



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης: 2021/03(ΚΠ)

Αρ. Φακ.: 8.13.1.11.4.6

8.13.1.11.5

**Ο περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμος του 2010 (Ν.106(Ι)/2010)**

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για τη νομιμότητα των διαφημίσεων της  
AstroBank Public Company Limited

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

**1. Νομοθετικό πλαίσιο**

Ο περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμος του 2010 (Ν.106(Ι)/2010) (εφεξής ο «Νόμος»), ο οποίος ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την ευρωπαϊκή Οδηγία 2008/48/ΕΚ (εφεξής η «ευρωπαϊκή Οδηγία») από τις 19/11/2010, αποσκοπεί σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στον τομέα της καταναλωτικής πίστης. Ο Νόμος προβλέπει, μεταξύ άλλων, για τις τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στις διαφημίσεις που αφορούν συμβάσεις πίστωσης, την προσυμβατική πληροφόρηση που οφείλουν οι πιστωτικοί φορείς να παρέχουν στους καταναλωτές, την υποχρέωση αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών από τους πιστωτικούς φορείς, τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται σε μια σύμβαση πίστωσης και τον υπολογισμό του Συνολικού Ετήσιου Πραγματικού Επιτοκίου («ΣΕΠΕ»). Ο Νόμος εφαρμόζεται από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «ΥΠΚ»).

## 1.1 Πεδίο εφαρμογής του Νόμου

Ο Νόμος εφαρμόζεται, σύμφωνα με το άρθρο 3(1) αυτού, στις συμβάσεις πίστωσης, εκτός από:

«(α) τις συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εγγύηση που επιβαρύνει ακίνητα περιουσιακά στοιχεία ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζομένου με ακίνητα περιουσιακά στοιχεία·

(β) τις συμβάσεις πίστωσης, σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί ακίνητης ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου·

(γ) τις συμβάσεις πίστωσης που αφορούν συνολικό ποσό πίστωσης μικρότερο των διακόσιων ευρώ (€200) ή μεγαλύτερο των εβδομήντα πέντε χιλιάδων ευρώ (€75.000)·

(δ) τις συμβάσεις μίσθωσης ή χρηματοδοτικής μίσθωσης στις οποίες ούτε η ίδια η σύμβαση ούτε τυχόν άλλη αυτοτελής σύμβαση ορίζει υποχρέωση αγοράς του αντικειμένου της σύμβασης·

Νοείται ότι, η ύπαρξη υποχρέωσης αγοράς του αντικειμένου θεωρείται ότι υφίσταται όταν αποφασίζεται μονομερώς από τον πιστωτικό φορέα·

(ε) τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (8) του άρθρου 6, τις συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάληψης και στις οποίες η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός ενός (1) μηνός·

(στ) τις συμβάσεις πίστωσης δυνάμει των οποίων η πίστωση χορηγείται άτοκα και χωρίς άλλες χρεώσεις καθώς και συμβάσεις πίστωσης δυνάμει των οποίων η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός τριών (3) μηνών και για τις οποίες η καταβλητέα χρέωση είναι μικρότερη των δέκα ευρώ (€10)·

(ζ) τις συμβάσεις πίστωσης δυνάμει των οποίων η πίστωση χορηγείται από εργοδότη στους εργαζομένους του ως δευτερεύουσα δραστηριότητα άτοκα ή με συνολικά ετήσια ποσοστά χρέωσης χαμηλότερα από εκείνα που επικρατούν στην αγορά και τα οποία δεν προσφέρονται γενικά στο κοινό·

(η) τις συμβάσεις πίστωσης, οι οποίες συνάπτονται με επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 2 του περί των Επενδυτικών Υπηρεσιών και

Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου ή με πιστωτικά ιδρύματα όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 2 του περί Τραπεζικών Εργασιών Νόμου με σκοπό την παροχή της δυνατότητας στον επενδυτή να διενεργήσει συναλλαγή όσον αφορά μία ή περισσότερες από τις πράξεις, οι οποίες αφορούν οποιοδήποτε από τα χρηματοπιστωτικά μέσα που προσδιορίζονται στο Μέρος ΙΙΙ του Τρίτου Παραρτήματος του περί των Επενδυτικών Υπηρεσιών και Δραστηριοτήτων και Ρυθμιζόμενων Αγορών Νόμου, όταν η επενδυτική επιχείρηση ή το πιστωτικό ίδρυμα που χορηγεί την πίστωση συμμετέχει στην εν λόγω συναλλαγή·

(θ) τις συμβάσεις πίστωσης που απορρέουν από διακανονισμό που επιτεύχθηκε ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δημόσιας αρχής·

(ι) τις συμβάσεις πίστωσης που αφορούν την προθεσμιακή εξόφληση υπάρχουσας οφειλής χωρίς χρεώσεις·

(ια) τις συμβάσεις πίστωσης, κατά τη σύναψη των οποίων ο καταναλωτής καλείται να καταθέσει εμπράγματα ασφάλεια στον πιστωτικό φορέα ως ενέχυρο και στις οποίες η ευθύνη του καταναλωτή περιορίζεται αυστηρά στο εν λόγω ενέχυρο·

(ιβ) τις συμβάσεις πίστωσης που σχετίζονται με δάνεια χορηγούμενα σε περιορισμένο κοινό δυνάμει νόμου για σκοπούς κοινής ωφελείας, με επιτόκιο χαμηλότερο από το συνήθως προτεινόμενο στην αγορά ή άτοκα ή με άλλους όρους, οι οποίοι είναι πιο ευνοϊκοί για τον καταναλωτή από αυτούς που επικρατούν στην αγορά και με επιτόκιο όχι υψηλότερο από αυτό που επικρατεί στην αγορά.

(1Α) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (γ) του εδαφίου (1), ο παρών Νόμος εφαρμόζεται σε μη εξασφαλισμένες συμβάσεις πίστωσης, για την ανακαίνιση ακινήτου που προορίζεται για κατοικία και οι οποίες συνεπάγονται συνολικό ποσό πίστωσης που υπερβαίνει τις εβδομήντα πέντε χιλιάδες ευρώ (€75.000).

(2) Στην περίπτωση των συμβάσεων πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάλληψης και όταν η πίστωση εξοφλείται όταν ζητηθεί ή εντός τριών (3) μηνών εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις του άρθρου 2, των εδαφίων (1) και (2) του άρθρου 4, των παραγράφων (α) έως (γ) του εδαφίου (3) του άρθρου 4, των άρθρων 6 έως 9, των εδαφίων (1), (2), (6) και (7) του άρθρου 10 και των άρθρων 12, 15, 17, 19 και 20 έως 33.

(3) Στην περίπτωση των συμβάσεων πίστωσης υπό μορφή υπέρβασης, εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις των άρθρων 2, 18, και 21 έως 33.

- (4) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (5), στην περίπτωση σύμβασης πίστωσης που συνάπτεται από οργανισμό,
- (α) ο οποίος -
- (i) ιδρύεται προς αμοιβαίο όφελος των μελών του·
  - (ii) δεν παράγει κέρδη για άλλα πρόσωπα πλην των μελών του·
  - (iii) πληροί κοινωνικό σκοπό σύμφωνα με τις διατάξεις νόμου με βάση τον οποίο εγκαθιδρύεται·
  - (iv) παραλαμβάνει και διαχειρίζεται τις αποταμιεύσεις των μελών του και παρέχει σ' αυτά πιστώσεις· και
  - (v) παρέχει πίστωση βάσει συνολικού ετησίου πραγματικού επιτοκίου το οποίο είναι κατώτερο από αυτά που επικρατούν στην αγορά ή υπόκειται σε ανώτατο όριο, το οποίο καθορίζεται από νόμο, και
- (β) μέλη του οποίου μπορούν να είναι μόνο πρόσωπα που κατοικούν ή εργάζονται σε συγκεκριμένη περιοχή ή υπάλληλοι και συνταξιούχοι πρώην υπάλληλοι συγκεκριμένου εργοδότη ή πρόσωπα τα οποία πληρούν άλλα κριτήρια οριζόμενα από το νόμο με βάση τον οποίο εγκαθιδρύεται ο οργανισμός ή άλλοι ανάλογοι οργανισμοί, ως βάση για την ύπαρξη κοινού δεσμού μεταξύ των μελών,
- εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις των άρθρων 2, 4, 6, 7, 9, των εδαφίων (1), (2), των παραγράφων (α) έως (η) και (ιβ) του εδαφίου (3) και του εδαφίου (6) του άρθρου 10 και των άρθρων, 11, 13 και 16 έως 33.
- (5)(α) Στην περίπτωση συμβάσεων πίστωσης που συνάπτονται από οργανισμό κατά τα διαλαμβανόμενα στο εδάφιο (4) και εφόσον η συνολική αξία όλων των εν ισχύ συμβάσεων πίστωσης, οι οποίες έχουν συναφθεί από τον οργανισμό είναι ασήμαντη σε σχέση με τη συνολική αξία όλων των υφιστάμενων συμβάσεων πίστωσης που έχουν συναφθεί στη Δημοκρατία και η συνολική αξία όλων των υφιστάμενων συμβάσεων πίστωσης που έχουν συναφθεί στη Δημοκρατία από όλους τους ανάλογους οργανισμούς είναι μικρότερη του ένα τοις εκατόν (1%) της συνολικής αξίας όλων των υφιστάμενων συμβάσεων πίστωσης που έχουν συναφθεί στη Δημοκρατία, δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις του παρόντος Νόμου.
- (β) Η απόδειξη ισχύος των προϋποθέσεων που αναφέρονται στην παράγραφο (α) βαρύνει τον οργανισμό και τους ανάλογους οργανισμούς που επικαλούνται εφαρμογή των διατάξεων της παραγράφου (α).

(γ) Η εξαίρεση που προβλέπεται στην παράγραφο (α) παύει να ισχύει όταν οι όροι εφαρμογής της δεν πληρούνται πλέον.

(β)(α) Με την επιφύλαξη της παραγράφου (β), στην περίπτωση σύμβασης πίστωσης, στην οποία προβλέπεται ότι ο πιστωτικός φορέας και ο καταναλωτής μπορούν να συνάψουν συμφωνία για προθεσμιακή καταβολή ή για τις μεθόδους εξόφλησης της πίστωσης, σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει ήδη καθυστερήσει την εξόφληση της αρχικής σύμβασης πίστωσης και όταν:

(i) τέτοιες διευθετήσεις δυνατόν να αποτρέψουν την ενδεχόμενη κίνηση νομικών διαδικασιών για την καθυστέρηση αυτή· και

(ii) ο καταναλωτής δεν υπόκειται, λόγω των διευθετήσεων αυτών, σε λιγότερο ευνοϊκούς όρους απ' ότι με την αρχική σύμβαση πίστωσης,

εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις των άρθρων 2, 4, 6, 7, 9 των εδαφίων (1), (2) των παραγράφων (α) έως (θ), (ιβ) και (ιη) του εδαφίου (3) και του εδαφίου (6) του άρθρου 10 και των άρθρων 11, 13, 16 και 18 έως 33.

(β) Σε περίπτωση σύμβασης πίστωσης που εμπίπτει στις διατάξεις του εδαφίου (2) εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις του εν λόγω εδαφίου.».

Με βάση το Νόμο, ««σύμβαση πίστωσης» σημαίνει σύμβαση δυνάμει της οποίας πιστωτικός φορέας χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή πίστωση υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής, δανείου ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης, εξαιρουμένης σύμβασης που συνάπτεται για τη συνεχή παροχή υπηρεσιών ή για την προμήθεια αγαθών του ίδιου είδους, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής καταβάλλει με δόσεις το τίμημα για τις εν λόγω υπηρεσίες ή αγαθά κατά τη διάρκεια της παροχής τους».

Επίσης, ««πιστωτικός φορέας» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει πίστωση στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας».

Ως ««καταναλωτής» ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο για σκοπούς συναλλαγής που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου, ενεργεί εκτός της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του».

## **1.2 Άρθρο 4 του Νόμου που προνοεί για τις τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση**

Ο Νόμος περιλαμβάνει συγκεκριμένη διάταξη στο άρθρο 4, σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να περιέχει μια διαφήμιση για σύμβαση πίστωσης η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του και η οποία αναφέρει συγκεκριμένο επιτόκιο, ή οποιαδήποτε άλλα αριθμητικά στοιχεία αφορούν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή. Σύμφωνα με το προοίμιο της ευρωπαϊκής Οδηγίας, η υπό αναφορά διάταξη επιδιώκει να προστατεύσει τους καταναλωτές από τις αθέμιτες ή παραπλανητικές πρακτικές και να τους παρέχει την αναγκαία πληροφόρηση. Η εν λόγω πληροφόρηση πρέπει να παρέχεται με συγκεκριμένη σειρά, κατά τρόπο σαφή, ευσύνοπτο και εμφανή, με τη βοήθεια αντιπροσωπευτικού παραδείγματος και να είναι τυποποιημένη, έτσι ώστε ο καταναλωτής να λαμβάνει γνώση των ίδιων μεγεθών για όλες τις διαφημίσεις που παρουσιάζουν παρόμοια χαρακτηριστικά και, κατ' επέκταση, να είναι σε θέση να συγκρίνει τις επιμέρους προσφορές. Ταυτόχρονα, με τον τρόπο αυτό, επιδιώκεται η αποτροπή του πιστωτικού φορέα από το να εστιάζει σε μεμονωμένα στοιχεία, τα οποία θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραπλάνηση του καταναλωτή. Το υπό αναφορά άρθρο είναι διατυπωμένο στο Νόμο ως εξής:

*«4.-(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου και του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου, κάθε διαφήμιση για συμβάσεις πίστωσης που αναφέρει συγκεκριμένο επιτόκιο ή οποιαδήποτε άλλα αριθμητικά στοιχεία που αφορούν το κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή περιλαμβάνει τις τυποποιημένες πληροφορίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.*

*(2) Σε περίπτωση που διαφήμιση για συμβάσεις πίστωσης αναφέρει το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο, χωρίς να αναφέρει συγκεκριμένο επιτόκιο ή οποιαδήποτε άλλα αριθμητικά στοιχεία που αφορούν τυχόν κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται.*

*(3) Οι τυποποιημένες πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1) πρέπει να προσδιορίζουν κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή, με χρήση αντιπροσωπευτικού παραδείγματος και κατά την ακόλουθη σειρά:*

*(α) το χρεωστικό επιτόκιο, σταθερό ή μεταβλητό ή αμφότερα, μαζί με πληροφορίες για τυχόν εφαρμοζόμενες χρεώσεις που περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή·*

(β) το συνολικό ποσό της πίστωσης·

(γ) το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο·

(δ) κατά περίπτωση τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης·

(ε) σε περίπτωση πίστωσης υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής για συγκεκριμένο αγαθό ή υπηρεσία, την τιμή τοις μετρητοίς και το ποσό της τυχόν προκαταβολής· και

(στ) κατά περίπτωση, το συνολικό ποσό που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής και το ποσό των δόσεων.

(4) Σε περίπτωση που για την έγκριση της πίστωσης ή για τη χορήγησή της υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στη διαφήμιση, είναι υποχρεωτική η σύναψη σύμβασης που αφορά συμπληρωματική υπηρεσία σχετική με τη σύμβαση πίστωσης, και ιδίως ασφάλισης και το κόστος της σύμβασης αυτής δεν μπορεί να καθορισθεί εκ των προτέρων, η υποχρεωτική αποδοχή αυτής πρέπει να αναφέρεται στη διαφήμιση κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή, μαζί με το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο.».

## **2. Αντικείμενο εξέτασης**

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης, κατόπιν διεξαγωγής αυτεπάγγελτης έρευνας της ΥΠΚ, αποτέλεσε η νομιμότητα των διαφημίσεων της Τράπεζας AstroBank Public Company Limited (εφεξής η «Τράπεζα»), οι οποίες προωθούνται στους καταναλωτές με μέσα μαζικής ενημέρωσης και κοινωνικής δικτύωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπα μέσα, διαδίκτυο, διαφημιστικές πινακίδες) και οι οποίες αφορούν συμβάσεις πίστωσης, έτσι όπως αυτές ορίζονται στο Νόμο.

## **3. Θεμελίωση αρμοδιότητας της ΥΠΚ**

Σύμφωνα με τα άρθρα 21(1) και 23(1) του Νόμου, η ΥΠΚ έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, παραβάσεις οποιασδήποτε απαγορευτικής ή προστατευτικής των συμφερόντων των καταναλωτών διάταξης του Νόμου από πιστωτικούς φορείς.

Όπως αναλυτικά έχει διατυπωθεί πιο πάνω, το άρθρο 4 εφαρμόζεται στις διαφημίσεις που αφορούν συμβάσεις πίστωσης οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και οι

οποίες αναφέρουν συγκεκριμένο επιτόκιο, ή οποιαδήποτε άλλα αριθμητικά στοιχεία που αφορούν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή.

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «σύμβαση πίστωσης» κάθε σύμβαση δυνάμει της οποίας ο πιστωτικός φορέας χορηγεί, ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή, πίστωση υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής, δανείου ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης, εξαιρουμένης σύμβασης που συνάπτεται για τη συνεχή παροχή υπηρεσιών ή για την προμήθεια αγαθών του ίδιου είδους, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής καταβάλλει με δόσεις το τίμημα για τις εν λόγω υπηρεσίες ή αγαθά κατά τη διάρκεια της παροχής τους.

Από τον ορισμό της έννοιας «σύμβαση πίστωσης» προκύπτει σαφώς ότι αυτή θα πρέπει, αφενός να χορηγείται από πιστωτικό φορέα, δηλαδή από φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χορηγεί, ή υπόσχεται να χορηγήσει πίστωση στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, αφετέρου να απευθύνεται σε καταναλωτές, δηλαδή σε φυσικά πρόσωπα τα οποία, για σκοπούς συναλλαγής που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, ενεργούν εκτός της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς τους.

Η Τράπεζα, που αποτελεί νομικό πρόσωπο εγγεγραμμένο στο Τμήμα Εφόρου Εταιρειών και Επίσημου Παραλήπτη με αριθμό εγγραφής HE 189515, είναι Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα, το οποίο εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου και το οποίο, σύμφωνα με τον Περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμο (Ν.66(Ι)/1997) δραστηριοποιείται, μεταξύ άλλων, στη χορήγηση πιστώσεων, όπως καταναλωτικής και ενυπόθηκης πίστης.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η Τράπεζα προωθούσε, μέσω των διαφημίσεών της, τη χορήγηση πιστώσεων, υπό μορφή δανείων και άλλων παρόμοιων χρηματοδοτικών διευκολύνσεων, όπως η παραχώρηση πιστωτικών καρτών και η δυνατότητα υπερανάληψης, μέσω της σύναψης συμβάσεων. Συνεπώς, οι υπό αναφορά συμβάσεις πίστωσης εμπίπτουν στην έννοια που αποδίδεται σε αυτές από το Νόμο ενώ, παράλληλα, δεν εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής του, δηλαδή εμπίπτουν σε αυτό. Ως εκ τούτου, τεκμαίρεται ότι η Τράπεζα ενεργούσε στο πλαίσιο της επαγγελματικής της δραστηριότητας και είναι επομένως «πιστωτικός φορέας» εν τη εννοία του Νόμου.

Αντίστοιχα, οι εν λόγω πιστώσεις απευθύνονταν, όπως αναφέρετο και στις σχετικές διαφημίσεις της Τράπεζας, σε φυσικά πρόσωπα τα οποία επιθυμούσαν, κυρίως, είτε να



καλύψουν προσωπικές τους ανάγκες, είτε να γίνουν κάτοχοι πιστωτικών καρτών, είτε να τους παραχωρηθεί δυνατότητα υπερανάληψης σε τρεχούμενο λογαριασμό. Επίσης, οι υπό αναφορά συμβάσεις πίστωσης δεν προσέκρουαν στις εξαιρέσεις που προβλέπει το πεδίο εφαρμογής του Νόμου. Συνεπώς, σε περίπτωση σύναψης σύμβασης με την Τράπεζα, οι πιο πάνω συμβάσεις πίστωσης θα ενέπιπταν εντός του πεδίου εφαρμογής του Νόμου ενώ, παράλληλα, τα πιο πάνω φυσικά πρόσωπα θα ενεργούσαν για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά τους. Συνεπώς, οι προωθούμενες πιστώσεις απευθύνονταν σε «καταναλωτές», εν τη εννοία του Νόμου.

Ως εκ των άνω, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η Τράπεζα προωθούσε στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριότητας την παροχή συμβάσεων πίστωσης μέσω της τηλεόρασης, του ραδιοφώνου, του διαδικτύου, των διαφημιστικών πινακίδων και των έντυπων μέσων, συνάγεται ότι η Τράπεζα διαφήμιζε συμβάσεις πίστωσης οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και, επομένως, θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της ΥΠΚ να διενεργήσει αυτεπάγγελτη έρευνα σε σχέση με τη νομιμότητα των εν λόγω διαφημίσεων, τις οποίες χρησιμοποιούσε η Τράπεζα για σκοπούς προώθησης των συμβάσεων πίστωσης που προορίζονταν για καταναλωτές.

#### **4. Διαδικασία διερεύνησης με βάση το Νόμο**

Σύμφωνα με το άρθρο 21(1)(α) και 21(1)(β) του Νόμου, η ΥΠΚ, έχει καθήκον να εποπτεύει τους πιστωτικούς φορείς προς διασφάλιση της εφαρμογής του Νόμου και να διεξάγει έρευνες για σκοπούς εξέτασης οποιασδήποτε πιθανής παράβασης των απαγορευτικών ή/και προστατευτικών των συμφερόντων των καταναλωτών διατάξεων. Το άρθρο 23(1) προβλέπει ότι η ΥΠΚ εξετάζει παραβάσεις οποιασδήποτε διάταξης του Νόμου από τους πιστωτικούς φορείς, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα. Στο πλαίσιο της πιο πάνω εξέτασης, η ΥΠΚ δύναται, σύμφωνα με το άρθρο 22(1) του Νόμου, να απαιτήσει από πρόσωπο, το οποίο κατά τη γνώμη της κατέχει πληροφορίες ή έχει υπό τον έλεγχο ή την εξουσία του έγγραφα ή στοιχεία σχετικά με την έρευνα, να παράσχει αυτές τις πληροφορίες, τα έγγραφα ή στοιχεία σε αυτήν. Σε περίπτωση που η ΥΠΚ κατά τη διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελτης έρευνας διαπιστώσει παράβαση, έχει εξουσία να προβαίνει σε συγκεκριμένες ενέργειες, ανάλογα με τη φύση, τη διάρκεια και τη βαρύτητα της παράβασης, οι οποίες καθορίζονται στο άρθρο 23(2) του Νόμου.

## **5. Αυτεπάγγελτη έρευνα ΥΠΚ**

Στο πλαίσιο εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου που αναλύεται πιο πάνω, καθώς και στο πλαίσιο εφαρμογής του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017 (Ν.41(Ι)/2017), ο οποίος εφαρμόζεται σε συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται με υποθήκη ή με άλλη παρόμοια εξασφάλιση και αφορούν ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, καθώς και σε συμβάσεις σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ακίνητης ιδιοκτησίας από καταναλωτή (ενυπόθηκη πίστη), η ΥΠΚ αποφάσισε να διεξάγει αυτεπάγγελτη έρευνα σε σχέση με τη νομιμότητα των διαφημίσεων (τηλεοπτικών, ραδιοφωνικών, έντυπων, διαδικτυακών και διαφημιστικών πινακίδων) που χρησιμοποιούν πιστωτικοί φορείς στην Κύπρο για σκοπούς προώθησης των πιστώσεων που παρέχουν στους καταναλωτές. Σκοπός της έρευνας ήταν να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης των πιστωτικών φορέων με τη σχετική κείμενη προαναφερθείσα νομοθεσία, καθώς και με τις δύο Οδηγίες που εξέδωσε η ΥΠΚ με Κανονιστικές Διοικητικές Πράξεις δυνάμει του Ν.41(Ι)/2017 («Οδηγία προς τους Πιστωτές για τις Γενικές Διατάξεις της Διαφήμισης και της Εμπορικής Προώθησης» (Κ.Δ.Π. 138/2018) και «Οδηγία προς τους Πιστωτές για τα Κριτήρια που Χρησιμοποιούν για τον Καθορισμό Αντιπροσωπευτικού Παραδείγματος σε Διαφήμιση για Σύμβαση Πίστωσης» (Κ.Δ.Π. 139/2018)). Σημειώνεται ότι, η συνολική παρουσίαση των διαφημίσεων εξετάστηκε, επίσης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (Ν.103(Ι)/2007), δεδομένου ότι το άρθρο 4 του Νόμου εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν.103(Ι)/2007. Μεταξύ των επιλεγμένων πιστωτικών φορέων ήταν και η Τράπεζα.

### **5.1 Περιγραφή γεγονότων**

#### **5.1.1 Πρώτος έλεγχος διαφημίσεων**

Στις 10/9/2018 η ΥΠΚ απέστειλε στην Τράπεζα επιστολή, με την οποία την ενημέρωνε για την πρόθεσή της να διεξάγει την πιο πάνω έρευνα και την καλούσε να υποβάλει όλα τα σχετικά διαφημιστικά της έντυπα και λοιπές διαφημίσεις για σκοπούς ελέγχου.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της ΥΠΚ και στις 19/9/2018 απέστειλε σε αυτήν τηλεοπτικές, ραδιοφωνικές και έντυπες διαφημίσεις, καθώς και διαφημίσεις που προβάλλονταν σε διαφημιστικές πινακίδες. Επιπρόσθετα, η ΥΠΚ περισυνέλλεξε σχετικό υλικό από την ιστοσελίδα της Τράπεζας, από εξωτερικούς χώρους όπως, για παράδειγμα,

από τα υποκαταστήματα της Τράπεζας, και από συγκεκριμένο σύστημα αποδελτίωσης της τηλεόρασης, του ραδιοφώνου, του διαδικτύου και του έντυπου τύπου. Συνολικά, εξετάστηκαν εννέα (9) διαφημίσεις (1 τηλεοπτική (διαφήμιση που προβάλλεται στις οθόνες καταστημάτων της Τράπεζας), 2 ραδιοφωνικές, 3 έντυπες (αφίσα καταστήματος και περιοδικά), 1 σε διαφημιστική πινακίδα (banner έξω από κατάστημα της Τράπεζας) και 2 διαδικτυακές (διαφημίσεις που ήταν αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας)), με βάση το Ν.41(Ι)/2017 (ενυπόθηκη πίστη) και τις Οδηγίες που εξέδωσε η ΥΠΚ δυνάμει αυτού, ενώ εξετάστηκαν επίσης και συνολικά δεκαεπτά (17) διαφημίσεις (3 τηλεοπτικές (διαφημίσεις που προβάλλονται στις οθόνες καταστημάτων της Τράπεζας), 7 έντυπες (περιοδικά) και 7 διαδικτυακές (διαφημίσεις που ήταν αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας)), βάσει του Νόμου (καταναλωτική πίστη).

Έπειτα από τη διεξαγωγή του πιο πάνω ελέγχου διαπιστώθηκαν, μεταξύ άλλων, παραβάσεις οι οποίες αφορούσαν στον μη εμφανή τρόπο παρουσίασης των απαιτούμενων από το Νόμο πληροφοριών, καθώς επίσης και στην παράλειψη κάποιων από αυτών. Ως εκ τούτου, η ΥΠΚ απέστειλε προειδοποιητική επιστολή ημερομηνίας 28/1/2019, η οποία παραδόθηκε στην Τράπεζα στις 29/1/2019, και μέσω της οποίας ενημέρωσε την Τράπεζα για τα ευρήματά της. Ειδικότερα, η Τράπεζα έλαβε γνώση για τις πρώτες παραβάσεις που εντόπισε η ΥΠΚ σε κάθε διαφήμιση ξεχωριστά, με αναλυτική επεξήγηση του λόγου παράβασης και με υποδείξεις των συγκεκριμένων παραβιαζόμενων άρθρων/προνοιών του σχετικού νομοθετικού πλαισίου.

Επιπρόσθετα, και ως γενική παρατήρηση, η ΥΠΚ επεσήμανε στην Τράπεζα ότι, σύμφωνα με το άρθρο 2 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, όσες διαφημίσεις ανέφεραν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, καθώς επίσης και την τιμή ή/και ένδειξη τιμής (όπως επιτόκιο ή οποιοδήποτε άλλο αριθμητικό στοιχείο που να αφορά στο κόστος της πίστωσης), συνιστούσαν πρόσκληση για αγορά. Ως αποτέλεσμα αυτού, και με βάση τα προβλεπόμενα στο άρθρο 6(1) και 6(4)(ε) του εν λόγω Νόμου, στις διαφημίσεις αυτές θα πρέπει να συμπεριληφθεί, ως ουσιώδης πληροφορία για τον καταναλωτή, και η ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησής του.

Τέλος, με την ίδια επιστολή η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα όπως προβεί εντός τριάντα (30) ημερών στις δέουσες ενέργειες για συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Επίσης, την ενημέρωσε ότι η ΥΠΚ θα προχωρήσει σε επανέλεγχο των διαφημίσεων και την

προειδοποίησε ότι, σε περίπτωση που εντοπιστούν παραβάσεις, θα της επιβληθούν οι προβλεπόμενες από τη σχετική νομοθεσία κυρώσεις.

Με επιστολή ημερομηνίας 28/2/2019, η Τράπεζα απέστειλε στην ΥΠΚ σχετικό Πίνακα που ετοίμασε, στον οποίο περιέλαβε όλα τα ευρήματα της ΥΠΚ μαζί με τις αντίστοιχες παρατηρήσεις/σχόλια/διορθωτικές ενέργειες της Τράπεζας, και ενημέρωσε την ΥΠΚ ότι θα λάβει όλα τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα με σκοπό την πλήρη συμμόρφωσή της με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο. Ταυτόχρονα όμως, και με την ίδια επιστολή, η Τράπεζα εξέφρασε την άποψη ότι ο όρος «εμφανείς», για τον οποίο γίνεται λόγος στο άρθρο 4(3) του Νόμου, και ο οποίος περιγράφει τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται, σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, στις διαφημίσεις για συμβάσεις πίστωσης, είναι υποκειμενικός και, ως εκ τούτου, θεωρεί ότι η ερμηνεία του σχετικού όρου δύναται κάθε φορά να ποικίλει ανάλογα με το μέσο της διαφήμισης που χρησιμοποιείται. Τέλος, ζήτησε από την ΥΠΚ όπως της δοθεί χρονικό περιθώριο δύο (2) μηνών, ώστε να μπορέσει να εφαρμόσει όλες τις προτεινόμενες διορθωτικές της ενέργειες.

Με επιστολή της ημερομηνία 20/3/2019, η ΥΠΚ ενημέρωσε την Τράπεζα ότι θα εξετάσει τα διορθωτικά μέτρα που η τελευταία έλαβε, κατά τον επανέλεγχο που θα διενεργήσει σε μεταγενέστερο στάδιο και θα την ενημερώσει ανάλογα για τα νέα της ευρήματα. Επίσης, με την ίδια επιστολή της, μεταξύ άλλων, η ΥΠΚ παρέθεσε τις θέσεις της σε σχέση με την ερμηνεία που θα πρέπει να προσδίδεται στον όρο «εμφανείς», σύμφωνα με τον Οδηγό που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (εφεξής «ΕΕ») για την εφαρμογή της ευρωπαϊκής Οδηγίας 2008/48/ΕΚ, και παραχώρησε στην Τράπεζα παράταση για να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες συμμόρφωσης μέχρι τις 3/4/2019.

### **5.1.2 Επανέλεγχος διαφημίσεων**

Στις 10/9/2019 η ΥΠΚ απέστειλε νέα επιστολή στην Τράπεζα, με την οποία την πληροφορούσε ότι θα προβεί σε επανέλεγχο των διαφημίσεών της για να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσης με τις πρόνοιες της κείμενης νομοθεσίας και ότι, σε περίπτωση που διαπιστωθούν παραβάσεις, θα επιβληθούν οι προβλεπόμενες από τη σχετική νομοθεσία κυρώσεις, ανάλογα με τη φύση, τη διάρκεια και τη βαρύτητα των παραβάσεων. Προς το σκοπό αυτό, κάλεσε την Τράπεζα όπως, εντός είκοσι (20) ημερών, αποστείλει στην ΥΠΚ όλες τις διαφημίσεις που χρησιμοποίησε από την ημέρα που είχε ορίσει η ΥΠΚ ως τελευταία

ημέρα συμμόρφωσης κατά τον πρώτο έλεγχο, ήτοι από τις 3/4/2019, μέχρι και την ημέρα που απέστειλε την εν λόγω επιστολή.

Στις 30/9/2019 η Τράπεζα απέστειλε στην ΥΠΚ όλες τις διαφημίσεις που της είχαν ζητηθεί με την επιστολή της τελευταίας ημερομηνίας 10/9/2019. Επίσης, κατά το χρόνο διεξαγωγής του επανέλεγχου από την ΥΠΚ και μετά από σχετικό αίτημά της μέσω τηλεφώνου, η Τράπεζα απέστειλε, επιπρόσθετα, διαφημίσεις που μετέδιδε στα καταστήματά της μέσω ηλεκτρονικών οθονών που βρίσκονταν σε αυτά, μαζί με διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο προβολής τους όπως είναι ο ακριβής χρόνος εναλλαγής τους.

Κατά τον επανέλεγχο, εξετάστηκαν όλες οι πιο πάνω διαφημίσεις που απέστειλε η Τράπεζα, καθώς και διαφημίσεις που λήφθηκαν από τα καταστήματα της Τράπεζας και από την ιστοσελίδα της. Οι εν λόγω διαφημίσεις ήταν τηλεοπτικές, ραδιοφωνικές, έντυπες, σε διαφημιστικές πινακίδες και διαδικτυακές.

Συνολικά εξετάστηκαν έξι (6) διαφημίσεις (1 τηλεοπτική (διαφήμιση που προβάλλεται στις οθόνες καταστημάτων της Τράπεζας), 2 έντυπες (flyers) και 3 διαδικτυακές (διαφημίσεις που ήταν αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας)) δυνάμει του Ν.41(Ι)/2017 (ενυπόθηκη πίστη) και των Οδηγιών που εξέδωσε η ΥΠΚ και τριάντα τέσσερις (34) διαφημίσεις (4 τηλεοπτικές (διαφημίσεις που προβάλλονται στις οθόνες των καταστημάτων της Τράπεζας), 1 ραδιοφωνική, 11 έντυπες (flyers, flags, banners), 13 σε διαφημιστικές πινακίδες και 5 διαδικτυακές (διαφημίσεις που ήταν αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας)) δυνάμει του Νόμου (καταναλωτική πίστη).

Από τον επανέλεγχο διαπιστώθηκε, ανάμεσα σε άλλα, ότι υπήρχαν, όπως και στον πρώτο έλεγχο, παραβάσεις οι οποίες αφορούσαν στον μη εμφανή τρόπο παρουσίασης των απαιτούμενων από το Νόμο πληροφοριών, καθώς επίσης και στην παράλειψη κάποιων από αυτών.

Όλα τα ευρήματα της ΥΠΚ κοινοποιήθηκαν στην Τράπεζα με πλήρη ανάλυση και σχετικές επεξηγήσεις, μέσω επιστολής της ημερομηνίας 25/9/2020, η οποία παραδόθηκε στις 28/9/2020. Με την ίδια επιστολή και ένεκα των ανωτέρω αποτελεσμάτων, η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα όπως παραθέσει τυχόν θέσεις της εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη λήψη της εν λόγω επιστολής.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στην επιστολή της ΥΠΚ και στις 7/10/2020, παρέθεσε τις ανάλογες διευκρινίσεις και θέσεις της αναφορικά με τα υπό αναφορά ευρήματα, μέσω επιστολής.

Ακολούθως, η ΥΠΚ με νέα επιστολή που έφερε ημερομηνία 9/12/2020, τοποθετήθηκε επί των θέσεων της Τράπεζας και την κάλεσε ξανά να παραθέσει τυχόν νέες θέσεις της εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη λήψη της εν λόγω επιστολής.

Στις 22/12/2020 η Τράπεζα ανταπάντησε στην πιο πάνω επιστολή της ΥΠΚ και προέβαλε εκ νέου σχόλια και επιχειρήματα αναφορικά με τις διαπιστώσεις της ΥΠΚ. Οι θέσεις που διατυπώθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, τόσο από την Τράπεζα όσο και από την ΥΠΚ, παρατίθενται πιο κάτω.

### 5.1.3 Ενημέρωση της Τράπεζας για τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας

Η ΥΠΚ, με την ολοκλήρωση της έρευνάς της και αφού έλαβε υπ' όψιν τόσο τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τους ελέγχους που διενήργησε (πρώτο έλεγχο και επανέλεγχο), όσο και τις θέσεις/σχόλια της Τράπεζας επί αυτών, ενημέρωσε την Τράπεζα, με επιστολή ημερομηνίας 8/7/2021, για τα συμπεράσματα/παραβάσεις στα οποία κατέληξε. Πιο κάτω περιγράφονται εν συντομία οι εν λόγω παραβάσεις για σκοπούς καλύτερης κατανόησης των θέσεων/ισχυρισμών της Τράπεζας που παρατίθενται στην αμέσως επόμενη ενότητα:

- i. Παράβαση του άρθρου 4(3) και 4(4) του Νόμου στις έντυπες διαφημίσεις τύπου «flag» **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000»**, **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000»** και **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000»**. Σε σχέση με τις συγκεκριμένες διαφημίσεις η ΥΠΚ διαπίστωσε ότι οι πληροφορίες που περιλάμβαναν δεν ήταν εμφανείς, κατά παράβαση των προαναφερόμενων άρθρων, καθώς, σε σύγκριση με το μέγεθος της διαφήμισης, αυτές ήταν γραμμένες σε μικρό μέγεθος.
- ii. Παράβαση του άρθρου 4 του Νόμου και του άρθρου 6(1) και 6(4)(ε) του Ν.103(Ι)/2007 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στις διαδικτυακές διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**. Οι εν λόγω διαφημίσεις, ενώ ανέφεραν αριθμητικά στοιχεία που αφορούσαν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή (ετήσια συνδρομή και αριθμητικό στοιχείο που αφορά στην ελάχιστη μηνιαία καταβολή), εντούτοις δεν περιλάμβαναν τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 του Νόμου, ως αυτό προνοεί σε τέτοια περίπτωση. Επιπλέον, δεν έκαναν καμιά αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, ως θα έπρεπε, δεδομένου του ότι οι πιο πάνω διαφημίσεις συνιστούσαν, σύμφωνα με το άρθρο 2 του

N.103(I)/2007, πρόσκληση για αγορά (ανέφεραν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, καθώς επίσης και την τιμή του (επιτόκιο)) και, επομένως, θα έπρεπε με βάση τα άρθρα 6(1) και 6(4)(ε) αυτού να συμπεριλαμβάνουν, ως ουσιώδη πληροφορία για τον καταναλωτή, και την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Με την ίδια επιστολή και επειδή οι γενόμενες παραβάσεις αφορούσαν, τόσο στο Νόμο για την καταναλωτική πίστη, όσο και στο Νόμο για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η ΥΠΚ πληροφόρησε την Τράπεζα για τις αντίστοιχες εξουσίες που της παρέχουν οι δύο Νόμοι και την κάλεσε όπως, εντός εφτά (7) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εν λόγω επιστολής:

- i. παραθέσει στην ΥΠΚ τις απόψεις της σχετικά με το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- ii. ενημερώσει την ΥΠΚ σχετικά με τον αριθμό των προσωπικών δανείων που έχει συνάψει η Τράπεζα από τον Απρίλιο του 2019 μέχρι και το Σεπτέμβριο του 2019.
- iii. ενημερώσει την ΥΠΚ σχετικά με τον αριθμό των πιστωτικών διευκολύνσεων που έχει παραχωρήσει με τις πιστωτικές κάρτες, στις διαφημίσεις των οποίων διαπιστώθηκαν παραβάσεις, από τον Απρίλιο του 2020 μέχρι και το Σεπτέμβριο του 2020.
- iv. ενημερώσει την ΥΠΚ για το συνολικό ύψος της χρηματοδότησης/χορήγησης που αφορά στα πιο πάνω δάνεια και πιστωτικές κάρτες, καθώς και για το ύψος της χρηματοδότησης/χορήγησης για κάθε είδος δανείου και πιστωτικής κάρτας ξεχωριστά,
- v. ενημερώσει την ΥΠΚ για το ύψος των τόκων που εισέπραξε η Τράπεζα από τα υπό αναφορά δάνεια και πιστωτικές κάρτες.
- vi. αποστέλλει στην ΥΠΚ έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Τράπεζας για τα έτη 2017-2020,
- vii. υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

Η Τράπεζα, προτού αποστείλει τα πιο πάνω στοιχεία, ζήτησε από την ΥΠΚ όπως διευθετηθεί σχετική συνάντηση μεταξύ τους, με σκοπό τη συζήτηση του περιεχομένου της πιο πάνω επιστολής. Η εν λόγω συνάντηση πραγματοποιήθηκε στις 14/7/2021 και, ως εκ τούτου, στις 20/7/2021 η Τράπεζα, με σχετική της επιστολή, απέστειλε τις τελικές της θέσεις/παρατηρήσεις σχετικά με τις παραβάσεις που εντόπισε η ΥΠΚ, όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, καθώς και τις απόψεις της αναφορικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου.

## 6. Θέσεις Τράπεζας

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, η Τράπεζα παρέθεσε τις θέσεις της σχετικά με τις υπό εξέταση διαφημίσεις μέσω των επιστολών της ημερομηνίας 28/2/2019, 7/10/2020, 22/12/2020 και 20/7/2021, για τις οποίες γίνεται λόγος πιο πάνω, καθώς και στην κατ' ιδίαν συνάντηση που είχε με την ΥΠΚ στις 14/7/2021. Όλες οι θέσεις της Τράπεζας λήφθηκαν υπόψη και αξιολογήθηκαν από την ΥΠΚ, προτού προχωρήσει στην έκδοση της παρούσας Απόφασης. Παρακάτω συγκεντρώνονται οι απόψεις/ισχυρισμοί της Τράπεζας σε σχέση με τις γενόμενες παραβάσεις, οι οποίες και αποτελούν το αντικείμενο της απόφασης:

Σχετικά με τις έντυπες διαφημίσεις τύπου «flag» **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000»**, **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000»** και **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000»**, η Τράπεζα θεωρεί ότι, ο όρος «εμφανείς», ο οποίος εντοπίζεται στο άρθρο 4(3) του Νόμου και περιγράφει τις πληροφορίες που οφείλει να περιλαμβάνει ο πιστωτικός φορέας σε διαφήμιση για σύμβαση πίστωσης που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και η οποία αναφέρει επιτόκιο, ή οποιοδήποτε αριθμητικό στοιχείο που αφορά στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, έχει υποκειμενική ερμηνεία εφόσον δεν υπάρχει σχετική νομολογία στην Κύπρο και στο κοινοδίκαιο ως προς τούτην. Ειδικότερα, αναγνωρίζει την ύπαρξη των κατευθυντήριων γραμμών «Guidelines on the application of the Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of Charge» που έχει εκδώσει η ΕΕ (τις οποίες της απέστειλε η ΥΠΚ με την επιστολή της ημερομηνίας 20/3/2019, ήτοι αμέσως μετά την ολοκλήρωση του πρώτου ελέγχου), πλην όμως θεωρεί ότι αυτές δεν είναι καθοριστικές, αλλά ούτε και δεσμευτικές. Επίσης, επισημαίνει ότι, σύμφωνα με τον Γ. Μπαμπινιώτη, η λέξη «εμφανής» ερμηνεύεται γραμματικά ως «φανερός, ορατός». Κατά συνέπεια, η ερμηνεία του όρου δύναται κάθε φορά να ποικίλει ανάλογα με το μέσο διαφήμισης που χρησιμοποιείται και είναι πιθανό να υπάρχει διαφορετική άποψη ή/και αντίληψη ως προς το τί θεωρείται εμφανές. Στην προκείμενη περίπτωση, το μέγεθος των γραμμάτων των συγκεκριμένων διαφημίσεων ήταν 72pts και, επομένως, κατά την άποψη της Τράπεζας, δεν υπήρξε οποιαδήποτε παραβίαση του σχετικού άρθρου από μέρους της.

Περαιτέρω, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι η πρώτη αναφορά και υποδείξεις για συμμόρφωση από την ΥΠΚ στις υπό κρίση διαφημίσεις τύπου «flag», έγιναν στην επιστολή της ημερομηνίας 25/9/2020 (επιστολή για αποτελέσματα επανελέγχου) και όχι στην πρώτη προειδοποιητική της επιστολή ημερομηνίας 28/1/2019, όπως η ΥΠΚ υποστηρίζει. Στην πρώτη της επιστολή, η ΥΠΚ αναφερόταν στις έντυπες (και όχι στις τύπου «flag»)



διαφημίσεις «Προσωπικό Δάνειο FastCash», για τις οποίες η Τράπεζα προέβη στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες με βάση τις υποδείξεις της ΥΠΚ. Σύμφωνα με την ίδια, οι διαφημίσεις τύπου «flag» είχαν αναρτηθεί για πρώτη φορά περί τις αρχές Απριλίου του 2019 και είχαν αποσυρθεί περί τις αρχές Σεπτεμβρίου 2019, ημερομηνίες μεταγενέστερες από τη διεξαγωγή του πρώτου ελέγχου.

Παράλληλα, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι δεν ήταν σκοπός της να παραπλανήσει το κοινό. Η γραμματοσειρά επιλέγηκε με γνώμονα την αισθητική/παρουσιαστικό της διαφήμισης, έχοντας ως βάση την πλήρη διαφάνεια προς τον καταναλωτή. Σημειώνει επίσης ότι, ούτως ή άλλως, οι νομοθεσίες που αφορούν στην παραχώρηση πιστωτικών διευκολύνσεων σε καταναλωτές, όπως στην προκειμένη, απαιτούν και προϋποθέτουν την παραχώρηση όλων των πληροφοριών που αφορούν στην πίστωση (μέσω προσυμβατικής ενημέρωσης, επιστολής προσφοράς), ως επίσης και περίοδο μελέτης πριν ο καταναλωτής δεσμευτεί με σύμβαση πιστωτικής διευκόλυνσης. Ως εκ τούτου, τυχόν δέσμευση των καταναλωτών με σύμβαση πίστωσης κατά τον ουσιώδη χρόνο, έγινε αφού τους δόθηκε η ως άνω πληροφόρηση και περίοδος μελέτης από την Τράπεζα.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα σημειώνει ως επιχείρημα το γεγονός ότι, όταν έλαβε την επιστολή της ΥΠΚ ημερομηνίας 25/9/2020, στην οποία πρώτη φορά γινόταν νύξη για τις διαφημίσεις τύπου «flag», η Τράπεζα δεν ήτο σε θέση να λάβει οποιαδήποτε μέτρα συμμόρφωσης αφού, κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία, οι εν λόγω διαφημίσεις είχαν ήδη αποσυρθεί. Ειδικότερα, οι διαφημίσεις τύπου «flag» ήταν αναρτημένες για την περίοδο από 1/4/2019 μέχρι και τις 10/9/2019.

Σε ό,τι αφορά στις διαδικτυακές διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**, η Τράπεζα σημειώνει ότι η πρώτη αναφορά σε αυτές έγινε από την ΥΠΚ στις 28/1/2019 (ημερομηνία αποστολής προειδοποιητικής επιστολής) και ισχυρίζεται ότι προέβη αμέσως, και εντός της παραχωρηθείσας προθεσμίας, σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προς συμμόρφωση με τις υποδείξεις της ΥΠΚ. Παρόλα αυτά, παραδέχεται πως, κατά τον Απρίλιο του 2020, έγινε αντικατάσταση της ιστοσελίδας της Τράπεζας και κατά την μετάπτωση του περιεχομένου των πιστωτικών καρτών, εκ παραδρομής ή/και ανθρώπινου λάθους, μεταπτώθηκε παλαιότερο περιεχόμενο και όχι το αναθεωρημένο. Ως εκ τούτου, η μη συμμόρφωση με τις υποδείξεις της ΥΠΚ δεν ήταν αυτοσκοπός ή/και παράλειψη της Τράπεζας, παρά μόνο αποτέλεσμα ανθρώπινου λάθους, το οποίο διορθώθηκε τη στιγμή που έγινε αντιληπτό.

Τέλος, ως γενικό επιχείρημα, η Τράπεζα αναφέρει ότι είχε συμμορφωθεί και συνεργαστεί πλήρως με όλες τις υποδείξεις της ΥΠΚ ενώ, σε καμιά περίπτωση, δεν ήτο σκοπός της να τις παραβλέψει ή/και να παραβεί τους σχετικούς Νόμους. Αντιθέτως, θεωρεί ότι είχε προβεί αμέσως σε όλες τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, ως οι συστάσεις της ΥΠΚ.

## 7. Θέσεις ΥΠΚ

Σε ό,τι αφορά στις θέσεις/ισχυρισμούς που παραθέτει η Τράπεζα, αναφέρονται τα εξής:

Κατά τη διεξαγωγή του πρώτου ελέγχου η ΥΠΚ είχε διενεργήσει, μεταξύ άλλων, έλεγχο σε συγκεκριμένες έντυπες διαφημίσεις της Τράπεζας που προορίζονταν για καταχώριση σε περιοδικό. Από τον πιο πάνω έλεγχο, διαπιστώθηκαν παραβάσεις οι οποίες κοινοποιήθηκαν στην Τράπεζα αμέσως μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, ήτοι στις 28/1/2019, μέσω προειδοποιητικής επιστολής. Η εν λόγω προειδοποιητική επιστολή περιελάμβανε πλήρη ανάλυση των παραβιαζόμενων άρθρων/σημείων της κείμενης νομοθεσίας και συγκεκριμένες υποδείξεις/συστάσεις, ενώ παράλληλα καλούσε την Τράπεζα να προβεί άμεσα στις δέουσες ενέργειες για σκοπούς συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, εντός τριάντα (30) ημερών από τη λήψη της. Με την ίδια επιστολή, η ΥΠΚ ενημέρωνε την Τράπεζα ότι θα υπάρξει επανέλεγχος και ότι, σε περίπτωση παραβάσεων, θα επιβληθούν οι προβλεπόμενες από τη σχετική νομοθεσία κυρώσεις.

Στις 20/3/2019 και μετά τη λήψη σχετικής επιστολής από την Τράπεζα, η ΥΠΚ ενημέρωσε την Τράπεζα για την ερμηνεία που προσδίδει η ΕΕ στη λέξη «εμφανής» – «prominent», σύμφωνα με τον Οδηγό που έχει εκδώσει για την εφαρμογή της Οδηγίας 2008/48/EK (Commission Staff Working Document, SWD(2012) 128 final, 8.5.2012). Ειδικότερα, πληροφόρησε την Τράπεζα ότι, στον εν λόγω Οδηγό, η λέξη «εμφανής» έχει την έννοια ότι οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι σε κείμενο που δεν είναι πολύ μικρό ή πολύ δύσκολο να διαβαστεί σε σχέση με το υπόλοιπο κείμενο της διαφήμισης (*«The standard information should be prominent, i.e. in text which is not too small or too difficult to read relative to other text in the advertisement»*). Επίσης, παρέπεμψε την Τράπεζα σε σχετική απόφαση του Ανώτατου Δικαστηρίου της Δανίας και συγκεκριμένα στις υποθέσεις με αριθμό 85/2018 και αριθμό 109/2018, όπου για τη λέξη «prominent» αποδίδεται πανομοιότυπη ερμηνεία με αυτή που αναφέρεται πιο πάνω (*«...the concept of “in a prominent way” must be regarded to mean that the text containing the standard information should not be too small or difficult to read compared to the rest of the text in the advertisement...»*).

Σε ό,τι αφορά στην άποψη της Τράπεζας πως οι σχετικές κατευθυντήριες γραμμές δεν είναι καθοριστικές, αλλά ούτε και δεσμευτικές, και ότι δεν υπάρχει νομολογία επί του συγκεκριμένου ζητήματος που να «δεσμεύει» ουσιαστικά την Τράπεζα να ερμηνεύσει το συγκεκριμένο όρο όπως πιο πάνω, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι οι κατευθυντήριες γραμμές αποτελούν ένα πολύτιμο εργαλείο στη διάθεση των κρατών μελών, προκειμένου να εφαρμόσουν την ευρωπαϊκή Οδηγία, σύμφωνα με το πνεύμα του νομοθέτη, παρέχοντας έτσι ένα υψηλό και ομοιογενές επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε όλη την επικράτεια της Ένωσης.

Σε σχέση με τη θέση της Τράπεζας ότι, ούτως ή άλλως το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο απαιτεί, για την παραχώρηση πιστωτικών διευκολύνσεων, την παροχή στους καταναλωτές προσυμβατικών πληροφοριών που αφορούν στην πίστωση (μέσω προσυμβατικής ενημέρωσης ή/και επιστολής προσφοράς), σημειώνεται ότι σκοπός του κοινοτικού νομοθέτη είναι, μεταξύ άλλων, και η παροχή τυποποιημένων πληροφοριών στον καταναλωτή, ήδη από το στάδιο της διαφήμισης, προκειμένου ο καταναλωτής αφενός μεν να μην παραπλανάται σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της διαφημιζόμενης πίστωσης και, αφετέρου δε να είναι σε θέση να συγκρίνει τις επιμέρους διαφημιζόμενες προσφορές. Συνεπώς, ο υπό αναφορά ισχυρισμός της Τράπεζας, δεν μπορεί να αντικαταστήσει την πιο πάνω πρόθεση και σκοπό του ευρωπαϊού νομοθέτη, ο οποίος έκρινε αναγκαία τη συνύπαρξη των δύο σταδίων πληροφόρησης.

Σε σχέση με την άποψη που διατύπωσε η Τράπεζα, ότι η πρώτη αναφορά και υποδείξεις για συμμόρφωση από την ΥΠΚ στις διαφημίσεις τύπου «flag» έγιναν στην επιστολή της ημερομηνίας 25/9/2020 (επιστολή για αποτελέσματα επανελέγχου) και όχι στην πρώτη προειδοποιητική της επιστολή ημερομηνίας 28/1/2019, η ΥΠΚ παραθέτει τις πιο κάτω θέσεις:

Κατά των επανέλεγχου των διαφημίσεων της Τράπεζας, η ΥΠΚ διαπίστωσε ότι στις νέες διαφημίσεις της Τράπεζας είχαν συμπεριληφθεί και διαφημίσεις τύπου «flag». Οι εν λόγω διαφημίσεις είχαν ακριβώς το ίδιο περιεχόμενο και μορφή με τις έντυπες διαφημίσεις **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000»**, **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000»** και **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000»** που εξετάστηκαν στον πρώτο έλεγχο, ήταν όμως αναλογικά μεγαλύτερες σε μέγεθος και προορίζονταν για τοποθέτηση στο «Nicosia Mall», αντί σε κάποιο περιοδικό.

Μετά την ολοκλήρωση του επανελέγχου, διαφάνηκε ότι στις διαφημίσεις τύπου «flag» οι τυποποιημένες πληροφορίες που όφειλε να παρέχει η Τράπεζα στους καταναλωτές με βάση το Νόμο, δεν ήταν εμφανείς ως προνοούν τα άρθρα 4(3) και 4(4) αυτού. Η πιο πάνω διαπίστωση έγινε από την ΥΠΚ, αφού έλαβε υπόψη της και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές που εξέδωσε η ΕΕ για σκοπούς, μεταξύ άλλων, ερμηνείας του όρου «εμφανής» η οποία, όπως προκύπτει από αυτές, δεν είναι υποκειμενική, ως η Τράπεζα ισχυρίζεται, αλλά σχετική και συγκρίσιμη με το υπόλοιπο κείμενο της διαφήμισης, και για τις οποίες η Τράπεζα ενημερώθηκε μέσω της επιστολής με ημερομηνία 20/3/2019. Σημειώνεται επίσης ότι, σύμφωνα με τις ίδιες κατευθυντήριες γραμμές, οι τυποποιημένες πληροφορίες θα πρέπει να ξεχωρίζουν στη διαφήμιση (*«In particular, the standard information, including information on the representative example, should stand out in the advertising.»*).

Είναι η θέση της ΥΠΚ ότι, δεν είναι ο ρόλος της να εξετάζει κάθε νέο τύπο διαφήμισης της Τράπεζας και να δίνει συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για κάθε μια από αυτές. Η Τράπεζα όφειλε να λάβει υπόψη τις υποδείξεις που της έδωσε η ΥΠΚ κατά την πρώτη έρευνα και να τις εφαρμόζει σε κάθε νέα προωθητική της ενέργεια, η οποία διέπεται από το συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο.

Πρόσθετα με τα πιο πάνω, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι, εφόσον οι διαφημίσεις που εξετάστηκαν κατά τον επανέλεγχο ήταν πανομοιότυπες, ή τουλάχιστον παρόμοιας φύσης και περιεχομένου με αυτές που εξετάστηκαν στον πρώτο έλεγχο και είχαν γίνει στην Τράπεζα συγκεκριμένες υποδείξεις, η Τράπεζα γνώριζε, ή τουλάχιστον θα έπρεπε να γνωρίζει ότι οι νέες διαφημίσεις της τύπου flag δεν ήταν σύννομες. Επομένως, η ΥΠΚ θεωρεί ότι η μερική συμμόρφωση της Τράπεζας στις υπό κρίση διαφημίσεις δεν οφείλεται στην έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης από την ΥΠΚ η οποία, όπως η ίδια υποστηρίζει, την ενημέρωσε για τις συγκεκριμένες παραβάσεις μόνο κατά το στάδιο του επανελέγχου, αλλά στην παράλειψη της Τράπεζας να προχωρήσει σε πλήρη συμμόρφωση. Η πιο πάνω θέση ενισχύεται ακόμη περισσότερο από το γεγονός ότι, στις συγκεκριμένες διαφημίσεις τύπου flag, η Τράπεζα έλαβε υπόψη της και συμμορφώθηκε με τις υπόλοιπες υποδείξεις που της είχαν γίνει για τις έντυπες διαφημίσεις της κατά τον πρώτο έλεγχο, όπως είναι η συμπερίληψη του συνολικού ποσού που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής και η σειρά που πρέπει να εμφανίζονται οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στη διαφήμιση. Συνεπώς, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι η Τράπεζα είχε συνδέσει τις υποδείξεις που της είχαν γίνει για τις σχετικές έντυπες διαφημίσεις της με τις νέες διαφημίσεις της τύπου flag, αλλά δεν συμμορφώθηκε πλήρως με αυτές και συγκεκριμένα με τις υποδείξεις που αφορούσαν

στο μέγεθος της γραμματοσειράς της απαιτούμενης πληροφόρησης που όφειλε να παρέχει στους καταναλωτές, έτσι ώστε να είναι εμφανής.

Σε ό,τι αφορά στον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι δεν είχε την ευκαιρία να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες για τις διαφημίσεις τύπου «flag», καθώς αυτές είχαν ήδη αποσυρθεί όταν η Τράπεζα έλαβε την επιστολή της ΥΠΚ με ημερομηνία 25/9/2020, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι αυτό δεν αναιρεί την παράβαση ούτε και μπορεί να αποτελέσει ελαφρυντικό. Όπως αναφέρεται και πιο πάνω, η Τράπεζα θα έπρεπε να είχε αποφύγει εντελώς την παράβαση, από τη στιγμή μάλιστα που, για τους λόγους που αναλύονται πιο πάνω, είχε λάβει πληροφόρηση σε σχέση με το πότε οι πληροφορίες που παρουσιάζονται σε τέτοιου είδους διαφημίσεις μπορούν να θεωρηθούν «εμφανείς».

Σε σχέση με το μέγεθος της γραμματοσειράς των τυποποιημένων πληροφοριών που όφειλε να παρέχει η Τράπεζα στους καταναλωτές στις συγκεκριμένες διαφημίσεις σημειώνεται ότι, ακόμα και αν ήταν πράγματι 72pts, όπως η ίδια υποστηρίζει, για να μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα σε σχέση με το κατά πόσο το μέγεθος αυτό είναι ικανοποιητικό, δηλαδή κατά πόσο είναι εμφανές, θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη, τόσο το μέγεθος γραμματοσειράς της υπόλοιπης πληροφόρησης/στοιχείων που περιλαμβάνονταν στις διαφημίσεις, όσο και οι διαστάσεις των διαφημίσεων. Εν προκειμένω, τα υπόλοιπα στοιχεία των διαφημίσεων ήταν γραμμένα σε πολύ μεγαλύτερο μέγεθος γραμματοσειράς, ενώ οι διαστάσεις των διαφημίσεων ήταν περίπου 1m X 2m. Τονίζεται επίσης ότι, οι συγκεκριμένες διαφημίσεις δεν περιόριζαν με οποιονδήποτε τρόπο την Τράπεζα να μεγεθύνει τη γραμματοσειρά της αναγκαίας πληροφόρησης, εφόσον υπήρχε ικανοποιητικός χώρος για να το πράξει. Επομένως, γίνεται αντιληπτό ότι η σχετική πληροφόρηση, λαμβάνοντας υπόψη το συγκεκριμένο τύπο διαφήμισης και τη μακρινή απόσταση/έκταση από την οποία γίνεται αντιληπτή στο καταναλωτικό κοινό, δεν ξεχώριζε στη διαφήμιση και δεν ήταν εμφανής.

Τέλος, σε σχέση με τις διαδικτυακές διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**, η Τράπεζα αναφέρει ότι οι παραβάσεις που διαπίστωσε η ΥΠΚ ήταν ορθές και ότι, παρόλο που προχώρησε στις απαιτούμενες ενέργειες για να συμμορφωθεί πλήρως με τις υποδείξεις που της έγιναν μετά την ολοκλήρωση του πρώτου ελέγχου, εντούτοις εκ παραδρομής ή/και λόγω ανθρώπινου λάθους, από τον Απρίλιο του 2020 μέχρι το Σεπτέμβριο του 2020, όπου η ΥΠΚ έλαβε τη γραπτή διαβεβαίωση της Τράπεζας ότι έχει πλέον συμμορφωθεί, οι εν λόγω διαφημίσεις προβάλλονταν μέσω της ιστοσελίδας της χωρίς να είναι σύννομες. Επομένως, είναι η θέση

της ΥΠΚ πως υπάρχει παραδοχή από την Τράπεζα ότι διέπραξε τις συγκεκριμένες παραβάσεις που της καταλογίζει η ΥΠΚ οι οποίες, ακόμη και αν ήταν αποτέλεσμα ανθρώπινου λάθους, δεν μπορούν να παραγραφούν.

## **8. Νομική ανάλυση**

### **8.1 Γενόμενες παραβάσεις**

Η ΥΠΚ, έχοντας ενώπιόν της όλο το σχετικό διαφημιστικό υλικό που χρησιμοποίησε η Τράπεζα από την ημερομηνία έναρξης της έρευνάς της, ήτοι από τις 10/9/2018, καθώς και όλα τα πιο πάνω, διαπίστωσε τις ακόλουθες παραβάσεις από την Τράπεζα στις πιο κάτω διαφημίσεις:

#### **A. Έντυπες διαφημίσεις**

Στις έντυπες διαφημίσεις τύπου «flag» **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000»**, **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000»** και **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000»**, οι οποίες ανέφεραν αριθμητικά στοιχεία που αφορούσαν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, δεν ήταν εμφανείς οι τυποποιημένες πληροφορίες που έπρεπε να περιλαμβάνονται σε αυτές, ούτε και η αναφορά στην υποχρέωση για σύναψη σύμβασης που αφορά συμπληρωματική υπηρεσία σχετική με τη σύμβαση πίστωσης (ασφάλιση ζωής), με αποτέλεσμα να υπάρχει παράβαση των άρθρων 4(3) και 4(4) του Νόμου.

#### **B. Διαδικτυακές διαφημίσεις**

Οι διαδικτυακές διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**, παρόλο που ανέφεραν αριθμητικά στοιχεία που αφορούσαν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή (ετήσια συνδρομή και αριθμητικό στοιχείο που αφορά την ελάχιστη μηνιαία καταβολή), εντούτοις δεν περιλάμβαναν τις τυποποιημένες πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 του Νόμου, ως αυτό προνοεί σε τέτοια περίπτωση. Επιπλέον, δεν έκαναν καμιά αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, ως θα έπρεπε, δεδομένου του ότι οι πιο πάνω διαφημίσεις συνιστούσαν, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν.103(Ι)/2007 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, πρόσκληση για αγορά, αφού ανέφεραν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, καθώς επίσης και την τιμή του (επιτόκιο) και, επομένως, θα έπρεπε με βάση τα άρθρα 6(1) και 6(4)(ε) αυτού,

να συμπεριλαμβάνουν ως ουσιώδη πληροφορία για τον καταναλωτή και την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησής του. Ως εκ των άνω, και δεδομένου ότι δεν υπήρχαν περιορισμοί στο συγκεκριμένο μέσο επικοινωνίας, ήτοι στις διαδικτυακές διαφημίσεις, οι οποίοι να καθιστούν αδύνατη την παράθεση αυτών των πληροφοριών, διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 4 του Νόμου, καθώς και των άρθρων 6(1) και 6(4)(ε) του Ν.103(Ι)/2007.

## **9. Ευρήματα/διαπιστώσεις/συμπεράσματα της ΥΠΚ**

Κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας έρευνας και αξιολόγησης όλων των διαφημίσεων που περιήλθαν εις γνώση της ΥΠΚ, διαπιστώνεται ότι:

α) η Τράπεζα είναι Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα (ΑΠΙ), το οποίο δραστηριοποιείται, ανάμεσα σε άλλα, στη χορήγηση καταναλωτικών και στεγαστικών πιστωτικών διευκολύνσεων. Συνεπώς, όταν η Τράπεζα διαφήμιζε τη χορήγηση συμβάσεων πίστωσης για προσωπικά δάνεια (διαφημίσεις τύπου “flag”) και πιστωτικές κάρτες, δηλαδή συμβάσεων πίστωσης που δεν εμπίπτουν στις εξαιρέσεις του πεδίου εφαρμογής του Νόμου και άρα εμπίπτουν εντός αυτού, ενεργούσε στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής της δραστηριότητας και, επομένως, η Τράπεζα είναι «πιστωτικός φορέας», υπό την έννοια που αποδίδεται σε αυτόν από το Νόμο.

β) οι συμβάσεις πίστωσης που διαφήμιζε η Τράπεζα απευθύνονταν σε φυσικά πρόσωπα τα οποία θα χρησιμοποιούσαν τις εν λόγω πιστώσεις για καταναλωτικούς σκοπούς. Επομένως, τα πιο πάνω φυσικά πρόσωπα, σε περίπτωση σύναψης τέτοιων συμβάσεων, θα ενεργούσαν για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Κατά συνέπεια, οι προωθούμενες πιστώσεις απευθύνονταν σε «καταναλωτές», όπως αυτοί ορίζονται στο Νόμο.

γ) κατά τον πρώτο έλεγχο των διαφημίσεων διαπιστώθηκαν παραβάσεις, οι οποίες κοινοποιήθηκαν στην Τράπεζα με την επιστολή της ΥΠΚ ημερομηνίας 28/1/2019. Με την ίδια επιστολή, η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα σε συμμόρφωση και την προειδοποίησε ότι σε περίπτωση που, κατά τη διενέργεια επανελέγχου, εντοπιστούν εκ νέου παραβάσεις, θα επιβληθούν σχετικές κυρώσεις. Ακολούθως, απέστειλε στην Τράπεζα επιστολή που έφερε ημερομηνία 20/3/2019 με την οποία την ενημέρωνε, μεταξύ άλλων, για την ερμηνεία που προσδίδει στον όρο «εμφανής - prominent» η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η Τράπεζα, παρόλο που είχε εξ αρχής στη διάθεσή της όλη την απαιτούμενη πληροφόρηση και καθοδήγηση

από την ΥΠΚ, για διαφημίσεις διαφορετικού μεγέθους μεν, πανομοιότυπες ως προς τη φύση και το περιεχόμενο με τις κατά παράβαση διαφημίσεις τύπου «flag» δε, καθώς και επεξηγήσεις ως προς τον τρόπο που θα έπρεπε να ερμηνεύσει τον όρο «εμφανής» για να καταφέρει να επιτύχει πλήρη συμμόρφωση με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο, εντούτοις, στο στάδιο του επανελέγχου, ο οποίος ολοκληρώθηκε στις 25/9/2020, διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρχε πλήρης συμμόρφωση από μέρους της σε σχέση με τις διαφημίσεις αυτές.

δ) η Τράπεζα έκρινε τις κατευθυντήριες γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως μη «δεσμευτικές» και επέλεξε να μην τις ακολουθήσει. Παράλληλα, αποφάσισε για το μέγεθος της γραμματοσειράς που θα είχε η απαιτούμενη τυποποιημένη πληροφόρηση για τους καταναλωτές στις υπό κρίση διαφημίσεις τύπου «flag» κατά το δοκούν και με βάση το παρουσιαστικό και την αισθητική των διαφημίσεων, αγνοώντας ή/και αδιαφορώντας για το δικαίωμα του καταναλωτή σε «εμφανή» πληροφόρηση, και κατ' επέκταση για το δικαίωμά του σε σύγκριση και επιλογή της πιο συμφέρουσας διαφημιζόμενης προσφοράς. Επιπλέον, το γεγονός ότι η Τράπεζα είχε συμμορφωθεί με όλες τις υπόλοιπες υποδείξεις/συστάσεις της ΥΠΚ που της είχαν γίνει μετά την ολοκλήρωση του πρώτου ελέγχου για τις αντίστοιχες έντυπες διαφημίσεις της, οι οποίες ήταν πανομοιότυπες ως προς τη φύση και το περιεχόμενο με τις διαφημίσεις τύπου «flag», καταδεικνύει ότι η Τράπεζα τις είχε συνδέσει και, παρόλα αυτά, δεν είχε προβεί στις ανάλογες διορθώσεις.

ε) στις διαδικτυακές διαφημίσεις πιστωτικών καρτών της Τράπεζας διαπιστώθηκαν, μετά την ολοκλήρωση του πρώτου ελέγχου, συγκεκριμένες παραβάσεις για τις οποίες η Τράπεζα ενημερώθηκε αμέσως σχετικά, ήτοι στις 28/1/2019. Κατά τον επανέλεγχο, και συγκεκριμένα στις 4/6/2020 όπου έγινε η εξέταση της νομιμότητας των συγκεκριμένων διαφημίσεων, διαπιστώθηκε ότι οι πιο πάνω παραβάσεις συνέχισαν να υφίστανται. Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι είχε προβεί σε όλες τις αναγκαίες διορθώσεις/τροποποιήσεις, έτσι ώστε οι πιο πάνω διαφημίσεις να καταστούν σύννομες (αφαίρεσε, κατά τους ισχυρισμούς της, όλα τα αριθμητικά στοιχεία που αφορούσαν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή και, ως εκ τούτου, δεν απαιτείτο η αναφορά στις πληροφορίες που αναγράφονται στο άρθρο 4 του Νόμου και στο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή) όμως, παρόλα αυτά, κατά την αντικατάσταση της ιστοσελίδας της και τη μετάπτωση του περιεχομένου των σχετικών πιστωτικών καρτών, ήτοι περί τον Απρίλιο του 2020, εκ παραδρομής ή/και λόγω ανθρώπινου λάθους, μεταπτώθηκε παλαιότερο περιεχόμενο και όχι το αναθεωρημένο. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα παραδέχεται ότι για τη χρονική περίοδο από τον Απρίλιο του



2020 μέχρι το Σεπτέμβριο του 2020, υπήρχε παράβαση. Ο λόγος που επικαλείται η Τράπεζα δεν είναι ικανός να άρει την παράβαση, παρά μόνο να προσμετρήσει ως ελαφρυντικός παράγοντας κατά την εξέταση της βαρύτητάς της.

## **10. Εξουσίες της ΥΠΚ**

Βάσει του άρθρου 23(2) του Νόμου, σε περίπτωση που η ΥΠΚ, κατά τη διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελτης έρευνας, διαπιστώσει παράβαση οποιασδήποτε απαγορευτικής ή προστατευτικής των συμφερόντων του καταναλωτή διάταξης του Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες, είτε διαζευκτικά είτε σωρευτικά, ανάλογα με τη φύση, τη διάρκεια και τη βαρύτητα της παράβασης:

(α) να διατάξει ή να συστήσει στον ενδιαφερόμενο παραβάτη όπως μέσα σε τακτή προθεσμία τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον ή, σε περίπτωση που η παράβαση τερματίστηκε πριν από την έκδοση της απόφασης της ΥΠΚ, να βεβαιώσει με απόφασή της την παράβαση,

(β) να διατάξει ή να συστήσει στον παραβάτη τη λήψη διορθωτικών μέτρων που κατά την κρίση της αποκαθιστούν την παράνομη κατάσταση που δημιούργησε η παράβαση,

(γ) να επιβάλει 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, το οποίο σε καμία περίπτωση δε θα ξεπερνά τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000), κατά το έτος μέσα στο οποίο συντελέστηκε η παράβαση ή κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος,΄

(δ) σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι χίλια επτακόσια ευρώ (€1.700), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής, ή/και

(ε) να υποβάλει αίτηση προς το Δικαστήριο για την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή.

Σύμφωνα με το εδάφιο (3) του ίδιου άρθρου, η ΥΠΚ δύναται, σε περίπτωση που το κρίνει σκόπιμο, να λάβει υπόψη της οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης έναντι του καταναλωτή από τον παραβάτη, ή εκ μέρους του παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

## 11. Καταληκτικό απόφασης

Η ΥΠΚ αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο και την προβλεπόμενη από το Νόμο διαδικασία, και δη δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 23(2)(γ), το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη, το οποίο σε καμιά περίπτωση δεν θα ξεπερνά τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500.000), κατά το έτος μέσα στο οποίο συντελέστηκε η παράβαση ή κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος.

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, η Τράπεζα παρέλειψε να συμμορφωθεί με το άρθρο 4 του Νόμου, καθώς και με τα άρθρα 6(1) και 6(4)(ε) του Ν.103(Ι)/2007.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το ότι το ύψος αυτού 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 με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας, βάσει όλων των γεγονότων.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος και η χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας (στην προκειμένη περίπτωση το είδος και η χρήση του προϊόντος/υπηρεσίας που διαφημιζέτο) και η απήχηση που έχει σε ευρύ, ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Η εν λόγω έρευνα είχε ως αντικείμενο εξέτασης τις διαφημίσεις των πιστωτών οι οποίες αφορούσαν, μεταξύ άλλων, στη χορήγηση καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Ασχολήθηκε δηλαδή με μια από τις πιο ενεργητικές πιστωτικές εργασίες της λιανικής τραπεζικής, καθώς αποτελούν σημαντικό ποσοστό του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος και, ταυτόχρονα, με ένα πολύ σημαντικό κοινωνικοοικονομικό συντελεστή, υπό την έννοια ότι οι καταναλωτικές πιστώσεις αποτελούν το συνδετικό κρίκο ανάμεσα στην παραγωγή και τη διάθεση αγαθών και υπηρεσιών, στο μέτρο που η πίστωση παράγει αγοραστική δύναμη και μετατρέπει την ανάγκη των καταναλωτών για αγαθά και υπηρεσίες σε ζήτηση.

Συνεπώς, επισημαίνεται αφενός η μεγάλη σημασία και αντίκτυπος που έχουν οι καταναλωτικές πιστώσεις στον τραπεζικό και ευρύτερο χρηματοπιστωτικό τομέα, αφετέρου και σε ό,τι αφορά στον καταναλωτή, τονίζεται ότι η υπογραφή σύμβασης καταναλωτικού

δανείου αποτελεί για αυτόν μια από τις πιο σημαντικές και δαπανηρές δεσμεύσεις που θα αναλάβει στη ζωή του. Ως εκ τούτου, θα πρέπει προσυμβατικά να λάβει ορθή, έγκυρη και πλήρη πληροφόρηση με σαφή, εμφανή και μη παραπλανητικό τρόπο, ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι ενήμερος για τα δικαιώματα αλλά και τους κινδύνους που θα αναλάβει. Στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι ο έλεγχος διενεργήθηκε στις διαφημίσεις των πιστωτών, οι οποίες προωθούσαν τις καταναλωτικές συμβάσεις πίστωσης με ποικίλους τρόπους και μέσα. Συγκεκριμένα, τα υπό κρίση διαφημιζόμενα προϊόντα είχαν απήχηση σε ένα ευρύ καταναλωτικό κοινό, το οποίο αναμένεται να αφορά όλες τις ηλικίες, αφού οι μεν διαφημίσεις τύπου «flag» αφορούσαν στη χορήγηση προσωπικών δανείων και ήταν αναρτημένες στο «Nicosia Mall», δηλαδή σε ένα πολυσύχναστο μέρος, για πέντε (5) μήνες, οι δε πιστωτικές κάρτες προορίζονταν για όλους τους καταναλωτές και διαφημιζονταν διαδικτυακά επίσης για πέντε (5) μήνες.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως η ύπαρξη πρόθεσης από τον παραβάτη, η πιθανότητα στόχευσης ευάλωτων ομάδων καταναλωτών, όπως ανήλικοι και/ή ηλικιωμένοι κλπ.

Είναι η θέση της ΥΠΚ ότι μια Τράπεζα, η οποία είναι επιφορτισμένη με την παραχώρηση καταναλωτικών πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως η συγκεκριμένη, γνωρίζει, ή τουλάχιστον οφείλει να γνωρίζει, τη σοβαρότητα και τις συνέπειες για τους καταναλωτές, τόσο για την μη παραχώρηση ή την παραχώρηση κατά τρόπο μη εμφανή, σε αυτές τις περιπτώσεις, της απαιτούμενης προσυμβατικής ενημέρωσης, η οποία αποσκοπεί στο να διευκολύνει τον καταναλωτή στην επιλογή και κατανόηση των προσφερόμενων πιστώσεων, όσο και για τη μη συμπερίληψη του δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών, είτε ηθελημένα είτε εκ παραδρομής. Όπως έχει ήδη διατυπωθεί και πιο πάνω, η πληροφόρηση που παρέχεται στους καταναλωτές κατά το στάδιο της διαφήμισης έχει διαφορετικό ρόλο και σκοπό από την προσυμβατική πληροφόρηση και δεν είναι άλλος από τη σύγκριση των επιμέρους προσφορών, και κατ' επέκταση τη δυνατότητα επιλογής του πιο κατάλληλου και οικονομικά συμφέροντος πιστωτικού φορέα για τον καταναλωτή, ανάλογα με τις ανάγκες του. Τυχόν άγνοια από μέρους των καταναλωτών της απαιτούμενης προσυμβατικής πληροφόρησης είναι πιθανό να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής (όπως το να μεταβούν σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα από αυτό που στην πραγματικότητα θα τους παρείχε την καλύτερη

για αυτούς προσφορά ή/και να μην επιλέξουν την πιο συμφέρουσα προσφορά) την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

Παράλληλα, στην υπό εξέταση περίπτωση διαφάνηκε ότι, παρόλο που η Τράπεζα δεν είχε υπόψη της οποιαδήποτε νομολογία σε σχέση με την ερμηνεία του όρου «εμφανής», επέλεξε να μην ακολουθήσει τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές που είχε εκδώσει η ΕΕ και της είχε κοινοποιήσει η ΥΠΚ αμέσως μετά τη διεξαγωγή του πρώτου ελέγχου. Η Τράπεζα προτίμησε να ερμηνεύσει η ίδια τον υπό αναφορά όρο, με γνώμονα την αισθητική/παρουσιαστικό της διαφήμισης και όχι το συμφέρον του καταναλωτή και να μην υιοθετήσει τις συστάσεις της ΥΠΚ και συνάμα την άποψη της ΕΕ. Επιπρόσθετα, ενώ είχε αντιληφθεί ότι οι παρατηρήσεις/συστάσεις που της είχαν γίνει από την ΥΠΚ για τις έντυπες διαφημίσεις της «**Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000**», «**Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000**» και «**Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000**», κατά τον πρώτο έλεγχο θα έπρεπε να υιοθετηθούν και στις αντίστοιχες διαφημίσεις της τύπου «flag», εντούτοις συμμορφώθηκε με όλες τις υποδείξεις, πλην του «εμφανούς» της γραμματοσειράς.

(β) Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο παραβάτης.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το οικονομικό όφελος που αποκόμισε η Τράπεζα από τη χρησιμοποίηση των υπό κρίση διαφημίσεων, οι οποίες αφορούν συμβάσεις καταναλωτικής πίστης. Σύμφωνα με τα υποβληθέντα στοιχεία, η Τράπεζα συνήψε από τον Απρίλιο του 2019 μέχρι το Σεπτέμβριο του 2019 (περίοδος παράβασης των διαφημίσεων τύπου «flag») σαράντα έξι (46) συμβάσεις για προσωπικά δάνεια «FastCash», οι οποίες επέφεραν στην Τράπεζα, κατά την ίδια χρονική περίοδο, οκτώ χιλιάδες διακόσια εβδομήντα ένα (8.271) ευρώ τόκους. Επιπλέον, η Τράπεζα συνήψε από τον Απρίλιο του 2020 μέχρι το Σεπτέμβριο του 2020 (ελάχιστη περίοδος παράβασης των διαδικτυακών διαφημίσεων πιστωτικών καρτών) εξήντα έξι (66) συμβάσεις για πιστωτικές κάρτες από τις οποίες αποκόμισε, για την ίδια χρονική περίοδο, εβδομήντα εννιά (789) ευρώ τόκους. Επισημαίνεται ότι, τα συνολικά κέρδη που θα εισπράξει η Τράπεζα από τη σύναψη των πιο πάνω συμβάσεων θα είναι πολλαπλάσια και ταυτόχρονα ανάλογα της διάρκειας ισχύος τους, του συνολικού ποσού της πίστωσης (στην προκειμένη ανέρχεται στις τριακόσιες ογδόντα δύο χιλιάδες και οκτακόσια (382,800) ευρώ για τα προσωπικά δάνεια «FastCash» και στις εβδομήντα δύο χιλιάδες διακόσια εβδομήντα επτά (72,277) ευρώ για τις πιστωτικές κάρτες) και του χρεωστικού επιτοκίου. Συνεπώς, το οικονομικό όφελος που θα αποκομίσει από τη χρησιμοποίηση των υπό κρίση διαφημίσεων θα είναι μεγάλο.

(γ) Η ζημιά που υπέστησαν ή θα μπορούσαν να είχαν υποστεί οι καταναλωτές.

Στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η ζημιά των καταναλωτών από: α) την απουσία ή/και συμπερίληψη κατά τρόπο μη «εμφανή» της προσυμβατικής (κατά το στάδιο της διαφήμισης) πληροφόρησης στις διαφημίσεις **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €5000»**, **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €10000»** και **«Προσωπικό Δάνειο FastCash €20000»** και **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**, σε ό,τι αφορά κυρίως στο χρεωστικό επιτόκιο, στο συνολικό ποσό της πίστωσης, στο ΣΕΠΕ και στην περιγραφή των επιμέρους παραμέτρων της πίστωσης (διάρκεια, συνολικό πληρωτέο ποσό και ποσό δόσεων,) και β) τη μη συμπερίληψη του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή στις διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa»**, **«Πιστωτική Κάρτα Privilege»** και **«Πιστωτική Κάρτα Gold»**.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι, πρόθεση του κοινοτικού νομοθέτη με την εισαγωγή της διάταξης για την παροχή τυποποιημένης πληροφόρησης στους καταναλωτές, στις περιπτώσεις όπου η διαφήμιση για σύμβαση πίστωσης αναφέρει επιτόκιο, ή οποιοδήποτε άλλο αριθμητικό στοιχείο αφορά στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, ήταν να δώσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να συγκρίνει τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και η αποφυγή της αθέμιτης και παραπλανητικής διαφήμισης που έπεται της ανακοίνωσης ενός επιτοκίου, ή οποιουδήποτε στοιχείου κόστους, χωρίς να ενημερώνεται ο καταναλωτής για το πραγματικό κόστος ή επιτόκιο της σύμβασης πίστωσης, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η στέρηση της σχετικής πληροφόρησης επέφερε, ή θα μπορούσε να επιφέρει στον καταναλωτή ουσιαστική οικονομική ζημιά, εξαιτίας της σύναψης, ή του ενδεχομένου σύναψης σύμβασης με την Τράπεζα, ενώ μπορεί να υπήρχαν την ίδια στιγμή άλλες πιο συμφέρουσες προσφορές με χαμηλότερο κόστος.

Παράλληλα τονίζεται ότι, η συμπερίληψη της ύπαρξης του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή στις διαφημίσεις που αναφέρουν χαρακτηριστικά του προϊόντος, καθώς επίσης και τιμή ή/και ένδειξη τιμής (διαφημίσεις που συνιστούν δηλαδή πρόσκληση για αγορά), κρίθηκε από τον ευρωπαϊό νομοθέτη ως ουσιώδης πληροφορία για τον καταναλωτή για να λάβει απόφαση συναλλαγής και, για το λόγο αυτό, συμπεριέλαβε σχετική πρόνοια στην Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Επομένως, η απουσία του υπό αναφορά δικαιώματος στις διαφημιζόμενες πιστώσεις και, κατά συνέπεια, η άγνοια των καταναλωτών για αυτό, οδήγησαν, ή ενδέχεται να οδήγησαν τους καταναλωτές, σύμφωνα με την πιο πάνω νομοθεσία, να λάβουν απόφαση συναλλαγής, ήτοι να

προχωρήσουν με τη σύναψη σύμβασης για πιστωτική κάρτα, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη η διάθεση συνεργασίας την οποία επέδειξε η Τράπεζα παρέχοντας, εντός των χρονικών πλαισίων που έθετε η ΥΠΚ, το ανάλογο διαφημιστικό υλικό και στοιχεία, καθώς επίσης και το γεγονός ότι η Τράπεζα δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την ΥΠΚ για οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου.

Επίσης, προσμετρά η συμμόρφωση της Τράπεζας με τις υπόλοιπες συστάσεις/υποδείξεις που τις είχε κάνει η ΥΠΚ με το πέρας του πρώτου ελέγχου.

Τέλος, ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι οι παραβάσεις που αφορούν στις διαδικτυακές διαφημίσεις **«Πιστωτική Κάρτα Miles & More Visa», «Πιστωτική Κάρτα Privilege» και «Πιστωτική Κάρτα Gold»** έγιναν εκ παραδρομής ή/και λόγω ανθρώπινου λάθους.

Η ΥΠΚ, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της διαφημιστικό υλικό και όλες τις ενέργειες/θέσεις/απόψεις της Τράπεζας, **επιβάλλει στην «AstroBank Public Company Limited» διοικητικό πρόστιμο ύψους έξι χιλιάδων ευρώ (€6.000).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 1/12/2021

.....

Αντώνης Ιωάννου

Αναπληρωτής Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή