



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αριθμός Απόφασης
2016/16 (ΑΠ)

Αρ. Φακ.

8.13.10.26.1.52.2 /

8.13.10.26.1.6.2 /

8.13.10.26.1.4.2 /

8.13.10.26.1.27.2 /

8.13.10.26.1.116.2 /

8.13.10.26.1.64.2 /

8.13.10.26.1.10.2 /

8.13.10.26.1.119.1 /

8.13.11.3.16

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές
Νόμος του 2007 (Ν. 103(I)/2007)**

Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών για
εμπορικές πρακτικές της εταιρείας Alpha Bank Cyprus Ltd σε σχέση με συμβάσεις
στεγαστικών δανείων.

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (στο εξής «ο Νόμος») σύμφωνα με το άρθρο 2 αυτού.

1) Αντικείμενο Εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελούν πρακτικές της τράπεζας Alpha Bank Cyprus Ltd (στο εξής «η τράπεζα»), για παράβαση του Νόμου σε σχέση με συμβάσεις στεγαστικών δανείων με καταναλωτές. Ειδικότερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε τις παρακάτω πρακτικές της τράπεζας:

- Παράλειψη ενημέρωσης ή ελλιπής ενημέρωση για τους κινδύνους χορήγησης δανείου σε ξένο νόμισμα.

- Ασάφεια συμβατικών όρων σχετικά με τη σταδιακή εκταμίευση του δανείου, τις επιβαρύνσεις των δανειοληπτών με διάφορα έξοδα, τέλη κλπ., και την πρόωρη αποπληρωμή του δανείου.
- Εφαρμογή χρεώσεων προς τους δανειολήπτες για παροχή ενημέρωσης.
- Καθιέρωση τεκμηρίου ορθότητας των χρεώσεων χωρίς συμβατική πρόβλεψη.
- Συμβατική βεβαίωση του δανειολήπτη ότι η σύμβαση είναι απολύτως σύννομη.
- Συμβατική πρόβλεψη ότι αρμόδια δικαστήρια για αγωγές του δανειολήπτη κατά της τράπεζας είναι μόνο τα κυπριακά, ενώ η τράπεζα μπορεί να εναγάγει το δανειολήπτη σε οποιοδήποτε κατά νόμο αρμόδιο δικαστήριο.

2) Θεμελίωση αρμοδιότητας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το άρθρο 3(1) σε συνδυασμό με το άρθρο 11(1)(α) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελα, τυχόν παραβάσεις του Νόμου, ο οποίος εφαρμόζεται σε «εμπορικές πρακτικές» των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο προϊόν.

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορική πρακτική» κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές. Από το άρθρο 3(1) του Νόμου προκύπτει σαφώς ότι η «εμπορική πρακτική» μπορεί να αφορά το χρόνο πριν τη σύναψη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια αυτής ή μετά τη λήξη της. Η εμπορική πρακτική θα πρέπει αφενός να χρησιμοποιείται από «εμπορευόμενους», δηλαδή από πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς εμπορικής και επαγγελματικής εν γένει δραστηριότητας, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων (άρθ. 2 του Νόμου), αφετέρου να απευθύνεται σε «καταναλωτές», δηλαδή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν εκτός του πλαισίου της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (άρθ. 2 του Νόμου).

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η τράπεζα χρησιμοποιούσε τις παραπάνω πρακτικές στο πλαίσιο της χορήγησης στεγαστικών δανείων, που αποτελεί μέρος της επαγγελματικής της δραστηριότητας. Άρα η τράπεζα είναι «εμπορευόμενος». Επιπρόσθετα, οι πρακτικές αυτές συνδέονται άμεσα με τη χορήγηση στεγαστικών δανείων, την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης και την επίλυση διαφορών που προκύπτουν από αυτή. Συνεπώς, πρόκειται για «εμπορικές πρακτικές».

Για την εξακρίβωση του αν οι ερευνώμενες εμπορικές πρακτικές απευθύνονται σε «καταναλωτές» εξετάστηκε αν οι πρακτικές αυτές χρησιμοποιούνται αποκλειστικά αναφορικά με επαγγελματίες ή/και επιχειρήσεις. Για τις περιπτώσεις που δεν προέκυψαν στοιχεία για τέτοια αποκλειστική χρήση συνάγεται ότι οι πρακτικές απευθύνονται και σε «καταναλωτές».

Άρα, θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να διερευνήσει τις πρακτικές αυτές.

Σημειωτέον επίσης ότι η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει τα υποβαλλόμενα παράπονα δεν επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον των δικαστηρίων μεταξύ των εμπλεκόμενων προσώπων για την ίδια υπόθεση. Η διοικητική διαδικασία ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμείς ή/και μελλοντικές δίκες. Στη διοικητική διαδικασία διενεργείται γενικός έλεγχος νομιμότητας προς προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, κατ' εφαρμογή των επιταγών του άρθρου 11 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ και δεν παρέχεται ατομική θεραπεία στους καταναλωτές. Η διοικητική διαδικασία συλλογικής προστασίας και η δικαστική διαδικασία ατομικής προστασίας ενίοτε βαίνουν παράλληλα, χωρίς οι αποφάσεις που εκδίδονται στη μία διαδικασία να είναι δεσμευτικές για την έκδοση αποφάσεων στην άλλη διαδικασία.

3) Διαδικασία διερεύνησης

Κατά τη διερεύνηση εμπορικών πρακτικών η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να χρησιμοποιεί στοιχεία που έχουν περιέλθει σε γνώση της με οποιονδήποτε νόμιμο τρόπο.

Επιπρόσθετα, το άρθρο 11(1)(β) του Νόμου επιτρέπει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία να ζητά από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει μέσα σε εύλογο υπό τις περιστάσεις χρονικό διάστημα, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αυτός επικαλείται και να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς τους, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

4) Ορισμός παράνομων εμπορικών πρακτικών ως αθέμιτων

Το άρθρο 4 του Νόμου απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Τέτοιες είναι οι εμπορικές πρακτικές που (α) είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και (β) στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν 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, ή/και (γ) είναι παραπλανητικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 5 και 6, ή/και (δ) είναι επιθετικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 7 και 8 [άρθ. 4 (2)].

α. Γενική ρήτρα

Το άρθρο 4(2)(α)-(β) του Νόμου ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη το άρθρο 5(2) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ, το οποίο περιέχει τον γενικό ορισμό (γενική ρήτρα) των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Αθέμιτη είναι η εμπορική πρακτική που (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.

Το άρθρο 2 του Νόμου διευκρινίζει ότι «επαγγελματική ευσυνειδησία» σημαίνει το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογίαν προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου.

Ο Νόμος ορίζει την «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» ως τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε (άρθρο 2). Η συνδρομή στρέβλωσης με την ανωτέρω έννοια κρίνεται με βάση τον «μέσο καταναλωτή», τον οποίο το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων, όπως επίσης και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των καταναλωτών, που τους καθιστούν ιδιαίτερα ευάλωτους στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. «Απόφαση συναλλαγής» σημαίνει την απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι (άρθρο 2).

β. Παραπλανητικές πρακτικές

Οι παραπλανητικές πρακτικές διακρίνονται σε παραπλανητικές πράξεις και σε παραπλανητικές παραλείψεις.

Το άρθρο 5 του Νόμου ρυθμίζει τις παραπλανητικές πράξεις:

5.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται στο εδάφιο (2), ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, ή ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

(2) Τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (1) αφορούν:

(α) την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος,

(β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, οι προδιαγραφές, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος,

(γ) την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και τη φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του εμπορευόμενου ή του προϊόντος,

(δ) την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής,

(ε) την ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής,

(στ) τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου ή του πράκτορά του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του,

(ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με τον περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμο, ή των κινδύνων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο καταναλωτής.

(3) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε, και η πρακτική αυτή περιλαμβάνει:

(α) Κάθε τρόπο προώθησης προς πώληση προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,

(β) μη συμμόρφωση του εμπορευόμενου προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν:

(i) Η δέσμευση δεν είναι προγραμματική αλλά είναι ρητή και μπορεί να εξακριβωθεί, και

(ii) ο εμπορευόμενος αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

Το άρθρο 6 του Νόμου ρυθμίζει τις παραπλανητικές παραλείψεις:

6.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

(2) Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.

(3) Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο εμπορευόμενος για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να καθοριστεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

(4) Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο περιεχόμενο:

(α) Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο προβολής και το προϊόν,

(β) η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου, όπως η εμπορική επωνυμία του και, όπου ενδείκνυται, η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί,

(γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

(δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,

(ε) για προϊόντα και συναλλαγές όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.

(5) Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, των οποίων ενδεικτικός κατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II, θεωρούνται ουσιώδεις.

γ. Μέθοδος εξέτασης του αθέμιτου χαρακτήρα

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κρίνει ότι αν μια πρακτική θεωρηθεί «παραπλανητική», τότε δεν είναι αναγκαία η εξέτασή της σύμφωνα με τη γενική ρήτρα της Οδηγίας, δηλαδή δεν εξετάζεται αν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και αν επηρεάζει ουσιωδώς ή δύναται να επηρεάσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή σε σχέση με το προϊόν (απόφαση της 19.9.2013, C-436/11 *CHS Tour Services*, EU:C:2013:574, σκέψεις 39 επ.).

5) Εξέταση συγκεκριμένων πρακτικών

Από την έρευνα που διενήργησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπ' όψιν και τις απόψεις της τράπεζας σχετικά, όπως αυτές περιέχονται στις επιστολές της, ιδίως αυτές με ημερομηνία 8.7.2016, 29.7.2016 και 12.10.2016, και τα συνημμένα σε αυτές έγγραφα, προέκυψε ότι η τράπεζα χρησιμοποιούσε τις παρακάτω αθέμιτες εμπορικές πρακτικές προς καταναλωτές, κάποιες από τις οποίες εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται.

A) Παράλειψη ενημέρωσης για συναλλαγματικούς κινδύνους

Το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2) του Νόμου ορίζουν ότι συνιστά απαγορευμένη αθέμιτη παραπλανητική πρακτική η παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών στον καταναλωτή, οι οποίες απαιτούνται για τη λήψη συναλλακτικής απόφασης εκ μέρους του, εφόσον η παράλειψη αυτή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δεν θα λάμβανε. Η παράλειψη αυτή τεκμαίρεται, όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή ή διφορούμενο.

Επιπρόσθετα, το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(α)-(β) θεωρεί παράνομες ως αθέμιτες τις εμπορικές πρακτικές που συνίστανται στην παράβαση κανόνων επαγγελματικής ευσυνειδησίας που στρεβλώνουν ή ενδέχεται να στρεβλώσουν την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή.

Εν προκειμένω, η τράπεζα χορηγούσε στεγαστικά δάνεια σε ξένο νόμισμα (κυρίως σε ελβετικό φράγκο), δηλαδή σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα της χώρας όπου οι καταναλωτές, ως επί το πλείστον μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου ή Ηνωμένου Βασιλείου, λάμβαναν το εισόδημά τους. Τα δάνεια σε ξένο νόμισμα ενέχουν κινδύνους που απορρέουν αφενός από τις διακυμάνσεις της συναλλαγματικής ισοτιμίας μεταξύ των δύο νομισμάτων, αφετέρου από τις επιτοκιακές διακυμάνσεις. Οι ανωτέρω κίνδυνοι δύνανται να επιφέρουν σημαντική οικονομική επιβάρυνση στον δανειολήπτη λόγω της αύξησης των καταβληθησομένων δόσεων και του άληκτου κεφαλαίου του δανείου. Τούτο ισχύει ιδίως για τα στεγαστικά δάνεια, τα οποία έχουν μακρά διάρκεια αποπληρωμής. Έτσι επηρεάζεται σημαντικά η δυνατότητα αποπληρωμής του δανείου και κατ' επέκταση τα οικονομικά δεδομένα στα οποία στηρίζεται ο καταναλωτής για να αποφασίσει σχετικά με το αν θα συνάψει δανειακή σύμβαση και με ποιους όρους.

Περαιτέρω, ο μέσος καταναλωτής δεν έχει τις απαιτούμενες τεχνικές, εξειδικευμένες γνώσεις εκτίμησης του συναλλαγματικού και επιτοκιακού κινδύνου. Για να αντιληφθεί ο μέσος καταναλωτής τους κινδύνους που θα αναλάβει, θα πρέπει η ενημέρωση να είναι λεπτομερής, συγκεκριμένη και απλή στην κατανόηση, συνοδευόμενη από αριθμητικά παραδείγματα (πρβλ. συναφώς ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11 *RWE Vertrieb*, EU:C:2013:180, σκέψη 44· απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 *Kásler* EU:C:2014:282, EU:C:2014:282, σκέψεις 70 και 73).

Ως εκ τούτου, η ενημέρωση που παρέχει η τράπεζα στον μέσο καταναλωτή που ενδιαφέρεται να λάβει δάνειο σε ξένο νόμισμα δύναται να επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό την απόφασή του αν θα συνάψει δανειακή σύμβαση σε ξένο νόμισμα, τι ποσό θα αφορά αυτή και ποια θα είναι η περίοδος αποπληρωμής του. Θα πρέπει λοιπόν η πληροφόρηση αυτή να θεωρηθεί «ουσιώδης».

Τα ανωτέρω επιβεβαιώνονται και από την εγκύκλιο της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου με ημερομηνία 11.10.2006, η οποία επισημαίνει τους προαναφερθέντες κινδύνους στις εποπτευόμενες τράπεζες και επιβάλλει την υποχρέωση λεπτομερούς σχετικής προσυμβατικής ενημέρωσης των υποψήφιων δανειοληπτών με αριθμητικά παραδείγματα, επισυνάπτοντας μάλιστα σχετικό υπόδειγμα δήλωσης που θα πρέπει να υπογράψουν οι δανειολήπτες. Η συγκεκριμένη εγκύκλιος αποτυπώνει τις απαιτήσεις

επαγγελματικής ευσυνειδησίας των τραπεζών απέναντι στους υποψήφιους λήπτες δανείου σε ξένο νόμισμα.

Από την έρευνα που διενήργησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέκυψε ότι σε κάποιες περιπτώσεις η τράπεζα δεν ενημέρωνε καθόλου τους καταναλωτές για τους επιτοκιακούς και συναλλαγματικούς κινδύνους. Στις περιπτώσεις αυτές, η τράπεζα θεωρούσε ότι η ενημέρωση βάρυνε τους δικηγόρους τους.

Σε άλλες περιπτώσεις, η ενημέρωση που παρείχε η τράπεζα ήταν ελλιπής, διότι δεν συνοδευόταν από αριθμητικά παραδείγματα. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές αδυνατούσαν να αντιληφθούν τις οικονομικές συνέπειες του δανεισμού σε ξένο νόμισμα (πρβλ. συναφώς ΔΕΕ απόφαση RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, σκέψη 44· ΔΕΕ απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 *Kásler* EU:C:2014:282, EU:C:2014:282, σκέψεις 70 και 73).

Σημειωτέον σχετικά ότι η τράπεζα είχε αποστείλει ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) προς τους υπαλλήλους της με ημερομηνία 20.9.2006 και 13.11.2006, με τα οποία παρείχε οδηγίες για έγγραφη προσυμβατική ενημέρωση των πελατών της σχετικά με δάνεια σε ξένο νόμισμα σύμφωνα με αναθεωρημένα τυποποιημένα έντυπα, που περιείχαν αριθμητικά παραδείγματα. Ωστόσο, από την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας προέκυψε ότι, παρά τις οδηγίες αυτές της τράπεζας, σε κάποιες περιπτώσεις δεν γινόταν χρήση των αναθεωρημένων εντύπων, αλλά των παλαιών. Αυτό σημαίνει ότι η τράπεζα δεν είχε φροντίσει για την αποτελεσματική εφαρμογή των οδηγιών της διοίκησης προς τους υπαλλήλους της, πράγμα που είχε άμεσο αντίκτυπο στις πληροφορίες που παρέχονταν προς τους πελάτες της.

Επομένως, η τράπεζα παρέλειπε να παρέχει ουσιώδεις πληροφορίες στους καταναλωτές ή τις παρείχε κατά τρόπο ασαφή και ακατάληπτο, με αποτέλεσμα να επέλθει στρέβλωση ή τουλάχιστον να δημιουργείται μείζων κίνδυνος στρέβλωσης της συναλλακτικής τους συμπεριφοράς. Η πρακτική αυτή συνιστά απαγορευμένη αθέμιτη παράλειψη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και το άρθρο 6(1)-(2) του Νόμου.

B) Ασάφεια συμβατικών όρων

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως εμπορική πρακτική «κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευομένου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές». Ο ορισμός αυτός, που ακολουθεί τον αντίστοιχο ορισμό που περιέχει η Οδηγία 2005/29/EK, είναι ιδιαίτερα ευρύς (ΔΕΕ απόφαση της 14.1.2010, C-304/08, *Plus Warenhandelsgesellschaft*, σκέψη 36, απόφαση της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψη 38). Συναφώς, από το άρθρο 3(1) του Νόμου προκύπτει ότι οι εμπορικές πρακτικές μπορεί να αφορούν τρόπους συμπεριφοράς πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο προϊόν. Παράλληλα, οι συμβατικοί όροι περιέχουν πληροφορίες ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών. Έτσι, οι προδιατυπωμένοι συμβατικοί όροι καθορίζουν τον τρόπο συμπεριφοράς της τράπεζας σε σχέση με το προϊόν που προσφέρει προς τους καταναλωτές, δηλαδή το δάνειο εν προκειμένω, και άρα συνδέονται άμεσα με την προώθηση και την πώλησή του

προς αυτούς (βλ. και σημείο 80 των προτάσεων της Γενικής Εισαγγελέως Trstenjak στην υπόθεση C-453/10, με ημερομηνία 29.11.2011, που σημειώνει ότι η κατ' επάγγελμα προσφορά πιστωτικών συμβάσεων σε καταναλωτές μπορεί να θεωρηθεί ως ενέργεια συνδεδεμένη με την πώληση προϊόντος, συγκεκριμένα οικονομικής υπηρεσίας). Εξάλλου, κυρίως βάσει της προσυμβατικής πληροφόρησης σχετικά με το περιεχόμενο της σύμβασης ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να δεσμευτεί από τους όρους που έχει διατυπώσει εκ των προτέρων ο επαγγελματίας (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 7.9.2016, υπόθεση C-310/15 *Deroo Blanquart*, EU:C:2016:633, σκέψη 40· απόφαση της 30.4.2014, C-26/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψη 70). Άρα, οι συμβατικοί όροι συνδέονται άμεσα με την προώθηση των δανείων προς καταναλωτές.

Ως εκ τούτου, οι συμβατικοί όροι αποτελούν εμπορική πρακτική, το οποίο έχει επιβεβαιωθεί και από το ΔΕΕ (απόφαση της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψεις 38-41). Σημειωτέον ότι η ύπαρξη του Περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996, που μετεγγράφει στο κυπριακό δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, ουδόλως κωλύει την παράλληλη εφαρμογή των διατάξεων περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών έναντι καταναλωτών (βλ. *Office of Fair Trading v. Ashbourne Management Services Ltd, John Clayton-Wright and Dawne Clayton-Wright*, [2011] EWHC 1237 (Ch), σκέψη 227, που αναφέρει στη ότι η χρήση καταχρηστικών ρητρών σε συμβάσεις δεν συνάδει με την έντιμη εμπορική πρακτική και συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική· *CMA Unfair Contract Terms Guidance*, 2015, παρ. 1.51-1.53 και 6.22-6.24. Βλ. επίσης Γερμανικό Ακυρωτικό Δικαστήριο απόφαση της 31.3.2010, I ZR 34/08, NJW 2011, 76, σκέψεις 17, 30 που έκρινε ότι καταχρηστικοί προδιατυπωμένοι συμβατικοί όροι αντίκεινται στις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατ' άρθ. 5 παράγραφος 2(β) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ και άρα συνιστούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές· ομοίως προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Trstenjak, ό.π., υπόθεση C-453/10, σημείο 91, που θεωρεί ότι προβαίνει σε παραπλανητική συμπεριφορά κατά την έννοια της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ ο επαγγελματίας που χρησιμοποιεί καταχρηστικές ρήτρες οι οποίες είναι ανίσχυρες σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, διότι διαβιβάζει εσφαλμένη πληροφορία στον καταναλωτή ή προκαλεί στον καταναλωτή αβεβαιότητα όσον αφορά την πραγματική έκταση των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων).

Το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2) ορίζουν ότι συνιστά απαγορευμένη αθέμιτη παραπλανητική πρακτική η παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών στον καταναλωτή, οι οποίες απαιτούνται για τη λήψη συναλλακτικής απόφασης εκ μέρους του, εφόσον η παράλειψη αυτή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δε θα λάμβανε. Τέτοια παράλειψη τεκμαίρεται, όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή ή διφορούμενο.

Κρίσιμο στοιχείο κατά την εφαρμογή των ανωτέρω διατάξεων αποτελεί το «ουσιώδες» της παραληφθείσας πληροφορίας. Από το λεκτικό του άρθρου 6 (1) του Νόμου προκύπτει ότι η κατάφαση του «ουσιώδους» των πληροφοριών εξαρτάται από τη φύση του αγαθού ή της υπηρεσίας, αλλά και τους περιορισμούς που μέσου επικοινωνίας

που χρησιμοποιεί ο εμπορευόμενος. Γενικά, ως «ουσιώδεις» θεωρούνται οι πληροφορίες που παίζουν σημαντικό ρόλο στην αγοραστική απόφαση του καταναλωτή και επομένως είναι πρόσφορες να αλλοιώσουν σε μη αμελητέο βαθμό τη συναλλακτική απόφασή του (βλ. Μαρίνος, *Αθέμιτος Ανταγωνισμός*, Αθήνα 2015, παρ. 15.53 και 15.56).

Τα εδάφια (3) έως (5) του άρθρου 6 παρέχουν κατευθύνσεις για τη συγκεκριμενοποίηση της έννοιας του «ουσιώδους» που χρησιμοποιεί το εδάφιο (1) του Νόμου σε ειδικές περιπτώσεις.

Το εδάφιο (5) ορίζει ότι οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, των οποίων ενδεικτικός κατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II του Νόμου, θεωρούνται ουσιώδεις. Το εν λόγω εδάφιο θεωρεί «ουσιώδεις» τις ειδικές διατάξεις πληροφόρησης που θεσπίζει το ενωσιακό δίκαιο, με αποτέλεσμα η παράβαση των εν λόγω διατάξεων να στοιχειοθετεί παραπλανητική παράλειψη, εφόσον συντρέχει και το στοιχείο του κινδύνου στρέβλωσης της συμπεριφοράς του καταναλωτή κατ' άρθ. 6 (1) του Νόμου. Ακόμη όμως και αν οι ειδικές διατάξεις πληροφόρησης δεν εφαρμόζονται ευθέως, δύνανται εντούτοις να παρέχουν ισχυρές ενδείξεις για το είδος των πληροφοριών που ο ενωσιακός νομοθέτης θεωρεί «ουσιώδεις».

Παράλληλα, το εδάφιο (4) διευκρινίζει ότι συγκεκριμένες πληροφορίες είναι «ουσιώδεις» στην περίπτωση της «πρόσκλησης προς αγορά». Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «πρόσκληση προς αγορά», την εμπορική επικοινωνία στην οποία αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, η τιμή ή/και ένδειξη τιμής, με τρόπο ο οποίος ενδείκνυται για τα μέσα της εμπορικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται, ούτως ώστε να δύναται ο καταναλωτής να αποφασίσει ή και να πραγματοποιήσει την αγορά. Η έννοια της πρόσκλησης προς αγορά είναι ευρύτερη της έννοιας της προσυμβατικής πληροφόρησης (European Commission, *Guidance On The Implementation/Application Of Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices*, SWD(2016) 163 final, σελ. 47). Άρα, η «πρόσκληση προς αγορά» είναι έννοια ευρύτερη της πρότασης προς κατάρτιση σύμβασης, όπως η τελευταία ορίζεται στο άρθρο 2(2)(α) του Περί Συμβάσεων Νόμου.

Δεδομένου λοιπόν ότι οι προδιατυπωμένοι συμβατικοί όροι τραπεζικών δανείων αποτελούν πρόταση για κατάρτιση σύμβασης, οι διατάξεις του άρθρου 6 (4) του Νόμου μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον καθορισμό των «ουσιωδών» συμβατικών όρων κατ' άρθ. 6(1).

Το άρθρο 6(4) του Νόμου θεωρεί, μεταξύ άλλων, ως ουσιώδεις πληροφορίες τα «κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο προβολής και το προϊόν» [υποπαρ. (α)], καθώς και «την τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις».

Η τιμή ενός τραπεζικού δανείου είναι το επιτόκιο χορήγησης (ΔΕΕ, απόφ. της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψη 40). Αν το

επιτόκιο είναι μεταβλητό, τότε πρόκειται για «τιμή που δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί εκ των προτέρων», οπότε πρέπει να παρατίθενται τα κριτήρια υπολογισμού της, δηλαδή τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου.

Περαιτέρω, ως «πρόσθετες επιβαρύνσεις» κατά την έννοια του άρθρου 6(4)(β) του Νόμου θα πρέπει να θεωρηθούν όλες οι πρόσθετες χρεώσεις με τις οποίες βαρύνεται ο καταναλωτής για τη λήψη και την αποπληρωμή του δανείου. Οι χρεώσεις αυτές αποτελούν μέρος του κόστους λήψης του δανείου από την τράπεζα και λαμβάνονται υπ' όψιν από το μέσο καταναλωτή για τη σύγκριση παρεμφερών δανειακών προϊόντων άλλων τραπεζών και την απόφαση σύναψης δανείου με μια συγκεκριμένη τράπεζα.

Επιπρόσθετα, κύρια χαρακτηριστικά του δανείου αποτελούν αφενός, ο τρόπος και οι προϋποθέσεις εκταμίευσης, διότι αφορούν τον τρόπο εκπλήρωσης της κύριας υποχρέωσης της τράπεζας, δηλαδή την παροχή συγκεκριμένου χρηματικού ποσού· αφετέρου, οι προϋποθέσεις πρόωρης αποπληρωμής, ιδίως εν όψει της μακράς διάρκειας των στεγαστικών δανείων και την επιβάρυνση της ακίνητης περιουσίας του καταναλωτή με υποθήκη.

Συνεπώς, οι συμβατικοί όροι που προβλέπουν τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου, τις πρόσθετες επιβαρύνσεις του καταναλωτή για τη λήψη και την εξυπηρέτηση του δανείου, τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις εκταμίευσης, καθώς και τις προϋποθέσεις πρόωρης αποπληρωμής θεωρούνται «ουσιώδεις» κατά την έννοια του άρθρου 6 του Νόμου.

Η ανωτέρω ερμηνεία ενισχύεται, αν ληφθεί υπ' όψιν το περιεχόμενο των απαιτήσεων πληροφόρησης που καθιερώνει η Οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τα στεγαστικά ενυπόθηκα δάνεια. Μολονότι η Οδηγία αυτή δεν εφαρμόζεται στις υπό κρίση περιπτώσεις, το περιεχόμενό της εκφράζει τις αντιλήψεις του ενωσιακού νομοθέτη για τις κατηγορίες πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή και που, συνεπώς, κρίνονται «ουσιώδεις». Τα άρθρα 14 και 17 σε συνδυασμό με το Παράρτημα II της Οδηγίας υποχρεώνουν τις τράπεζες να παρέχουν ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το επιτόκιο και τα πρόσθετα έξοδα που συνεπάγεται η χορήγηση του δανείου, ενώ το άρθρο 25 προβλέπει ειδικές ρυθμίσεις για την πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικών δανείων.

Σημειωτέον επίσης ότι στην περίπτωση προδιατυπωμένων όρων δανειακών συμβάσεων δεν υφίστανται περιορισμοί από το μέσο κοινοποίησης των πληροφοριών κατά την έννοια του άρθρου 6(1) του Νόμου. Οι όροι αυτοί είναι διατυπωμένοι εγγράφως και τίθενται υπ' όψιν του καταναλωτή με φυσική παρουσία του.

Σε ό,τι αφορά τη στρέβλωση της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, από το λεκτικό το άρθρου 6(1) του Νόμου, «τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε», προκύπτει ότι αρκεί να υπάρχει κίνδυνος αλλοίωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή. Στην περίπτωση των συμβατικών όρων, τυχόν ασάφεια δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να σχηματίσει ακριβή εικόνα για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του από τη σύμβαση. Έτσι συντρέχει ο κίνδυνος είτε να απόσχει από την άσκηση δικαιωμάτων του είτε να αποδεχθεί αξιώσεις που προβάλλει η τράπεζα σε βάρος του, μολονότι οι αξιώσεις αυτές

μπορεί να μην έχουν κανένα στήριγμα στο νόμο ή στη σύμβαση. Άρα η ασάφεια των συμβατικών όρων δύναται να επηρεάσει την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τους παρακάτω όρους ασαφείς για τους λόγους που παρατίθενται σε καθέναν από αυτούς. Οι όροι αυτοί περιέχονται στα υποδείγματα (templates) σύμβασης με στοιχεία AB619FCE, AB619E και AB619E Con στην αγγλική γλώσσα και με στοιχεία AB619FCG, AB619G και AB619G Con στην ελληνική γλώσσα, άλλοτε αυτούσιοι και άλλοτε με μικρές αλλαγές στη διατύπωση. Επίσης η αρίθμησή τους δεν είναι πάντοτε σταθερή. Για τους σκοπούς της παρούσας απόφασης χρησιμοποιείται η διατύπωση και η αρίθμηση που υπάρχει στο πρότυπο AB619FCE.

Όρος 2 (Σταδιακή εκταμίευση δανείου)

The disbursement of the loan granted hereby will be gradually effected by the Bank to the Debtor. The Debtor shall receive sums according to what is certified by the supervising architect (or any other person satisfying the Bank) as necessary for the payment of work executed or the purchase of materials. Provided that the Bank has the right at any time, to refuse to allow the disbursement of any amount, if such amount is deemed at its absolute discretion to be excessive.

Ο ανωτέρω όρος επιτρέπει στην τράπεζα να πραγματοποιεί σταδιακά την εκταμίευση του δανείου, ανάλογα με την πρόοδο των κατασκευαστικών εργασιών του ακινήτου ή το κόστος των απαιτούμενων οικοδομικών υλικών, σύμφωνα με ό,τι βεβαιώνει ο επιβλέπων αρχιτέκτονας-μηχανικός ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο κρίνει κατάλληλο προς τούτο η τράπεζα. Η τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να αρνηθεί την εκταμίευση οιοδήποτε ποσού που η ίδια θα θεωρήσει, κατά την απόλυτη κρίση της, ως υπερβολικό.

Ο όρος δεν προσδιορίζει τα χρονικά διαστήματα στα οποία η τράπεζα πρέπει να λαμβάνει βεβαιώσεις από τον επιβλέποντα αρχιτέκτονα-μηχανικό, ούτε το χρόνο εντός του οποίου θα αξιολογεί τις βεβαιώσεις αυτές και θα εγκρίνει την εκταμίευση του αντίστοιχου ποσού από το δάνειο. Επιπλέον, δεν προσδιορίζονται οι ιδιότητες του προσώπου (προσόντα, τεχνικές γνώσεις, πιστοποιήσεις κλπ.), το οποίο μπορεί να πιστοποιεί την πρόοδο και το αντίστοιχο κόστος των οικοδομικών εργασιών αντί του επιβλέποντος αρχιτέκτονα-μηχανικού. Επιπρόσθετα, ουδόλως προσδιορίζονται τα κριτήρια βάσει των οποίων τα αιτούμενα ποσά προς εκταμίευση θα κρίνονται εύλογα ή όχι, καθώς η σχετική απόφαση πραγματοποιείται κατά την απόλυτη κρίση της τράπεζας.

Όρος 4b (Επιβαρύνσεις δανειολήπτη και μεταβολή αυτών)

The loan shall be charged at the appropriate maturity date of every roll over date with:

(b) Arrangement fees of EUR XXXXXX.

[παράγραφος 2] All the above mentioned charges including the LIBOR, the Margin, the fixed rate of interest, the Default rate of interest, fees and commission will be capitalised if not paid every six (6) months on 30th June and 31st December of each year and will be charged both before and after any demand or court judgement until full and final payment.

[παράγραφος 3] The Bank has the right at its absolute discretion, within the framework of the law, the regulations of monetary and credit control in force from time to time, the market conditions and the liquidity and funding costs, to vary (either upwards or downwards) at any time the duration of the interest period and the roll over dates of the interest rate, the Margin, the Default Rate of Interest, the commission and / or the Bank's fees (and/or charge the account(s) with commission and/or Bank (ledger) or other fees at its discretion if the present agreement does not provide for such charges) and such variation and/or imposition will be binding on the Debtor who will be informed through an announcement in the daily press or through a written notice and will take effect from the date specified in such announcement or written notice.

Με τον όρο αυτό η τράπεζα επιβάλλει στον καταναλωτή διαχειριστικά έξοδα, των οποίων το ύψος εξαρτάται από το ποσό του χορηγούμενου δανείου. Σε περίπτωση μη εξόφλησης, τα έξοδα αυτά τοκίζονται με το συμβατικό επιτόκιο υπερημερίας με εξαμηνιαίο ανατοκισμό των τόκων. Σημειωτέον ότι στις νέες συμβάσεις που υπογράφει η τράπεζα με καταναλωτές έχει αφαιρεθεί ο όρος περί μονομερούς μεταβολής του επιτοκίου, παραμένει όμως σε σχέση με τα υπόλοιπα έξοδα και χρεώσεις. Επίσης ο όρος διατηρείται σε παλαιότερες συμβάσεις που παραμένουν σε ισχύ.

Με τη παράγραφο 3 του όρου 4 η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει, κατά την απόλυτη κρίση της και ανάλογα με τους εκάστοτε ισχύοντες νομοθετικούς και νομισματικούς περιορισμούς, τη ρευστότητά της, τις συνθήκες της αγοράς και το κόστος του χρήματος, το συμβατικό επιτόκιο, το περιθώριο, το επιτόκιο υπερημερίας, την προμήθεια και τις χρεώσεις που επιβάλλει. Η μεταβολή αυτή ανακοινώνεται μέσω του ημερήσιου Τύπου ή γραπτής ειδοποίησης και δεσμεύει τον καταναλωτή από την ημερομηνία της ανακοίνωσης.

Ο όρος αυτός δεν διευκρινίζει σε τι συνίστανται τα διαχειριστικά έξοδα και πώς προκύπτει το συνολικό τους ύψος. Ως προς δε τις προμήθειες και χρεώσεις δεν διευκρινίζεται καν σε τι ποσά ανέρχονται και τι ακριβώς αφορούν. Περαιτέρω, ο υπό εξέταση όρος δεν διευκρινίζει με τρόπο σαφή και κατανοητό για τον μέσο καταναλωτή, τους παράγοντες που επηρεάζουν την απόφαση της τράπεζας για μεταβολή του ύψους των επιτοκίων, των προμηθειών και των χρεώσεών της, καθώς και για την επιβολή τυχόν πρόσθετων χρεώσεων. Επίσης δεν αναφέρει κάποια όρια, εντός των οποίων θα πραγματοποιείται η αναπροσαρμογή των χρεώσεων και του επιτοκίου - ιδίως η αύξηση αυτών, που είναι επαχθής για τον καταναλωτή (βλ. συναφώς απόφαση του Γερμανικού Ακυρωτικού Δικαστηρίου της 21.4.2009 με στοιχεία X ZR 78/08, σκέψεις 25 και 27). Άρα, καθίσταται αδύνατο στον καταναλωτή να προβλέψει τις αλλαγές και να αντιληφθεί τις επιπτώσεις τους για τα συμβατικά δικαιώματα και υποχρεώσεις του (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 26.4.2012, υπόθ. C-472/10, *Invitel*, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28· απόφαση της 21.3.2013,

υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb*, EU:C:2013:180, σκέψη 49· CMA, *Unfair Contract Terms Guidance*, 2015, παρ. 5.21.2-5.21.3, 5.21.6, 5.22.6-5.22.7).

Άλλωστε, η αναφορά στους εκάστοτε σε ισχύ νόμους, και στους πιστωτικούς και νομισματικούς κανονισμούς, δεν αίρει αυτή την αοριστία. Πρώτον, η αναφορά σε νομοθετικές και συναφείς διατάξεις πρέπει να συγκεκριμενοποιεί τις διατάξεις αυτές και το περιεχόμενό τους (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb*, EU:C:2013:180, σκέψη 50). Δεύτερον, τα κριτήρια αυτά είναι μερικά μόνο από όσα λαμβάνει υπ' όψιν της η τράπεζα, η οποία, σε κάθε περίπτωση, αποφασίζει κατά τη διακριτική της ευχέρεια.

Όρος 6 (Πρόωρη αποπληρωμή)

The Bank has the right (without being obliged) to agree to the early repayment of the balance of the loan or any part thereof by the Debtor, at any time during the loan. In the event that the Bank approves the early repayment of the loan or any part thereof by the Debtor, the Debtor must pay the amount to be repaid early, the accrued interest and any commissions, fees and other expenses or losses incurred by the Bank. The Debtor may repay the loan or any part thereof on any rollover date, provided that he gives the Bank at least 10 working days written notice to this effect before the said rollover date. In such a case, the Debtor will pay management and operational expenses to the Bank equal to 1.5% of the early repayment amount, with a minimum charge equivalent to €25, - or equivalent to such an amount that the Bank may decide at its absolute discretion from time to time.

Ο όρος αυτός επιτρέπει την πρόωρη μερική ή ολική αποπληρωμή του δανείου από τον καταναλωτή. Για να γίνει αυτό, ο καταναλωτής πρέπει να προτείνει στην τράπεζα την εξόφληση εγγράφως, τουλάχιστον δέκα εργάσιμες ημέρες πριν την προκαθορισμένη ημερομηνία καταβολής της δόσης του δανείου. Εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της τράπεζας αν θα αποδεχτεί την πρόταση. Εφόσον την αποδεχθεί, ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει στην τράπεζα δεδουλευμένους τόκους, πλέον προμήθειας, αμοιβών, εξόδων και τυχόν αποκατάσταση ζημίας της τράπεζας. Επιπρόσθετα ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει στην τράπεζα διοικητικά και λειτουργικά έξοδα ύψους 1,5% επί του πρόωρης εξοφλουμένου ποσού, με ελάχιστη χρέωση 25€ ή όποιο ποσό αποφασίσει η τράπεζα κατά την απόλυτη κρίση της.

Ο όρος δεν μνημονεύει καθόλου σε τι συνίστανται η προμήθεια, οι αμοιβές, τα έξοδα και η τυχόν ζημιά της τράπεζας από την πρόωρη αποπληρωμή του δανείου ούτε πώς υπολογίζονται. Επίσης δεν αναφέρει απολύτως τίποτα για τον τρόπο υπολογισμού των δεδουλευμένων τόκων. Επιπλέον δεν προσδιορίζεται το είδος και η φύση των διοικητικών και λειτουργικών εξόδων που οφείλει να καταβάλει καταναλωτής, αλλά ούτε και το ύψος τους, αφού ο τελικός προσδιορισμός τους αφήνεται στην απόλυτη κρίση της τράπεζας. Περαιτέρω, ουδόλως προσδιορίζεται στη σύμβαση σε τι συνίσταται η ζημιά της τράπεζας από την πρόωρη εξόφληση και πώς υπολογίζεται αυτή.

Η άποψη της τράπεζας, ότι η πρόωρη αποπληρωμή του δανείου αποτελεί παρέκκλιση από τη συμφωνηθείσα διάρκεια της σύμβασης και άρα απόκειται στη

διακριτική της ευχέρεια αν θα τη δεχτεί και με ποιους όρους, δεν ευσταθεί. Η διαφάνεια των προϋποθέσεων πρόωρης αποπληρωμής του δανείου επηρεάζει σημαντικά πλήθος οικονομικών αποφάσεων του καταναλωτή. Η πρόωρη αποπληρωμή απαιτεί συχνά τη διάθεση σημαντικών κεφαλαίων εκ μέρους του καταναλωτή, τα οποία αυτός φροντίζει να εξοικονομήσει εκ των προτέρων σε βάθος χρόνου μέσω αναβολής ή ματαίωσης άλλων συναλλακτικών αποφάσεών του. Συνεπώς, η ασάφεια των προϋποθέσεων αυτών μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την απόφαση του καταναλωτή να εξοικονομήσει χρήματα για την πρόωρη αποπληρωμή, άρα και να στρεβλώσει τέτοια απόφαση. Εξάλλου, στα πλαίσια της σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο ερμηνείας θα πρέπει να ληφθεί υπ' όψιν ότι το άρθρο 25 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ για τα στεγαστικά δάνεια επιτρέπει σε κάθε περίπτωση την πρόωρη αποπληρωμή του δανείου έναντι συγκεκριμένης αποζημίωσης προς την τράπεζα. Μολονότι η Οδηγία αυτή δεν εφαρμόζεται εν προκειμένω, οι βασικές της σκέψεις επιβάλλουν την εξαγωγή του συμπεράσματος ότι οι ακριβείς προϋποθέσεις και το κόστος πρόωρης αποπληρωμής του δανείου θα πρέπει να γνωστοποιούνται εξ αρχής στους καταναλωτές.

Όρος 14 (Επιβάρυνση δανειολήπτη με χρεώσεις, έξοδα και δαπάνες)

The Debtor agrees to pay to the Bank upon demand all costs, charges and expenses (including legal fees) incurred by the Bank in connection with the drafting, execution and enforcement of this agreement.

Όρος 20 (Επιβάρυνση δανειολήπτη με χρεώσεις και έξοδα)

All the costs, expenses and charges incurred by the Bank in examining the application of the Debtor or in obtaining any information and facts or in undertaking any searches and studies in order to assess the property and financial situation of the Debtor shall be borne by the Debtor.

Furthermore, the Debtor accepts and agrees to pay the Bank any amount that the Bank shall ask or with which the Bank shall charge the Debtor's account, with regard to the presentation of the necessary documents (including their certification and/ or stamp duty) as well as any other costs, expenses and valuation fees, whenever these may be incurred and whenever these may be demanded of the Debtor, so that the Bank shall remain fully indemnified in relation to such expenses.

[...]

Finally the Bank may debit the account of the Debtor with all and any expenses and costs that the Bank may incur irrespective of whether the account is in debit and/or in credit and/or in excess of the approved limit, or will be in debit and/or in excess due to such charges and irrespective of whether it is kept in the name of the Debtor or in the name of the Debtor jointly with any other person or persons.

Με τον πρώτο όρο ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει στην τράπεζα κατόπιν σχετικής ειδοποίησής της όλα τα έξοδα, δαπάνες και χρεώσεις (συμπεριλαμβανομένων

νομικών εξόδων) που θα επωμισθεί η τράπεζα για τη σύνταξη και την εκτέλεση της σύμβασης, καθώς και για την ενδεχόμενη δικαστική διεκδίκηση των αξιώσεων της που απορρέουν από αυτή.

Με το δεύτερο όρο ο καταναλωτής βαρύνεται με όλα τα έξοδα της τράπεζας που αφορούν την εξέταση και την επεξεργασία της αίτησής του για λήψη δανείου, τα έξοδα για την προετοιμασία των απαραίτητων εγγράφων και γενικά για την εκτέλεση της σύμβασης, οποτεδήποτε κι αν πραγματοποιηθούν τα έξοδα αυτά και οποτεδήποτε ζητηθούν από την τράπεζα. Η τράπεζα δικαιούται να χρεώσει με τα έξοδα αυτά οποιονδήποτε τραπεζικό λογαριασμό του καταναλωτή, ατομικό ή κοινό, αδιαφόρως του πιστωτικού ορίου του/των εν λόγω λογαριασμού/λογαριασμών.

Οι όροι αυτοί ουδόλως προσδιορίζουν σε τι συνίστανται όλα τα ανωτέρω ποσά, με τι κριτήρια υπολογίζονται και πότε θα απαιτηθούν από την τράπεζα. Έτσι όμως ο καταναλωτής δεν μπορεί να γνωρίζει ούτε το είδος και το ύψος των οφειλόμενων από αυτόν ποσών, ούτε και το χρόνο καταβολής τους. Άλλωστε, η υποχρέωση αναλυτικής πληροφόρησης του καταναλωτή-δανειολήπτη σχετικά με τα έξοδα του δανείου προβλέπεται από τον *Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για τα Στεγαστικά Δάνεια*, ο οποίος υιοθετήθηκε από τα μέλη του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου τον Φεβρουάριο του 2004, αποτυπώνει απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της τράπεζας.

Ως εκ τούτου, όλοι οι ανωτέρω όροι συνιστούν αθέμιτη παράλειψη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2).

Γ) Ύψος χρεώσεων για παροχή ενημέρωσης

Από το άρθρο 4(2)(α)-(β) προκύπτει ότι μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν αντίκειται στις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και ενδέχεται να στρεβλώσει την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή. Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «επαγγελματική ευσυνειδησία» το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου.

Από επανειλημμένες αναφορές καταναλωτών, από τις καταστάσεις λογαριασμού και από ηλεκτρονικά μηνύματα υπαλλήλων της τράπεζας που στέλλονταν προς καταναλωτές, προκύπτει ότι η τράπεζα χρέωνε ποσό 5 € για κάθε απαντητικό ηλεκτρονικό μήνυμα που έστελνε στους καταναλωτές και ποσό 50 € για κάθε απαντητική έγγραφη επιστολή. Οι ανωτέρω χρεώσεις αφορούσαν απαντήσεις της τράπεζας σε παράπονα καταναλωτών και αιτήματα παροχής πληροφοριών σχετικά με τη σύμβαση. Οι χρεώσεις αυτές ουδόλως δικαιολογούνται από το κόστος αποστολής είτε ηλεκτρονικού μηνύματος, που είναι σχεδόν δωρεάν, είτε μιας συστημένης επιστολής, που ακόμα και για το εξωτερικό συνήθως δεν υπερβαίνει τα 15 €. Το ύψος των ανωτέρω χρεώσεων δεν δικαιολογείται ούτε από το χρόνο που αφιέρωναν οι υπάλληλοι της τράπεζας για να απαντήσουν στα

αιτήματα των καταναλωτών, αφού η παροχή πληροφοριών από κάθε συμβαλλόμενο μέρος προς τον άλλο εμπίπτει στα πλαίσια της καλόπιστης εκτέλεσης της σύμβασης.

Έτσι η τράπεζα εκμεταλλεύεται το πληροφοριακό της πλεονέκτημα και τη συναλλακτική της ισχύ, προκειμένου να αποφύγει τη χορήγηση πληροφοριών προς τους καταναλωτές και να τους αποτρέψει από τυχόν αμφισβήτηση παραμέτρων της συναλλακτικής τους σχέσης. Επομένως, η τράπεζα προσπαθεί να αποφύγει να χορηγήσει στους καταναλωτές τις πληροφορίες που χρειάζονται, ώστε να είναι σε θέση να διεκδικήσουν τυχόν νόμιμα δικαιώματά τους από αυτήν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργείται κίνδυνος να απόσχουν οι καταναλωτές από την άσκηση νομίμων δικαιωμάτων τους λόγω έλλειψης πληροφοριών και έτσι να αλλοιώνεται η οικονομική τους συμπεριφορά.

Άρα, η πρακτική των υπερβολικών χρεώσεων προς χορήγηση πληροφοριών δεν συνάδει με τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Παράλληλα, μπορεί να αποτρέψει τους καταναλωτές από την ενάσκηση των νομίμων δικαιωμάτων τους. Επομένως, η πρακτική αυτή είναι αθέμιτη σύμφωνα με το άρθρο 4 (2)(α)-(β).

Δ) Τεκμήριο ορθότητας χρεώσεων σε περίπτωση μη αμφισβήτησής τους εντός προθεσμίας

Από τις διατάξεις του άρθρου 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) προκύπτει ότι μια εμπορική πρακτική απαγορεύεται ως αθέμιτη, όταν με οποιονδήποτε τρόπο συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει τον καταναλωτή αναφορικά με τα δικαιώματά του και τον οδηγεί, ή ενδέχεται να τον οδηγήσει, να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δε θα λάμβανε.

Ως εξαπάτηση νοείται η δημιουργία εσφαλμένης εντύπωσης στο μυαλό του καταναλωτή σε σχέση με την πραγματική κατάσταση. Από τη διατύπωση της διάταξης του άρθρου 5(1) («ενδέχεται να εξαπατήσει») προκύπτει ότι αρκεί η δυνατότητα επέλευσης του στοιχείου της εξαπάτησης, χωρίς να απαιτείται η πραγματική επέλευσή του.

Εν προκειμένω, στο κάτω μέρος των καταστάσεων λογαριασμού (bank statements) που απέστειλε η τράπεζα σε καταναλωτές αναφερόταν ότι οι καταναλωτές όφειλαν να ελέγξουν το λογαριασμό και σε περίπτωση διαφοράς να επικοινωνήσουν μαζί της σε δύο εβδομάδες από την ημερομηνία της παραλαβής του, διαφορετικά θα θεωρηθεί ότι αυτός είναι ορθός και ότι συμφωνούν με αυτόν. Η αναφορά αυτή ήταν γραμμένη με μικρά γράμματα στο κάτω μέρος του λογαριασμού, συχνά μετά από διαφημίσεις άλλων προϊόντων της τράπεζας.

Ωστόσο, στις συμβάσεις δανείου δεν υπάρχει κανένας όρος που να προβλέπει ότι η προθεσμία αμφισβήτησης των ποσών των καταστάσεων λογαριασμού είναι δύο εβδομάδες και ότι μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής τεκμαίρεται η ορθότητα των ποσών.

Η πρακτική αυτή δημιουργεί τον κίνδυνο να σχηματίσει ο μέσος καταναλωτής την εντύπωση ότι δεν δικαιούται να αμφισβητήσει τις σε βάρος του χρεώσεις μετά την παρέλευση δύο εβδομάδων από τη λήψη των καταστάσεων λογαριασμού, διότι νομίζει ότι υπάρχει συμβατικός όρος με τέτοιο περιεχόμενο. Εντούτοις, ο καταναλωτής δεν

υπόκειται σε κανέναν συμβατικό περιορισμό ως προς την προθεσμία αμφισβήτησης, διότι κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται στους όρους των δανειακών συμβάσεων της τράπεζας. Η κατάσταση λογαριασμού είναι απλώς ενημερωτικό έντυπο, χωρίς να αποτελεί αφ' εαυτής σύμβαση, ώστε να δημιουργεί νέα δικαιώματα και υποχρεώσεις για τα συμβαλλόμενα μέρη. Άρα, υπάρχει βέβαιος κίνδυνος ο καταναλωτής να οδηγηθεί να λάβει συναλλακτική απόφαση, δηλαδή την αποδοχή των χρεώσεων, που διαφορετικά δε θα λάμβανε.

Για το λόγο αυτό, η αναγραφή με ιδιαίτερα μικρή γραμματοσειρά ότι ο καταναλωτής πρέπει να αμφισβητήσει την ορθότητα του λογαριασμού μόνο εντός δύο εβδομάδων από τη λήψη του, ειδάλλως ο λογαριασμός θα θεωρείται ορθός, αποτελεί απαγορευμένη παραπλανητική πράξη. Με την πρακτική αυτή η ερευνώμενη τράπεζα παραβίασε τις διατάξεις του άρθρου 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και του άρθρου 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) του Νόμου.

Ε) Βεβαίωση καταναλωτή ότι η σύμβαση είναι απολύτως σύννομη

Σε πολλές δανειακές συμβάσεις της τράπεζας υπάρχει προδιατυπωμένος όρος, συνήθως με το αριθμό 8, ο οποίος προβλέπει ότι "*The debtor covenants and represents that the terms of this agreement as well as all security documents granted in relation thereto do not contravene the laws of any jurisdiction.* "

Με τον όρο αυτό ο καταναλωτής δηλώνει και συμφωνεί ότι οι όροι της σύμβασης καθώς και όλα τα έγγραφα εξασφάλισης (security documents) τα οποία δίδονται με την εν λόγω σύμβαση δεν αντίκεινται στους νόμους οποιουδήποτε κράτους.

Από τις διατάξεις του άρθρου 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και του άρθρου 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) προκύπτει ότι μια εμπορική πρακτική απαγορεύεται ως αθέμιτη, όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει τον καταναλωτή αναφορικά με τα δικαιώματα του και τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δε θα λάμβανε, σύμφωνα με τα ανωτέρω εκτεθέντα. Παράλληλα, οι συμβατικοί όροι αποτελούν εμπορική πρακτική, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω (υπό 4.Β., σελ. 8 επ.).

Ο όρος αυτός δημιουργεί την εντύπωση στο μέσο καταναλωτή, ο οποίος δεν έχει εξειδικευμένες νομικές γνώσεις, ότι δήθεν έχει βεβαιώσει και αποδεχθεί πλήρως τη νομιμότητα όλων των όρων της σύμβασης. Άρα, προκύπτει κίνδυνος να θεωρήσει ότι δεν δικαιούται να αμφισβητήσει τη νομιμότητα των συμβατικών όρων, π.χ. ότι είναι καταχρηστικοί με βάση την κείμενη νομοθεσία. Κάτι τέτοιο όμως ουδόλως ισχύει, διότι το δικαίωμα προβολής ενστάσεων επί της νομιμότητας προδιατυπωμένων συμβατικών όρων σε καταναλωτικές συμβάσεις παρέχεται από το νόμο, χωρίς να μπορεί ο καταναλωτής να παραιτηθεί εγκύρως από ένα τέτοιο δικαίωμα και μάλιστα προκαταβολικά, όπως προκύπτει σαφώς από το άρθρο 6 (1) του Περί Καταχρηστικών ρητρών σε καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996.

Ως εκ τούτου, αποτελεί παράνομη παραπλανητική πράξη η βεβαίωση του καταναλωτή ότι η σύμβαση είναι απολύτως σύννομη. Με την πρακτική αυτή η τράπεζα παραβιάζει τις διατάξεις του άρθρου 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και του άρθρου 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) του Νόμου.

ΣΤ) Εφαρμοστέο δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια

This agreement shall be governed by and construed by in accordance with the laws of Cyprus and the parties hereto hereby irrevocably submit to the jurisdiction of the Courts of Cyprus but this is without prejudice to the Bank's right to sue the Debtor in any court of any other Country.

Ο εν λόγω όρος ορίζει ως εφαρμοστέο δίκαιο το κυπριακό και ορίζει τα κυπριακά δικαστήρια ως αποκλειστικά αρμόδια για κάθε διαφορά που θα προκύψει από τη σύμβαση. Η αποκλειστική αυτή αρμοδιότητα όμως ορίζεται μόνο για τον καταναλωτή και όχι για την τράπεζα, η οποία διατηρεί το δικαίωμα να εναγάγει τον καταναλωτή ενώπιον των δικαστηρίων οποιουδήποτε κράτους.

Από τις διατάξεις του άρθρου 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και του άρθρου 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) προκύπτει ότι μια εμπορική πρακτική απαγορεύεται ως αθέμιτη, όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει τον καταναλωτή αναφορικά τα δικαιώματά του και τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δε θα λάμβανε, σύμφωνα με τα ανωτέρω εκτεθέντα (υπό 4.Δ. σελ. 18).

Παράλληλα, οι συμβατικοί όροι αποτελούν εμπορική πρακτική, όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω (υπό 4.Β., σελ. 8 επ.).

Εξάλλου, οι διατάξεις των άρθρων 15-17 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις απαγορεύουν ρήτρες σε καταναλωτικές συμβάσεις που θεσπίζουν αποκλειστική δωσιδικία του αντισυμβαλλόμενου του καταναλωτή στον τόπο της επαγγελματικής του εγκατάστασης. Ο Κανονισμός αυτός ίσχυε κατά το χρόνο υπογραφής των συμβάσεων, αλλά έχει πλέον αντικατασταθεί από τον Κανονισμό (ΕΕ) αρ. 1215/2012. Ωστόσο, το περιεχόμενο των διατάξεων παραμένει αμετάβλητο (βλ. άρθ. 17-19 Καν. 1215/2012). Κατά συνέπεια, ο όρος αυτός παραβιάζει τις προαναφερθείσες διατάξεις, στις περιπτώσεις που εφαρμόζεται ο Κανονισμός σε διαφορές μεταξύ της τράπεζας και καταναλωτών, δηλαδή διαφορές με καταναλωτές που κατοικούν σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ πλην της Δανίας [άρθ. 15(1) και 1(3) Καν. 44/2001 και άρθ. 17 (1) σε συνδ. με αιτιολ. σκέψη 41 Καν. 1215/2012].

Σημειωτέον ότι ο «μέσος καταναλωτής», όπως ορίζεται στην Οδηγία 2005/29/ΕΚ, δεν διαθέτει ειδικές νομικές γνώσεις, ώστε να γνωρίζει ότι ο όρος αυτός είναι παράνομος υπό ορισμένες προϋποθέσεις και άρα ανίσχυρος απέναντί του. Έτσι ο όρος αυτός ενδέχεται να αποτρέψει τον καταναλωτή από την άσκηση των δικαιωμάτων του ενώπιον άλλων αρμόδιων δικαστηρίων σύμφωνα με τις ως άνω εφαρμοστέες διατάξεις. Στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές διαμένουν στο εξωτερικό, τα έξοδα που απαιτούνται για την παράσταση του καταναλωτή (έξοδα μετάβασης, έξοδα μεταφράσεων, αμοιβές ξένων δικηγόρων κλπ.) στα δικαστήρια του τόπου της έδρας της τράπεζας μπορεί να τους αποθαρρύνουν και να τους οδηγήσουν σε παραίτηση από την άσκηση ένδικης προσφυγής

ή από την υπεράσπισή τους (βλ. συναφώς ΔΕΚ απόφαση της 27.6.2000, συνεκδ. υποθέσεις C-240/98 έως 244/98, *Océano Grupo*, EU:C:2000:346, σκέψη 22).

Επομένως, για τις διαφορές όπου εφαρμοζόταν ο Κανονισμός 44/2001, ήδη δε ο Κανονισμός 1215/2012, δηλαδή διαφορές μεταξύ της τράπεζας και καταναλωτών που κατοικούν σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ πλην της Δανίας, ο όρος αυτός είναι παράνομος και η χρήση του από την τράπεζα συνιστά παραπλανητική πράξη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) και το άρθρο 5 εδάφια (1) και (2)(ζ) του Νόμου.

6) Κυρώσεις

A) Εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε περίπτωση παραβάσεων

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε περίπτωση παράβασης του Νόμου καθορίζονται στο Άρθρο 11(2)-(3) του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αν διαπιστώσει παράβαση του Νόμου, μπορεί να προβαίνει, μεταξύ άλλων, στις παρακάτω ενέργειες

(α) να διατάσσει ή να συστήνει στον παραβάτη ή κάθε ευθυνόμενο κατά την κρίση της πρόσωπο να τερματίσει την παράβαση και να αποφύγει την επανάληψή της στο μέλλον,

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο,

(γ) να απαιτεί επιπλέον από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο,

(δ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000).

Ως προς το ύψος του προστίμου, σημειωτέον ότι ο νόμος 135(Ι)2013 («τροποποιητικός νόμος») τροποποίησε το ανώτατο όριο του διοικητικού προστίμου για παραβάσεις του Περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών Νόμου («βασικός νόμος») από CΥ€ 150,000 (περίπου € 256,290.22) σε € 500,000, ενώ για κάθε ημέρα συνέχισης της παράβασης το διοικητικό πρόστιμο τροποποιήθηκε από CΥ€1,000 (περίπου € 1,708,60) σε €5,000. Τα όρια προστίμου αποτελούν διατάξεις ουσιαστικού δικαίου και δεν αφορούν τη διαδικασία που εφαρμόζει η Εντεταλμένη Υπηρεσία για τη διερεύνηση των παραπόνων. Επομένως, εφαρμόζονται τα όρια του βασικού νόμου σε τυχόν πρόστιμο για διαπιστωθείσες παραβάσεις που έλαβαν χώρα πριν από την ημερομηνία θέσης σε ισχύ του Νόμου 135(Ι)2013, δηλαδή πριν από τις 22.11.2013, αλλά έπαυσαν να χρησιμοποιούνται μέχρι την ημερομηνία εκείνη. Σε περίπτωση που μια παράβαση άρχισε πριν την ημερομηνία έναρξης ισχύος του τροποποιητικού νόμου, αλλά εξακολουθεί να υφίσταται μέχρι σήμερα ή έπαυσε να χρησιμοποιείται μετά την ως άνω ημερομηνία, τότε εφαρμόζονται τα όρια του τροποποιητικού νόμου.

B) Επιβολή κυρώσεων στην παρούσα υπόθεση

Στην υπό κρίση περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ποικίλες παραβάσεις του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

Η εταιρεία Alpha Bank Cyprus Ltd. θα πρέπει να διαταχθεί να παύσει τις παραβάσεις που συνεχίζονται μέχρι σήμερα και να τις παραλείπει στο μέλλον.

Εξάλλου, για λόγους αποτρεπτικότητας και αποτελεσματικότητας των κυρώσεων, όπως επιτάσσει το άρθρο 12 της Οδηγίας 2005/29/EK, κρίνεται σκόπιμη η επιβολή διοικητικού προστίμου για τη χρήση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, τόσο αυτών που έπαυσαν στο μεταξύ όσο και αυτών που συνεχίζονται. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα που έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει επιπλέον και με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Η φύση της παράβασης αφορούσε στεγαστικά δάνεια, τα οποία είναι μακροπρόθεσμα και συνεπάγονται σημαντική δέσμευση της περιουσίας των δανειοληπτών τόσο υπό τη μορφή εμπράγματων εξασφαλίσεων όσο και υπό τη μορφή εξασφάλισης οικονομικών πόρων για την αποπληρωμή των δόσεων.

Αναφορικά με τη βαρύτητα των παραβάσεων, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι επηρεάστηκε μεγάλος αριθμός καταναλωτών τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό, αφού τα δάνεια απευθύνονταν τόσο σε κατοίκους Κύπρου όσο και σε κατοίκους εξωτερικού.

Οι παραβάσεις συνεχίζονται μέχρι σήμερα, με δύο εξαιρέσεις.

Πρώτον, τις παραβάσεις σχετικά με τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου. Ο όρος που επιτρέπει τη μονομερή μεταβολή του επιτοκίου έχει αφαιρεθεί από τις νέες συμβάσεις, αλλά διατηρείται σε παλαιότερες συμβάσεις που παραμένουν σε ισχύ. Λαμβάνεται υπ' όψιν όμως ότι η μονομερής μεταβολή του επιτοκίου, στο ενδιάμεσο, έχει απαγορευθεί με ρητή νομοθετική διάταξη (άρθρο 3Α του Περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου και Συναφών Θεμάτων Νόμου του 1999, όπως τροποποιήθηκε με τον Νόμο 141(I)/2014). Άρα η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η κατάργηση του όρου δεν οφείλεται σε εκούσια αλλαγή της πολιτικής της τράπεζας, αλλά σε κανονιστική συμμόρφωση.

Δεύτερον, τις παραβάσεις για την προσήκουσα προσυμβατική ενημέρωση των δανειοληπτών σε ξένο νόμισμα, η οποία έπαυσε διότι η τράπεζα σταμάτησε να χορηγεί δάνεια σε ξένο νόμισμα. Ως προς την παύση χορήγησης τέτοιων δανείων, από τα υφιστάμενα στοιχεία η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο χρόνος παύσης της αφορά το διάστημα από τον Ιανουάριο του 2016 και μετά, διότι αυτή την ημερομηνία φέρουν τα πρότυπα συμβάσεων που απέστειλε η τράπεζα στην Εντεταλμένη Υπηρεσία. Για το προγενέστερο χρονικό διάστημα εφαρμόζονταν η εγκύκλιος της τράπεζας με ημερομηνία 13 Μαΐου 2015, η οποία παρείχε οδηγίες στους υπαλλήλους της τράπεζας για την προσυμβατική ενημέρωση δανειοληπτών σχετικά με τους κινδύνους των δανείων σε ξένο

νόμισμα, πράγμα που δείχνει ότι εκείνη την περίοδο εξακολουθούσαν να χορηγούνται τέτοια δάνεια.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν ότι η τράπεζα επέδειξε διάθεση συνεργασίας και παρείχε τα στοιχεία που της είχαν ζητηθεί. Ωστόσο, σε κάποιες περιπτώσεις τα στοιχεία αυτά ήταν ανακριβή.

Τούτο συνέβη όταν η τράπεζα διαβεβαίωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι έπαψε να χορηγεί δάνεια σε ξένο νόμισμα από το Φεβρουάριο του 2015, πλην όμως η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει στην κατοχή της εσωτερική εγκύκλιο της τράπεζας με ημερομηνία 13 Μαΐου 2015, όπου δίνονται οδηγίες σχετικά με την ενημέρωση τόσο υφιστάμενων όσο και νέων δανειοληπτών σε ξένο νόμισμα.

Επιπρόσθετα, ανακριβής αποδείχθηκε η διαβεβαίωση ότι, βάσει εσωτερικής εγκυκλίου της τράπεζας με ημερομηνία 13.11.2006, οι λήπτες δανείων σε ξένο νόμισμα ενημερώνονταν για τους κινδύνους τέτοιων δανείων σύμφωνα με συγκεκριμένα, ανανεωμένα έντυπα, κατά τα πρότυπα της σχετικής Εγκυκλίου της Κεντρικής Τράπεζας με ημερομηνία 11.10.2006. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει στην κατοχή της στοιχεία για περιπτώσεις δανειοληπτών, οι οποίοι, μετά την ανωτέρω ημερομηνία, είτε ενημερώθηκαν στη βάση των παλαιών, νομικά ανεπαρκών εντύπων, που σημαίνει ότι η τράπεζα δεν φρόντισε για την ορθή και προσήκουσα εφαρμογή της εγκυκλίου της, είτε δεν ενημερώθηκαν καθόλου, επειδή η τράπεζα, σύμφωνα με επανειλημμένες δηλώσεις της, θεωρούσε ότι η ενημέρωση ήταν έργο των νομικών συμβούλων των δανειοληπτών.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν επίσης το ότι η τράπεζα επέδειξε διάθεση συνεργασίας μετά τη διαπίστωση των παραβάσεων του Νόμου και δήλωσε ότι προτίθεται να λάβει διορθωτικά μέτρα σύμφωνα με τις παρατηρήσεις της Υπηρεσίας σχετικά με ορισμένες από τις πρακτικές. Ωστόσο, η δήλωση αυτή είναι πολύ γενική και δεν συγκεκριμενοποιεί τι μέτρα προτίθεται να λάβει η τράπεζα, σε σχέση με ποιες πρακτικές και εντός τίνος χρονικού διαστήματος.

Περαιτέρω, λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι το ανώτατο όριο του προστίμου για παραβάσεις του Νόμου αυξήθηκε με τον τροποποιητικό Νόμο 135(I)/2013, που τέθηκε σε ισχύ στις 22.11.2013, από 150,000 λίρες Κύπρου σε 500,000 ευρώ. Συνεπώς, τιμωρούνται με πρόστιμο βάσει των παλαιών ορίων οι παραβάσεις που είτε ήταν στιγμιαίες, συνέβησαν δηλαδή μόνο μια φορά στο παρελθόν, και έλαβαν χώρα πριν την ανωτέρω ημερομηνία, είτε ήταν εξακολουθητικές, συνέβαιναν δηλαδή συνεχώς, αλλά έπαυσαν μέχρι την ανωτέρω ημερομηνία. Αντιθέτως, τιμωρούνται με τα αυξημένα όρια οι στιγμιαίες παραβάσεις που έλαβαν χώρα μετά την ανωτέρω ημερομηνία ή οι εξακολουθητικές παραβάσεις που είτε συνεχίζονται μέχρι σήμερα είτε έπαυσαν μετά την αύξηση των ορίων. Σε κάθε περίπτωση, η αρχή της αναλογικότητας των επιβαλλόμενων κυρώσεων, επιτάσσει την επιβολή ενιαίου προστίμου για το σύνολο των διαπιστωθεισών παραβάσεων.

Επίσης λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η τράπεζα δεν έχει απασχολήσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία στο παρελθόν, σχετικά με τη χρήση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Οι τυχόν οικονομικές επιπτώσεις που θα έχει τυχόν επιβολή προστίμου στην τράπεζα και στο τραπεζικό σύστημα της Κύπρου κρίνονται περιορισμένες, σε αντίθεση με όσα

ισχυρίζεται η τράπεζα. Το ανώτατο επιτρεπόμενο όριο προστίμου βάσει του Νόμου, όπως ισχύει σήμερα, είναι € 500,000.00, ποσό πολύ μικρό σε σχέση με τον κύκλο εργασιών της τράπεζας.

Σημειώνεται επίσης ότι, αντίθετα με τα όσα ισχυρίζεται η τράπεζα, η επιβολή προστίμου δεν αποτελεί επέμβαση σε εκκρεμείς δικαστικές διαδικασίες επίλυσης ατομικών διαφορών μεταξύ δανειοληπτών και της τράπεζας, δεδομένου ότι το πρόστιμο επιβάλλεται στα πλαίσια της διοικητικής διαδικασίας. Στη διοικητική διαδικασία διενεργείται γενικός έλεγχος νομιμότητας προς προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και δεν παρέχεται ατομική θεραπεία στους καταναλωτές. Το αποτέλεσμα της διοικητικής διαδικασίας δεν δεσμεύει τα δικαστήρια που επιλαμβάνονται ατομικών διαφορών, όπως έχει ήδη προαναφερθεί (σελ. 3). Εξάλλου, η αποδοχή της άποψης ότι η διοικητική διαδικασία επιτρέπεται μόνο αν δεν υπάρχουν εκκρεμείς δίκες θα αποτελούσε καίρια υπονόμηση της πρακτικής αποτελεσματικότητας (effet utile) των ενωσιακών διατάξεων και παράβαση του ενωσιακού δικαίου, αφού το άρθρο 11 της Οδηγία 2005/29/ΕΚ επιβάλλει ρητά τη θέσπιση διαδικασιών για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.

7) Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παραβάσεις των άρθρων 4, 5 και 6 του Νόμου, οι οποίες συνίστανται στις ακόλουθες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές:

- α) Παράλειψη ενημέρωσης ή ελλιπής ενημέρωση καταναλωτών που λαμβάνουν δάνεια σε ξένο νόμισμα για τους κινδύνους τέτοιων δανείων,
- β) Ασάφεια συμβατικών όρων σχετικά με την εκταμίευση του δανείου, τις επιβαρύνσεις του δανειολήπτη και τη μεταβολή αυτών, την πρόωρη αποπληρωμή του δανείου, την επιβάρυνση του καταναλωτή με χρεώσεις, έξοδα και δαπάνες,
- γ) Εφαρμογή χρεώσεων για ενημέρωση καταναλωτών ύψους 5 € ανά e-mail και 50 € ανά ταχυδρομική επιστολή,
- δ) Συμπερίληψη δήλωσης στις καταστάσεις λογαριασμού που αποστέλλονται στους καταναλωτές ότι τεκμαίρεται η ορθότητα των χρεώσεων του λογαριασμού, σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν τις αμφισβητήσει εντός 14 ημερών από τη λήψη τους,
- ε) Χρήση συμβατικού όρου με τον οποίο ο καταναλωτής φέρεται να βεβαιώνει ότι η δανειακή σύμβαση είναι απολύτως σύννομη,

στ) Χρήση συμβατικού όρου με τον οποίο ορίζονται ως αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών τα δικαστήρια της Κύπρου, στις περιπτώσεις που η δανειακή σύμβαση έχει συναφθεί με κατοίκους κρατών-μελών της ΕΕ, πλην της Δανίας.

Ως εκ των ανωτέρω και σύμφωνα με το άρθρο 11(2)(α) και (δ) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- Διατάσσει την Alpha Bank Cyprus Ltd να τερματίσει τις παραβάσεις που συνεχίζονται και να αποφύγει την επανάληψή τους στο μέλλον και,
- Επιβάλλει στην Alpha Bank Cyprus Ltd διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους διακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (€ 250,000.00).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, 24 Οκτωβρίου 2016.

.....
Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών