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή, την αρχή της διαφάνειας. Ο καταναλωτής αδυνατεί να προσδιορίσει πότε θα μεταβληθεί το επιτόκιο του καθώς αδυνατεί να καθορίσει τους προσδιοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη λήψη των συγκεκριμένων αποφάσεων από την τράπεζα.

4. Με βάση τα παραπάνω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 προς την εταιρία Τράπεζα Πειραιώς να υπολογίσει και να επιστρέψει στον καταναλωτή ως αχρεωστήτως καταβληθέντες επιπλέον τόκους που εισπράχθηκαν λόγω της μη ορθής αναπροσαρμογής του επιτοκίου της δανειακής του σύμβασης.

II) Καλεί την εταιρία Τράπεζα Πειραιώς και τον κ., να γνωστοποιήσουν στην Αρχή

εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III. Καλεί την Τράπεζα Πειραιώς να λάβει σχετική μέριμνα για το σύνολο των όμοιων δανειακών συμβάσεων.

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

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

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

2. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Αμερικής 3
10250 Αθήνα