



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης: 2021/05(ΕΠ)

Αρ. Φακ.: 8.13.1.10.4.3/2ΑΓ

**Ο περί των Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που
Προορίζονται για Κατοικία Νόμος του 2017 (Ν.41(Ι)/2017)**

Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για τη νομιμότητα
της τηλεοπτικής διαφήμισης για στεναστικό δάνειο με επιδότηση
της ALPHA BANK CYPRUS LTD

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Νομοθετικό πλαίσιο

Ο περί των Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που Προορίζονται για Κατοικία Νόμος του 2017 (Ν.41(Ι)/2017) (εφεξής ο «Νόμος»), ο οποίος ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την ευρωπαϊκή Οδηγία 2014/17/ΕΕ (εφεξής η «ευρωπαϊκή Οδηγία»), ορίζει ως αρμόδιες αρχές για την εξασφάλιση της εφαρμογής και επιβολής των διατάξεών του, την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «ΥΠΚ») και την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου. Η ΥΠΚ είναι, μεταξύ άλλων, αρμόδια για την εφαρμογή των διατάξεων του Νόμου που αφορούν στις γενικές διατάξεις για τη διαφήμιση και την εμπορική προώθηση και στις τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση.

1.1 Πεδίο εφαρμογής του Νόμου

Ο Νόμος εφαρμόζεται, σύμφωνα με το άρθρο 4(1) αυτού:

«(α) σε συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εξασφάλιση που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητο που προορίζεται για κατοικία ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζόμενου με ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, νοουμένου ότι το πρόσωπο στο οποίο παρέχεται η πίστωση είναι καταναλωτής· και

(β) σε συμβάσεις πίστωσης σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή η διατήρηση δικαιωμάτων κυριότητας σε γη ή σε υφιστάμενα ή υπό κατασκευή κτίρια, νοουμένου ότι το πρόσωπο στο οποίο παρέχεται η πίστωση είναι καταναλωτής.»

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

Επίσης, «πιστωτής» σημαίνει το νομικό πρόσωπο το οποίο χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει πίστωση η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του νόμου, στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Τέλος, «σύμβαση πίστωσης» σημαίνει σύμβαση δυνάμει της οποίας ο πιστωτής χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή πίστωση η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, υπό τη μορφή αναβαλλόμενης πληρωμής, δανείου ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης.

1.2 Άρθρα του Νόμου που προνοούν για τις γενικές διατάξεις της διαφήμισης και της εμπορικής προώθησης (άρθρο 10) και τις τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση (άρθρο 11)

Ο Νόμος περιλαμβάνει διατάξεις που αφορούν στη μορφή και στο περιεχόμενο της διαφήμισης ενυπόθηκων πιστώσεων. Σύμφωνα με το προοίμιο της ευρωπαϊκής Οδηγίας, οι εν λόγω διατάξεις επιδιώκουν να προστατεύσουν τους καταναλωτές έναντι αθέμιτων ή παραπλανητικών πρακτικών διαφήμισης και να τους παρέχουν την αναγκαία πληροφόρηση, έτσι ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνουν τις διαφημίσεις και να ψάξουν για την καλύτερη προσφορά. Η εν λόγω πληροφόρηση είναι τυποποιημένη, έτσι ώστε ο καταναλωτής να λαμβάνει γνώση των ίδιων μεγεθών για όλες τις διαφημίσεις που παρουσιάζουν παρόμοια χαρακτηριστικά και, συνεπώς, να μπορεί να συγκρίνει τις

επιμέρους προσφορές. Ταυτόχρονα, με τον τρόπο αυτό, αποτρέπεται ο πιστωτικός φορέας από το να εστιάζει σε μεμονωμένα στοιχεία, τα οποία θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραπλάνηση του καταναλωτή. Τα υπό αναφορά άρθρα είναι διατυπωμένα στο Νόμο ως εξής:

«10.-(1) Χωρίς επηρεασμό των διατάξεων του περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου, κάθε διαφήμιση και εμπορική ανακοίνωση για συμβάσεις πίστωσης πρέπει είναι θεμιτή, σαφής και μη παραπλανητική.

(2) Χωρίς επηρεασμό της γενικότητας των διατάξεων του εδαφίου (1), οποιαδήποτε διατύπωση η οποία ενδέχεται να δημιουργήσει ψευδείς προσδοκίες σε καταναλωτή όσον αφορά τη διαθεσιμότητα ή το κόστος πίστωσης, απαγορεύεται.

(3) Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε πρόσωπο όπως εν γνώσει του αποστέλλει σε πρόσωπο ηλικίας κάτω των δεκαοκτώ (18) ετών, οποιοδήποτε έγγραφο με το οποίο προσφέρεται εξασφάλιση πίστωσης ή πληροφοριών ή συμβουλών προς εξασφάλιση πίστωσης ή μίσθωσης εμπορευμάτων.

11.-(1) Κάθε διαφήμιση για συμβάσεις πίστωσης η οποία αναφέρει επιτόκιο ή οποιαδήποτε αριθμητικά στοιχεία που αφορούν το κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, περιλαμβάνει τις τυποποιημένες πληροφορίες που παρατίθενται στο εδάφιο (2).

(2) Οι τυποποιημένες πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1), προσδιορίζουν κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή-

(α) Την ταυτότητα του πιστωτή και, όπου εφαρμόζεται, του μεσίτη πιστώσεων,

(β) ότι η σύμβαση πίστωσης θα εξασφαλίζεται με υποθήκη ή με άλλη παρόμοια εξασφάλιση επί ακινήτου που προορίζεται για κατοικία ή με δικαίωμα σχετιζόμενο με ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, ανάλογα με την περίπτωση,

(γ) το χρεωστικό επιτόκιο, επισημαίνοντας εάν πρόκειται για σταθερό ή κυμαινόμενο ή συνδυασμό και των δύο, μαζί με πληροφορίες για τυχόν έξοδα που περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή,

(δ) το συνολικό ποσό της πίστωσης,

(ε) το ΣΕΠΕ που περιλαμβάνεται στη διαφήμιση με τουλάχιστον τον ίδιο ευδιάκριτο τρόπο όπως και οποιοδήποτε επιτόκιο,

(στ) κατά περίπτωση και όπου εφαρμόζεται, τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης, το ποσό των δόσεων, το συνολικό ποσό πληρωτέο από τον καταναλωτή, τον αριθμό των δόσεων.

(ζ) σε περίπτωση δανείων σε ξένο νόμισμα, προειδοποίηση σχετικά με το γεγονός ότι πιθανές διακυμάνσεις της συναλλαγματικής ισοτιμίας θα μπορούσαν να επηρεάσουν το πληρωτέο από τον καταναλωτή ποσό, και

(η) συνοπτική και κατάλληλη για την περίπτωση προειδοποίηση για τους κινδύνους που σχετίζονται με τις συμβάσεις πίστωσης.

(3)(α) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους (γ), (δ), (ε), και (στ) του εδαφίου (2), διευκρινίζονται με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα, το οποίο ακολουθείται σε ολόκληρη τη διαφήμιση.

(β) Η ΥΠΚ κατόπιν εισήγησης της Κεντρικής Τράπεζας, εκδίδει σχετική οδηγία για τα κριτήρια που χρησιμοποιούν οι πιστωτές για τον καθορισμό αντιπροσωπευτικού παραδείγματος.

(4) Στις περιπτώσεις που για τη χορήγηση της πίστωσης ή για τη χορήγηση της υπό τους όρους και προϋποθέσεις που διαφημίζεται, η σύναψη σύμβασης που αφορά συμπληρωματική υπηρεσία και κυρίως ασφάλιση, είναι υποχρεωτική και το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας δεν μπορεί να προσδιοριστεί εκ των προτέρων, η υποχρέωση σύναψης της σύμβασης αυτής δηλώνεται κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή, μαζί με το ΣΕΠΕ.

(5) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στα εδάφια (2) και (4) πρέπει να είναι ευανάγνωστες ή να ακούονται καθαρά, ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για τη διαφήμιση.

(6) Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται τηρουμένων των διατάξεων του περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου.»

1.3 Οδηγίες που εξέδωσε η ΥΠΚ δυνάμει του Νόμου

1.3.1 «Η περί των Γενικών Διατάξεων για τη Διαφήμιση και την Εμπορική Προώθηση Συμβάσεων Πίστωσης Οδηγία του 2018»

Ο Νόμος παρέχει στις αρμόδιες αρχές την ευχέρεια, δυνάμει του άρθρου 54, να εκδίδουν Οδηγίες για την καλύτερη εφαρμογή και επιβολή των διατάξεών του. Η ΥΠΚ, ασκώντας τις εξουσίες που τις παρείχε το πιο πάνω άρθρο και για σκοπούς καλύτερης εφαρμογής του άρθρου 10 του Νόμου, αναφορικά με τις γενικές διατάξεις για τη διαφήμιση και την εμπορική προώθηση των συμβάσεων πίστωσης, εξέδωσε με την Κανονιστική Διοικητική Πράξη 138/2018 την Οδηγία με τίτλο «Οδηγία προς τους Πιστωτές για τις Γενικές Διατάξεις της Διαφήμισης και της Εμπορικής Προώθησης Συμβάσεων Πίστωσης» (εφεξής «Κ.Δ.Π. 138/2018»). Η Κ.Δ.Π. 138/2018 περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, προειδοποιητικές δηλώσεις

προς τους καταναλωτές οι οποίες πρέπει να περιέχονται σε τέτοιες διαφημίσεις και οι οποίες πρέπει να παρουσιάζονται με συγκεκριμένο τρόπο. Η εν λόγω συμπερίληψη κρίθηκε σκόπιμη από την ΥΠΚ, δεδομένης της αύξησης των μη εξυπηρετούμενων δανείων στη χώρα μας, καθώς και της φύσης των συμβάσεων που αφορούν σε ενυπόθηκα δάνεια. Εξάλλου, ο ίδιος ο κοινοτικός νομοθέτης απονέμει μεγάλη σημασία στην ενημέρωση του καταναλωτή, προτού προχωρήσει σε σύναψη σύμβασης, σε σχέση με τους κινδύνους που ενέχουν τέτοιου είδους συμβάσεις. Αυτό προκύπτει από την αιτιολογική σκέψη 22 της ευρωπαϊκής Οδηγίας, η οποία αναφέρει τα εξής: «Λόγω της φύσης και των ενδεχόμενων συνεπειών για τον καταναλωτή μιας σύμβασης πίστωσης που αφορά ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, το διαφημιστικό υλικό και οι εξατομικευμένες προσυμβατικές πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν επαρκείς ειδικές προειδοποιήσεις για τους κινδύνους, λόγω χάριν σχετικά με τις ενδεχόμενες επιπτώσεις από τη διακύμανση των συναλλαγματικών ισοτιμιών στα ποσά που οφείλει να εξοφλήσει ο καταναλωτής και, όπου κρίνεται απαραίτητο από τα κράτη μέλη, τη φύση και τις συνέπειες της σύναψης ασφάλειας.».

Συνεπώς, η ΥΠΚ περιέλαβε στην Κ.Δ.Π. 138/2018 τις πιο κάτω πρόνοιες, σύμφωνα με τις οποίες οι πιστωτές οφείλουν να διασφαλίζουν ότι:

«(α) η διαφήμιση δεν επιδιώκει να επηρεάσει τη στάση του καταναλωτή ως προς τη διαφημιζόμενη πίστωση ή ως προς τον πιστωτή μέσω ασάφειας, υπερβολής ή παράλειψης.

(β) ο σχεδιασμός, η παρουσίαση και το περιεχόμενο της διαφήμισης είναι σαφή, δίκαια, ακριβή και μη παραπλανητικά.

(γ) η φύση και ο τύπος της διαφημιζόμενης πίστωσης είναι σαφή και δεν συγκαλύπτονται καθ' οιονδήποτε τρόπο.

(δ) σε κάθε διαφήμιση οι υποσημειώσεις χρησιμοποιούνται μόνο για να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τις βασικές πληροφορίες που παρέχει η διαφήμιση και πρέπει να είναι επαρκούς μεγέθους και προβολής ώστε να είναι ευανάγνωστες.

(ε) όλες οι προειδοποιητικές δηλώσεις είναι εμφανείς. Η δήλωση περιέχει περίγραμμα, είναι με έντονη γραφή και έχει μέγεθος γραμματοσειράς τουλάχιστον ίσο με το κυρίαρχο μέγεθος γραμματοσειράς που χρησιμοποιείται σε όλη τη διαφήμιση. Επίσης, εμφανίζονται ταυτόχρονα με τα οφέλη της διαφημιζόμενης πίστωσης. Σε περίπτωση χρήσης ακουστικής διαφήμισης οι προειδοποιητικές δηλώσεις αναφέρονται στο τέλος της διαφήμισης.

(στ) όλες οι διαφημίσεις για πιστώσεις που εξασφαλίζονται με κατοικία περιέχουν την ακόλουθη προειδοποιητική δήλωση:

«Προειδοποίηση: Εάν δεν τηρείτε το σχέδιο αποπληρωμής του δανείου σας, μπορεί να χάσετε το σπίτι σας».

(ζ) σε διαφημίσεις για την ενοποίηση δύο ή περισσότερων χορηγήσεων, όπου ο πιστωτής χρησιμοποιεί αριθμητικό παράδειγμα για να υποδείξει τη διαφορά μεταξύ μιας νέας ενοποιημένης πίστωσης σε σχέση με τις μεμονωμένες υποκείμενες προς ενοποίηση χορηγήσεις, περιλαμβάνονται ευκρινείς συγκριτικές πληροφορίες που αντιπαραθέτουν, πέραν της διαφοροποίησης της τακτικής δόσης, το συνολικό χρόνο και το συνολικό κόστος αποπληρωμής για το κάθε ένα από τα συγκρινόμενα μέρη. Συναφώς, δίδεται η πιο κάτω προειδοποίηση, η οποία προσαρμόζεται ανάλογα με το διαφημιζόμενο προϊόν:

«Προειδοποίηση: Το νέο ενοποιημένο δάνειο ενδέχεται να χρειαστεί περισσότερο χρόνο για να αποπληρωθεί από τα υποκείμενα προς ενοποίηση δάνεια. Η αύξηση της περιόδου αποπληρωμής συνεπάγεται αναλογικά μεγαλύτερο συνολικό κόστος για τη χορήγηση».

(η) διαφήμιση για χορήγηση σταθερού ή/και κυμαινόμενου επιτοκίου περιέχει την ακόλουθη προειδοποιητική δήλωση, όπου ισχύει:

«Προειδοποίηση: Υπάρχουν χρεώσεις εάν εξοφλήσετε νωρίτερα το δάνειο σας».

Νοείται ότι σε περίπτωση που οι χρεώσεις προκύπτουν υπό ορισμένες προϋποθέσεις, αυτές αναφέρονται εντός της προειδοποίησης.

(θ) διαφήμιση για ενυπόθηκο δάνειο μεταβλητού επιτοκίου περιέχει την ακόλουθη προειδοποιητική δήλωση:

«Προειδοποίηση: Το ποσό της δόσης και το συνολικό κόστος της χορήγησης μπορεί να αυξηθεί ή να μειωθεί ανάλογα με τη διακύμανση του βασικού επιτοκίου».

(ι) κάθε διαφήμιση που προωθεί πέραν της μίας πίστωσης ορίζει με σαφήνεια τις βασικές πληροφορίες που αφορούν κάθε μια από αυτές κατά τρόπο ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να τις διαχωρίσει.

(κ) οι συστάσεις ή/και οι εισηγήσεις που παρατίθενται σε κάθε διαφήμιση είναι πλήρεις, δίκαιες, ακριβείς και μη παραπλανητικές και είναι σχετικές με τη διαφημιζόμενη πίστωση.

(λ) οι συγκρίσεις ή οι αντιπαραβολές μεταξύ διαφημιζόμενων πιστώσεων βασίζονται είτε σε στοιχεία που επαληθεύονται από τον πιστωτή, είτε σε εύλογες υποθέσεις οι οποίες αναφέρονται στη διαφήμιση. Παρουσιάζονται με σαφή, δίκαιο και ισορροπημένο τρόπο και δεν παραλείπεται οτιδήποτε σημαντικό για αυτές. Ουσιαστικές διαφορές μεταξύ των διαφημιζόμενων πιστώσεων πρέπει να καθορίζονται με σαφήνεια.

(μ) η σημασία ακρωνυμίων που χρησιμοποιούνται σε διαφήμιση δηλώνεται στην ίδια τη διαφήμιση.».

1.3.2 «Η περί των Κριτηρίων που θα Χρησιμοποιούν οι Πιστωτές για τον Καθορισμό Αντιπροσωπευτικού Παραδείγματος σε Διαφήμιση για Σύμβαση Πίστωσης Οδηγία του 2018»

Προκειμένου να διασφαλιστεί συνεπές πλαίσιο για τους καταναλωτές στον τομέα της πίστης και να ελαχιστοποιηθεί ο διοικητικός φόρτος για τους πιστωτικούς φορείς, ο κοινοτικός νομοθέτης διαμόρφωσε το βασικό πλαίσιο της ευρωπαϊκής Οδηγίας σύμφωνα με τη δομή της Οδηγίας 2008/48/ΕΚ και κυρίως την αρχή ότι οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στις διαφημίσεις για συμβάσεις πίστωσης που αφορούν ακίνητα που προορίζονται για κατοικία πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα. Προς το σκοπό αυτό, ενσωμάτωσε στην ευρωπαϊκή Οδηγία το Άρθρο 11(1), σύμφωνα με το οποίο τα κράτη μέλη οφείλουν να μεριμνούν ώστε κάθε διαφήμιση για σύμβαση πίστωσης η οποία αναφέρει επιτόκιο ή τυχόν αριθμητικά στοιχεία που αφορούν στο κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, θα πρέπει να περιλαμβάνει συγκεκριμένες τυποποιημένες πληροφορίες. Ορισμένες από τις πληροφορίες αυτές πρέπει να γνωστοποιούνται με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα, το οποίο θα ακολουθείται σε ολόκληρη τη διαφήμιση και τα κράτη μέλη οφείλουν να εγκρίνουν συγκεκριμένα κριτήρια για τον καθορισμό του εν λόγω αντιπροσωπευτικού παραδείγματος (Άρθρο 11(3)). Οι πιο πάνω διατάξεις ενσωματώθηκαν στο εθνικό δίκαιο με το άρθρο 11(1) και (3) του Νόμου.

Συγκεκριμένα και σε ότι αφορά στον καθορισμό του αντιπροσωπευτικού παραδείγματος, η παράγραφος (β) του εδαφίου (3) του άρθρου 11 του Νόμου, ορίζει την ΥΠΚ ως την αρμόδια αρχή για να εκδώσει σχετική οδηγία αναφορικά με τα κριτήρια που πρέπει να χρησιμοποιούν οι πιστωτές για τον καθορισμό του υπό αναφορά αντιπροσωπευτικού παραδείγματος, μετά από εισήγηση της Κεντρικής Τράπεζας.

Προς εφαρμογή της πιο πάνω διάταξης, η ΥΠΚ έλαβε την εισήγηση της Κεντρικής Τράπεζας και εξέδωσε με την Κανονιστική Διοικητική Πράξη 139/2018 την Οδηγία με τίτλο «Οδηγία προς τους Πιστωτές για τα Κριτήρια που Χρησιμοποιούν για τον Καθορισμό Αντιπροσωπευτικού Παραδείγματος σε Διαφήμιση για Σύμβαση Πίστωσης» (εφεξής «Κ.Δ.Π. 139/2018»). Σύμφωνα με την εν λόγω Οδηγία, το αντιπροσωπευτικό παράδειγμα θα πρέπει να:

«α) αφορά ποσό δανειοδότησης €100.000 έτσι ώστε να διευκολύνει τον καταναλωτή να κατανοήσει τις λοιπές παραμέτρους και να είναι προσαρμόσιμο, με απλούς υπολογισμούς, στο ποσό που θα αφορά τον κάθε καταναλωτή.

β) έχει περίοδο αποπληρωμής ίδια με τη διάρκεια της διαφημιζόμενης πίστωσης. Σε περίπτωση που η περίοδος αποπληρωμής διαφέρει από δάνειο σε δάνειο στο πλαίσιο της διαφημιζόμενης πίστωσης, παρατίθενται τουλάχιστον δύο αντιπροσωπευτικά παραδείγματα με διαφοροποίηση της διάρκειας έτσι ώστε ο καταναλωτής να είναι σε θέση να αξιολογήσει τις επιπτώσεις επιμήκυνσης του δανείου στο συνολικό κόστος και ύψος των τακτικών δόσεων.

γ) χρησιμοποιεί και αναφέρει ευκρινώς τον τύπο του επιτοκίου (κυμαινόμενο ή σταθερό) που αφορά τη διαφημιζόμενη πίστωση, το ύψος του βασικού επιτοκίου όπως ισχύει κατά τη στιγμή της διαφήμισης, καθώς και ένα περιθώριο για το προϊόν του παραδείγματος το οποίο αντιπροσωπεύει το μέσο καταναλωτή.

δ) αναφέρει ευκρινώς οποιεσδήποτε άλλες παραμέτρους έχουν χρησιμοποιηθεί στον υπολογισμό του παραδείγματος, όπως για παράδειγμα, έξοδα και χρεώσεις που αναμένεται να προκύψουν κατά τη σύναψη της χορήγησης.

ε) αναφέρει και επεξηγεί ευκρινώς τυχόν έξοδα που αναμένεται να προκύψουν στο μέλλον και δεν έχουν συμπεριληφθεί στον υπολογισμό του παραδείγματος όπως, για παράδειγμα, τακτικά έξοδα εκτίμησης ή/και έξοδα ασφάλισης ζωής και πυρός.».

2. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας αυτεπάγγελτης έρευνας αποτελεί η νομιμότητα της τηλεοπτικής διαφήμισης της ALPHA BANK CYPRUS LTD (εφεξής η «Τράπεζα») για στεγαστικό δάνειο με επιδότηση, η οποία προβαλλόταν στους τηλεοπτικούς δέκτες των καταναλωτών και η οποία αφορούσε σύμβαση πίστωσης, έτσι όπως αυτή ορίζεται στο Νόμο.

3. Θεμελίωση αρμοδιότητας της ΥΠΚ

Σύμφωνα με το άρθρο 5(1)(α) και 5(1)(β) σε συνδυασμό με το άρθρο 40(1) του Νόμου, η ΥΠΚ έχει αρμοδιότητα να εξετάζει κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παράβαση του άρθρου 10 και του άρθρου 11 (εξαιρουμένης της παραγράφου (β) του εδαφίου (3) η οποία εφαρμόζεται από κοινού με την Κεντρική Τράπεζα) του Νόμου.

Όπως αναλυτικά έχει διατυπωθεί πιο πάνω, τα άρθρα 10 και 11 εφαρμόζονται στις διαφημίσεις που αφορούν συμβάσεις πίστωσης οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου.

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει τη «διαφήμιση» ως κάθε μορφή ανακοίνωσης που μεταδίδεται έναντι πληρωμής ή ανάλογου ανταλλάγματος, ή για λόγους αυτοπροβολής από δημόσια ή ιδιωτική επιχείρηση στο πλαίσιο εμπορικής, βιομηχανικής ή βιοτεχνικής δραστηριότητας ή άσκησης επαγγέλματος, με σκοπό την προώθηση της παροχής αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων ακινήτων, δικαιωμάτων και υποχρεώσεων και περιλαμβάνει κάθε μορφή διαφήμισης με δημοσίευση από το ραδιόφωνο ή την τηλεόραση, με έκθεση αγγελιών, σημάτων, επιγραφών, αφισών ή εμπορευμάτων, με διανομή δειγμάτων, εγκυκλίων, καταλόγων, τιμοκαταλόγων ή άλλου υλικού, με έκθεση φωτογραφιών, υποδειγμάτων ή κινηματογραφικών ταινιών, ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο και αναφορές στη δημοσίευση διαφημίσεων θα ερμηνεύονται ανάλογα.

Το ίδιο άρθρο ορίζει ως «σύμβαση πίστωσης» κάθε σύμβαση δυνάμει της οποίας ο πιστωτής χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή, πίστωση η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, υπό τη μορφή αναβαλλόμενης πληρωμής, δανείου, ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης.

Από τον ορισμό της «σύμβασης πίστωσης» προκύπτει σαφώς ότι αυτή θα πρέπει, αφενός να χορηγείται από πιστωτή, δηλαδή από νομικό πρόσωπο το οποίο χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει πίστωση η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, 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.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η Τράπεζα, που αποτελεί νομικό πρόσωπο εγγεγραμμένο στο Τμήμα Εφόρου Εταιρειών και Διανοητικής Ιδιοκτησίας, είναι Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα, το οποίο εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου και το οποίο, σύμφωνα με τον περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμο (66(I)/1997) δραστηριοποιείται, μεταξύ άλλων, στη χορήγηση πιστώσεων, όπως καταναλωτικής και ενυπόθηκτης πίστης.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα υπόσχετο να χορηγήσει σύμβαση πίστωσης, σκοπός της οποίας ήταν η απόκτηση ακίνητης ιδιοκτησίας από καταναλωτή. Συνεπώς, η Τράπεζα υπόσχετο να

χορηγήσει πίστωση η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, ενώ παράλληλα ενεργούσε στο πλαίσιο της επαγγελματικής της δραστηριότητας και, ως εκ τούτου, τεκμαίρεται ότι η Τράπεζα είναι πιστωτής, εν τη εννοία του Νόμου.

Επίσης, η εν λόγω σύμβαση πίστωσης απευθύνετο σε φυσικά πρόσωπα τα οποία σκοπό είχαν να χρησιμοποιήσουν την ενδεχόμενη χορηγούμενη πίστωση για στεγαστικούς σκοπούς. Επομένως, τυχόν μελλοντικές συναλλαγές των προσώπων αυτών με την Τράπεζα για τον πιο πάνω σκοπό θα ενέπιπταν εντός του πεδίου εφαρμογής του Νόμου, ενώ ταυτόχρονα τα εν λόγω πρόσωπα θα ενεργούσαν για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά τους. Συνεπώς, η προωθούμενη πίστωση απευθύνετο σε καταναλωτές, εν τη εννοία του Νόμου.

Ως εκ των άνω, συνάγεται ότι η Τράπεζα, εφόσον προωθούσε στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριότητας την παροχή σύμβασης πίστωσης μέσω της τηλεόρασης, διαφήμιζε σύμβαση πίστωσης η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και, επομένως, θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της ΥΠΚ να διενεργήσει αυτεπάγγελτη έρευνα σε σχέση με τη νομιμότητα της διαφήμισης που χρησιμοποιούσε η Τράπεζα για σκοπούς προώθησης σύμβασης πίστωσης που προορίζετο για καταναλωτές.

4. Διαδικασία διερεύνησης με βάση το Νόμο

Σύμφωνα με το άρθρο 38(1)(α) και 38(1)(β) του Νόμου, η ΥΠΚ, εντός του πλαισίου των αρμοδιοτήτων της δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 5, έχει καθήκον να διασφαλίζει την εφαρμογή των διατάξεων του Νόμου από τους πιστωτές και να διεξάγει έρευνες για σκοπούς εξέτασης οποιασδήποτε πιθανής παράβασης των εν λόγω διατάξεων. Το άρθρο 40(1) προβλέπει ότι η ΥΠΚ εξετάζει παραβάσεις οποιασδήποτε διάταξης του Νόμου που εμπίπτει εντός των αρμοδιοτήτων της, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα. Στο πλαίσιο της πιο πάνω εξέτασης, η ΥΠΚ δύναται, σύμφωνα με το άρθρο 39(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 40(2) του Νόμου.

5. Αυτεπάγγελτη έρευνα ΥΠΚ για τη διαφήμιση «Στεγαστικό δάνειο με επιδότηση»

5.1 Περιγραφή γεγονότων

5.1.1 Ευρύτερη Αυτεπάγγελτη έρευνα ΥΠΚ σε σχέση με τη νομιμότητα των διαφημίσεων που χρησιμοποιούν πιστωτικοί φορείς στην Κύπρο

Στο πλαίσιο εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου που αναλύεται πιο πάνω, καθώς και του περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμου του 2010 (Ν.106(I)/2010), ο οποίος εφαρμόζεται σε συμβάσεις πίστωσης που δεν εξασφαλίζονται με υποθήκη ή παρόμοια εγγύηση (καταναλωτική 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 πιστωτών με τη σχετική κείμενη προαναφερθείσα νομοθεσία. 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(I)/2007), δεδομένου ότι τα άρθρα 10 και 11 του Νόμου εφαρμόζονται τηρουμένων των διατάξεων του Ν.103(I)/2007. Μεταξύ των επιλεγμένων πιστωτών ήταν και η Τράπεζα.

Η έρευνα είχε ολοκληρωθεί σε δύο στάδια. Όσον αφορά την Τράπεζα, η έρευνα είχε αρχίσει στις 10/09/2018 (πρώτη επιστολή ΥΠΚ προς την Τράπεζα) και είχε ολοκληρωθεί στις 7/08/2020 (τελευταία επιστολή της Τράπεζας προς την ΥΠΚ, ως απάντηση στην προειδοποιητική επιστολή της ΥΠΚ ημερομηνίας 24/07/2020).

Τα αποτελέσματα του πρώτου ελέγχου των διαφημίσεων, τα οποία αφορούσαν την Τράπεζα, κοινοποιήθηκαν σε αυτήν με προειδοποιητική επιστολή, ημερομηνίας 11/01/2019 και του δεύτερου ελέγχου – επανέλεγχος, με προειδοποιητική επιστολή ημερομηνίας 24/07/2020. Τονίζεται ότι με την προειδοποιητική επιστολή, ημερομηνίας 11/01/2019 η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα, όπως προβεί άμεσα στις δέουσες ενέργειες για σκοπούς συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και την ενημέρωσε ότι θα προβεί σε επανέλεγχο και σε περίπτωση παραβάσεων θα επιβληθούν οι προβλεπόμενες από τη σχετική νομοθεσία κυρώσεις. Αντίστοιχα, με την προειδοποιητική επιστολή ημερομηνίας 24/07/2020, η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα, όπως προβεί στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, ώστε να τερματιστούν οι παραβάσεις σε όλα τα είδη διαφημίσεων/προωθητικών ενεργειών της, δυνάμει συγκεκριμένων νομοθετικών προνοιών, ενημερώσει σχετικά την

ΥΠΚ και αποφύγει επανάληψη των συγκεκριμένων παραβάσεων στο μέλλον, καθώς και οποιοδήποτε άλλων παραβάσεων ή/και ελλείψεων πληροφόρησης που υπήρχαν σε διαφημίσεις της Τράπεζας και είχαν ήδη διορθωθεί/τροποποιηθεί μετά από υποδείξεις της ΥΠΚ.

5.1.2 Αυτεπάγγελτη έρευνα της διαφήμισης «Στεγαστικό δάνειο με επιδότηση» - «Alpha Επιδότηση Plus+»

Περί τα μέσα Σεπτεμβρίου 2020 και μετά την ολοκλήρωση της ευρύτερης έρευνας που διεξήγαγε η ΥΠΚ, υπέπεσε στην αντίληψη της ΥΠΚ ότι η Τράπεζα πρόβαλλε στους τηλεοπτικούς δέκτες των καταναλωτών διαφήμιση, η οποία αφορούσε «στεγαστικό δάνειο με επιδότηση» και η οποία ενδέχεται, με βάση τη συνολική της παρουσίαση και πληροφόρηση που παρείχε, να παραβιάζει σχετικές πρόνοιες της κείμενης νομοθεσίας. Ως εκ τούτου, στις 16/9/2020, η ΥΠΚ απέστειλε επιστολή στην Τράπεζα με την οποία της επεσήμαινε το πιο πάνω γεγονός και την καλούσε όπως, εντός δύο εργάσιμων ημερών, αποστείλει την εν λόγω διαφήμιση. Επιπρόσθετα, συνέστησε στην Τράπεζα όπως προβεί παράλληλα σε εξέταση της νομιμότητάς της και όπως προχωρήσει με τις δέουσες τροποποιήσεις και ενέργειες, έτσι ώστε να αρθούν οι οποιοσδήποτε ενδεχόμενες νομοθετικές παραβάσεις.

Στις 18/09/2020, η Τράπεζα απέστειλε επιστολή, με την οποία προώθησε την τηλεοπτική διαφήμιση, όπως της είχε ζητηθεί. Η Τράπεζα στην εν λόγω επιστολή αναφέρει επίσης ότι θα προβεί, ως οι συστάσεις της ΥΠΚ, σε εξέταση της υπό αναφοράς διαφήμισης, ώστε να διασφαλιστεί ότι βρίσκεται σε πλήρη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, οδηγίες και κανονισμούς.

Με επιστολή ημερομηνίας 23/09/2020, η ΥΠΚ ενημέρωσε την Τράπεζα ότι ολοκλήρωσε τον έλεγχο της υπό κρίση τηλεοπτικής διαφήμισης και ότι, εκ πρώτης όψεως, φαίνεται να παραβιάζει πρόνοιες του Νόμου, καθώς και διάταξη της Κ.Δ.Π. 138/2018. Οι παραβάσεις επεξηγήθηκαν στην Τράπεζα αναλυτικά και στη βάση της διάταξης που παραβιάζεται. Ταυτόχρονα, ένεκα των ανωτέρω αποτελεσμάτων, η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα να παραθέσει τυχόν θέσεις της εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από τη λήψη της επιστολής.

Η Τράπεζα με επιστολή ημερομηνίας 6/10/2020, ενημέρωσε μεταξύ άλλων, την ΥΠΚ ότι έχει λάβει υπόψη τις υποδείξεις της και έχει προβεί σε όλες τις απαιτούμενες διορθωτικές κινήσεις, ώστε να διασφαλιστεί ότι η διαφήμιση συνάδει πλήρως με αυτές.

5.1.2.1 Ενημέρωση Τράπεζας για τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας

Η ΥΠΚ, με την ολοκλήρωση της έρευνας της για τη διαφήμιση «στεγαστικό δάνειο με επιδότηση» και αφού έλαβε υπ' όψιν α) το γεγονός ότι η Τράπεζα είχε ήδη λάβει συστάσεις για παρόμοιας φύσης και περιεχομένου παραβάσεις κατά τον ευρύτερο έλεγχο των διαφημίσεων της και β) τις θέσεις/σχόλια της Τράπεζας, ενημέρωσε την Τράπεζα με σχετική επιστολή, ημερομηνίας, 27/11/2020 για το τελικό αποτέλεσμα της έρευνάς της. Πιο κάτω περιγράφεται εν συντομία η εν λόγω παράβαση για σκοπούς καλύτερης κατανόησης των θέσεων/ισχυρισμών της Τράπεζας που παρατίθενται στην αμέσως επόμενη ενότητα:

Η ΥΠΚ διαπιστώνει παράβαση του εδαφίου 5 του άρθρου 11 του Νόμου, καθώς οι τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση δυνάμει των εδαφίων 2 και 4 του άρθρου 11 του Νόμου δεν είναι ευανάγνωστες και επιπλέον, παράβαση των προνοιών της υποπαραγράφου (ε) της παραγράφου 5 της Κ.Δ.Π. 138/2018, καθώς οι προειδοποιητικές δηλώσεις δεν είναι εμφανείς εφόσον δεν έχουν μέγεθος γραμματοσειράς ίσο με το κυρίαρχο / επικρατέστερο μέγεθος γραμματοσειράς που χρησιμοποιείται σε όλη τη διαφήμιση.

Επίσης, με την ίδια επιστολή, η ΥΠΚ κάλεσε την Τράπεζα όπως, εντός εφτά (7) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εν λόγω επιστολής:

- i. ενημερώσει την ΥΠΚ κατά πόσο προτίθεται να αναλάβει οποιαδήποτε δέσμευση έναντι των καταναλωτών αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση,
- ii. παραθέσει στην ΥΠΚ τις απόψεις της σχετικά με το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου σε βάρος της,
- iii. ενημερώσει την ΥΠΚ σχετικά με τον αριθμό των δανείων που έχει συνάψει η Τράπεζα από την ημερομηνία προβολής της διαφήμισης που εξέτασε η ΥΠΚ μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία τροποποιήθηκε,
- iv. ενημερώσει την ΥΠΚ για το συνολικό ύψος της χρηματοδότησης/χορήγησης που αφορά στο πιο πάνω δάνειο,
- v. ενημερώσει την ΥΠΚ για το ύψος των τόκων που εισέπραξε η Τράπεζα από το υπό αναφορά δάνειο,

vi. αποστέλλει στην ΥΠΚ έγγραφο σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Τράπεζας για το έτος 2019,

vii. υποβάλει κάθε άλλη παρατήρηση που επιθυμεί σχετικά με τα ανωτέρω.

Η Τράπεζα με ηλεκτρονικό μήνυμα, ημερομηνίας 30/11/2020 αιτήθηκε παράταση χρόνου μέχρι τις 22/12/2020 για να μελετήσει τα αιτήματα της ΥΠΚ και να συλλέξει τις σχετικές πληροφορίες.

Με απαντητική επιστολή ημερομηνίας 22/12/2020 η Τράπεζα απέστειλε γραπτώς τις θέσεις της, οι οποίες φαίνονται σε ενότητα πιο κάτω.

5.1.2.2 Ακρόαση

Στις 11/01/2021 η Τράπεζα απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα ζητώντας από την ΥΠΚ όπως προτού λάβει οποιαδήποτε απόφαση, να δώσει την ευκαιρία στο δικηγόρο που την εκπροσωπεί να εμφανιστεί προσωπικά και να προβεί σε απαραίτητες παραστάσεις και διευκρινήσεις.

Η ΥΠΚ απέστειλε επιστολή, ημερομηνίας 20/01/2021 στην Τράπεζα ότι αποδέχεται το αίτημα της για συνάντηση μεταξύ της ΥΠΚ και του δικηγορικού γραφείου, το οποίο την εκπροσωπεί, με σκοπό να δοθούν περισσότερες διευκρινήσεις. Στην εν λόγω επιστολή, η ΥΠΚ επισήμανε στην Τράπεζα ότι στην προαναφερόμενη επιστολή της, ημερομηνίας 22/12/2020, δεν έκανε οποιαδήποτε αναφορά κατά πόσο προτίθεται να αναλάβει οποιαδήποτε δέσμευση έναντι των καταναλωτών αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση, έχοντας υπόψη το θέμα που είχε εγερθεί στο σημείο 11 (i) της επιστολής της ΥΠΚ, ημερομηνίας 27/11/2020.

Η Τράπεζα με επιστολή ημερομηνίας 28/01/2021 ενημέρωσε την ΥΠΚ ότι το θέμα της ανάληψης οποιασδήποτε δέσμευσης έναντι των καταναλωτών, θα ήθελε να συζητηθεί στην επικείμενη συνάντηση.

Στις 21/10/2021, λόγω της ιδιαίτερης κατάστασης με τον Κορωνοϊό - COVID-19, η συνάντηση της ΥΠΚ για ακρόαση της Τράπεζας πραγματοποιήθηκε εξ αποστάσεως.

Ο δικηγόρος που εκπροσωπούσε την Τράπεζα, σχολίασε την αλληλογραφία της Τράπεζας με την ΥΠΚ και ανέφερε ότι η Τράπεζα είχε συμμορφωθεί άμεσα με τις υποδείξεις της ΥΠΚ, για αυτό και κάλεσε την ΥΠΚ να μην προβεί σε επιβολή διοικητικού προστίμου. Όσον αφορά το ερώτημα της ΥΠΚ στην επιστολή της, ημερομηνίας 27/11/2020, στο σημείο 11(i), καθώς και το πρώτο ερώτημα της ΥΠΚ στη επιστολή της, ημερομηνίας 20/01/2021, στο

σημείο 3 σχετικά με την ανάληψη δέσμευσης, ο δικηγόρος της Τράπεζας ζήτησε από την ΥΠΚ, όπως υποδείξει στην Τράπεζα οποιαδήποτε δέσμευση που θα την ικανοποιούσε και ανέφερε ότι η Τράπεζα είναι πρόθυμη να την υιοθετήσει.

Ο Διευθυντής της ΥΠΚ διευκρίνισε ότι η επιβολή διοικητικών προστίμων δεν είναι αυτοσκοπός της ΥΠΚ αλλά η αποτελεσματική εφαρμογή των νομοθεσιών για την προστασία του καταναλωτή από τις επιχειρήσεις. Ανέφερε επίσης ότι παρόλο που η ΥΠΚ συμφωνεί με την παραδοχή της Τράπεζας ότι έχει συμμορφωθεί με τις υποδείξεις της και έχει προχωρήσει με την παύση της παράβασης, εντούτοις δεν μπορεί να αγνοήσει τη διαπίστωση παράβασης και ότι η ΥΠΚ πρέπει να μεταχειρίζεται ισότιμα όλες τις Τράπεζες που είχαν ίδιες ή παρόμοιες παραβάσεις. Ο Διευθυντής της ΥΠΚ διευκρίνισε επίσης ότι εναπόκειται στην Τράπεζα να υποβάλει οποιαδήποτε δέσμευση στην ΥΠΚ έναντι των καταναλωτών, ως οι πρόνοιες του Άρθρου 40(3) του Νόμου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Άρθρο 40(3) του Νόμου η ΥΠΚ δύναται, σε περίπτωση που κρίνει σκόπιμο, να λάβει υπόψη της οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης έναντι του καταναλωτή από τον κατ' ισχυρισμό παραβάτη ή εκ μέρους του κατ' ισχυρισμό παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

Ο δικηγόρος της Τράπεζας ανέφερε ότι η δέσμευση που θα μπορούσε ενδεχομένως να αναλάβει η Τράπεζα θα ήταν η συμμόρφωση με τις υποδείξεις της ΥΠΚ και η μη επανάληψη αντίστοιχων παραβάσεων στο μέλλον, πράγμα το οποίο ήδη έχει συμβεί. Συμπλήρωσε ότι θα μελετήσουν περαιτέρω το θέμα της δέσμευσης και θα επανέλθουν.

5.1.2.3 Αποστολή γραπτών δεσμεύσεων

Η Τράπεζα με επιστολή, ημερομηνίας 9/11/2021, μεταβίβασε τη δέσμευση της ότι θα είναι ιδιαίτερα προσεκτική με κάθε διαφήμιση (ιδιαίτερα τηλεοπτική) και ότι θα λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη τις υποδείξεις και οδηγίες της ΥΠΚ. Η Τράπεζα επίσης ανέφερε ότι θα πρέπει να θεωρηθεί από την ΥΠΚ ως ανάληψη δέσμευσης η αναφορά στην επιστολή της ότι οι διάφορες διαφημίσεις των προϊόντων της θα συνάδουν με το Νόμο και τις Κ.Δ.Π. της ΥΠΚ.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα επιβεβαιώνει ότι η υπό κρίση διαφήμιση δεν πρόκειται να μεταδοθεί ξανά και ότι θα προχωρήσει με απευθείας δέσμευση προς τους καταναλωτές μέσω της ιστοσελίδας της, το λεκτικό της οποίας απεστάλη στην ΥΠΚ με την προαναφερόμενη επιστολή. Η υπό αναφορά δέσμευση αφορά στη δυνατότητα προώθησης

από μέρους των καταναλωτών οποιουδήποτε σχετικού παραπόνου. Πρόθεση της Τράπεζας είναι η άμεση δημοσίευση της εν λόγω δέσμευσης, με οδηγίες για το καταναλωτικό κοινό.

5.1.3. Θέσεις της Τράπεζας

Με απαντητική επιστολή ημερομηνίας 22/12/2020, η Τράπεζα ενημέρωσε την ΥΠΚ για τα ακόλουθα:

1. Η Τράπεζα μετά την παραλαβή της επιστολής της ΥΠΚ, ημερομηνίας 11/01/2019 ενημέρωσε την ΥΠΚ με επιστολή 4/02/2019 ότι τα σχόλια της ΥΠΚ έχουν ληφθεί υπόψη και ότι έλαβε τις απαραίτητες ενέργειες τροποποίησης του διαφημιστικού υλικού της προς την κατεύθυνση των υποδείξεων της ΥΠΚ.
2. Η Τράπεζα, όπως είχε ενημερώσει την ΥΠΚ με επιστολή της, ημερομηνίας 4/02/2019 προέβη σε διορθώσεις του διαφημιστικού υλικού, το οποίο είχε αποτελέσει το αντικείμενο της έρευνας της ΥΠΚ, στη βάση των υποδείξεων που της είχαν γίνει με την επιστολή της ΥΠΚ, ημερομηνίας 11/01/2019.
3. Σε απάντηση στην επιστολή της ΥΠΚ, ημερομηνίας 24/07/2020, η Τράπεζα με επιστολή, ημερομηνίας 7/08/2020, ενημέρωσε την ΥΠΚ ότι θα προβεί σε όλες τις διορθωτικές ενέργειες, ώστε το διαφημιστικό της υλικό να συμβαδίζει με τις υποδείξεις της ΥΠΚ. Η Τράπεζα μετά την ανταλλαγή της προαναφερόμενης αλληλογραφίας προέβη στη λήψη των απαραίτητων διορθωτικών αλλαγών στο σχετικό διαφημιστικό υλικό.
4. Τα πιο πάνω αφορούσαν διαφημιστικό υλικό της Τράπεζας, το οποίο αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας της ΥΠΚ με σχετική επιστολή της προς την Τράπεζα, ημερομηνίας 10/09/2018 και το οποίο η Τράπεζα είχε αποστείλει στην ΥΠΚ με σχετική συνοδευτική επιστολή, ημερομηνίας 17/09/2018.
5. Η Τράπεζα παρέλαβε επιστολή της ΥΠΚ, ημερομηνίας 16/09/2020 σε σχέση με την υπό αναφορά διαφήμιση, η οποία αποτελούσε αντικείμενο έρευνας της ΥΠΚ και δεν συμπεριλαμβανόταν στο διαφημιστικό υλικό που είχε αποτελέσει το αντικείμενο της προηγούμενης έρευνας της ΥΠΚ. Η Τράπεζα αναφέρει ότι η εν λόγω τηλεοπτική διαφήμιση αφορούσε την εκστρατεία «Alpha Επιδότηση Plus+» και άρχισε να προβάλλεται στις 24/08/2020. Στις 18/09/2020 η Τράπεζα απέστειλε την εν λόγω διαφήμιση, όπως της είχε ζητηθεί από την ΥΠΚ.

6. Μετά τις συστάσεις και υποδείξεις της ΥΠΚ, οι οποίες κοινοποιήθηκαν στην Τράπεζα με επιστολή 23/09/2020, η Τράπεζα έδρασε άμεσα και στις 4/10/2020 η προβολή της υπό αναφοράς διαφήμισης ως είχε, τερματίστηκε.
7. Σε σχέση με την τυχόν επιβολή διοικητικού προστίμου από την ΥΠΚ σε βάρος της Τράπεζας, είναι η θέση της Τράπεζας ότι δεν θα πρέπει και/ή δεν μπορεί να επιβληθεί οποιοδήποτε πρόστιμο και/ή σε περίπτωση που η ΥΠΚ κρίνει ότι θα πρέπει να επιβληθεί πρόστιμο αυτό θα πρέπει να είναι το μικρότερο δυνατό, για τους πιο κάτω λόγους:
 1. Η τηλεοπτική διαφήμιση «Alpha Επιδότηση Plus+» δεν αποτέλεσε αντικείμενο της προηγούμενης έρευνας της ΥΠΚ για την οποία η Τράπεζα ενημερώθηκε με επιστολή της ΥΠΚ, ημερομηνίας 10/09/2018. Η έρευνα της ΥΠΚ σε σχέση με την εν λόγω διαφήμιση άρχισε στις 16/09/2020.
 2. Η έρευνα της ΥΠΚ για τη διαφήμιση «Alpha Επιδότηση Plus+» δεν θα πρέπει να συσχετιστεί με τη γενικότερη έρευνα, η οποία είχε διεξαχθεί σε προηγούμενη φάση από την ΥΠΚ, διότι η κάθε διαφήμιση αφορά διαφορετικό προϊόν/υπηρεσία της Τράπεζας και οι διάφορες διαφημίσεις της Τράπεζας ουδόλως συνδέονται μεταξύ τους.
 3. Μέχρι τις 23/09/2020, ημερομηνία επιστολής της ΥΠΚ, η Τράπεζα δεν είχε λάβει οποιοσδήποτε συστάσεις και/ή υποδείξεις από την ΥΠΚ σε σχέση με την υπό αναφορά διαφήμιση.
 4. Με την παραλαβή της επιστολής της ΥΠΚ, ημερομηνίας 23/09/2020, η Τράπεζα ενήργησε άμεσα ώστε στις 4/10/2020 η εν λόγω διαφήμιση ως είχε, τερματίστηκε/αποσύρθηκε. Η Τράπεζα σημειώνει ότι η ολιγοήμερη καθυστέρηση οφείλεται στην ανάγκη τήρησης των σχετικών εσωτερικών διαδικασιών της Τράπεζας και στη λήψη όλων των απαραίτητων εγκρίσεων πριν τη λήψη απόφασης.
 5. Η Τράπεζα ενεργούσε πάντοτε σε πλήρη συνεργασία με την ΥΠΚ και απαντούσε πάντοτε θετικά, πρόθυμα και χωρίς καθυστέρηση σε όλα τα αιτήματα της ΥΠΚ σε σχέση με την προσκόμιση υλικού, στοιχείων και διευκρινήσεων.
 6. Όσον αφορά την υπό αναφορά έρευνα αλλά και την προηγούμενη έρευνα της ΥΠΚ σε σχέση με τις διαφημίσεις, από τη λήψη των υποδείξεων και

συστάσεων της ΥΠΚ, η Τράπεζα ενεργούσε άμεσα και καλόπιστα με σκοπό την υιοθέτησή τους, παρά την όποια διαφωνία της επί ορισμένων ευρημάτων/καταλήξεων της ΥΠΚ και χωρίς να προβάλλει κωλύματα ή να αρνείται να συμμορφωθεί.

7. Τυχόν παράλειψη ή καθυστέρηση από την Τράπεζα στη λήψη διορθωτικών ενεργειών δεν ήταν εσκεμμένη ούτε κακόπιστη. Η Τράπεζα πάντοτε ενεργούσε καλόπιστα και σκοπός της ήταν οι συστάσεις της ΥΠΚ να ληφθούν υπόψη.
8. Ο αριθμός των υποδείξεων της ΥΠΚ σε σχέση με την εν λόγω διαφήμιση ήταν πολύ μικρός και συγκεκριμένα μόνο 2.
9. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σοβαρότητα των παραλείψεων. Η μια εκ των δύο υποδείξεων της ΥΠΚ δεν αφορά παράβαση του Νόμου αλλά την Κ.Δ.Π. 138/2018.
10. Οι τυποποιημένες πληροφορίες δυνάμει του εδαφίου 5 του άρθρου 11 του Νόμου, οι οποίες κατά την υπόδειξη της ΥΠΚ δεν ήταν ευανάγνωστες στην υπό κρίση διαφήμιση, περιλαμβάνονται ξεκάθαρα και στην επιστολή προσφοράς, η οποία δίδεται από την Τράπεζα σε όλους τους εν δυνάμει πελάτες της Τράπεζας προτού αυτοί αποδεχθούν τη χορήγηση του σχετικού δανείου και προτού προχωρήσουν στην υπογραφή οποιονδήποτε εγγράφων με την Τράπεζα. Οι εν δυνάμει πελάτες έχουν στη διάθεση τους 15 εργάσιμες ημέρες να μελετήσουν την προσφορά και τους όρους προτού λάβουν οποιαδήποτε απόφαση. Περαιτέρω, όσον αφορά τις προειδοποιητικές δηλώσεις αυτές περιλαμβάνονται επί της ουσίας τους στο «Τυποποιημένο Ευρωπαϊκό Δελτίο Πληροφοριών» το οποίο παραδίδεται στους εν δυνάμει πελάτες ως προσυμβατική ενημέρωση, προτού αποδεχθούν τη χορήγηση του δανείου.

Είναι επομένως η θέση της Τράπεζας, ότι από τις δύο παραλείψεις στη διαφήμιση, οι οποίες είχαν υποδειχθεί από την ΥΠΚ, ουδεμία ζημία ή δυσμενή επίπτωση έχουν υποστεί τα πρόσωπα που τελικά έλαβαν το δάνειο.

11. Δεν έχει υποβληθεί οποιοδήποτε παράπονο ή καταγγελία από πρόσωπο το οποίο έλαβε δάνειο εντός της περιόδου προβολής της υπό κρίση

διαφήμισης ότι λόγω του περιεχομένου της διαφήμισης προχώρησε στη συνομολόγηση του σχετικού δανείου με την Τράπεζα κάτι το οποίο δεν θα έπραττε αν δεν υφίσταντο οι δύο παραλήψεις τις οποίες έχει υποδείξει η ΥΠΚ.

12. Η Τράπεζα σχεδιάζει την επαναπροβολή τηλεοπτικής διαφήμισης «Alpha Επιδότηση Plus+» με ουσιαστικές αλλαγές και λαμβάνει υπόψη της, τις υποδείξεις της ΥΠΚ.

13. Η Τράπεζα δεσμεύεται έναντι της ΥΠΚ ότι σκοπός της πάντοτε είναι να ενεργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τη σχετική νομοθεσία και οποιεσδήποτε συστάσεις της ΥΠΚ λαμβάνονται πολύ σοβαρά υπόψη.

6. Νομική ανάλυση

6.1 Σχολιασμός θέσεων/ισχυρισμών της Τράπεζας

Σε ό,τι αφορά στις θέσεις/ισχυρισμούς που παραθέτει η Τράπεζα με την επιστολή της ημερομηνίας 22/12/2020, αναφέρονται τα εξής:

- Η ΥΠΚ αποδέχεται τις αναφορές της Τράπεζας, όπως φαίνονται στις παραγράφους 1-4 στο σημείο 5.1.3. πιο πάνω, σχετικά με την ευρύτερη αυτεπάγγελτη έρευνα της ΥΠΚ αναφορικά με τη νομιμότητα των διαφημίσεων που χρησιμοποιούν πιστωτικοί φορείς στην Κύπρο και ειδικότερα τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες είχε προβεί η Τράπεζα μετά τις υποδείξεις της ΥΠΚ.
- Όσον αφορά τις παραγράφους 5-6 στο σημείο 5.1.3. πιο πάνω, η ΥΠΚ αποδέχεται τα γεγονότα, στα οποία αναφέρεται η Τράπεζα.
- Όσον αφορά τις θέσεις, όπως φαίνεται στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3. πιο πάνω, ότι δεν θα πρέπει να επιβληθεί διοικητικό πρόστιμο και αν επιβληθεί θα πρέπει να είναι μικρό, η ΥΠΚ αναφέρει ότι για την επιβολή διοικητικού προστίμου έχουν ληφθεί υπόψη διάφοροι παράγοντες όπως αναφέρονται πιο κάτω στο «Καταληκτικό απόφασης».

Επιπλέον, αναφέρονται τα εξής:

- ✓ Όσον αφορά τις υποπαραγράφους 1-3, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3., η Τράπεζα αναφέρει ότι η υπό κρίση διαφήμιση δεν αποτέλεσε αντικείμενο της ευρύτερης αυτεπάγγελτης έρευνας της ΥΠΚ, αλλά

μεταγενέστερης έρευνας. Είναι η θέση της ΥΠΚ ότι, οι διαφημίσεις που εξετάστηκαν στην ευρύτερη έρευνα ήταν παρόμοιας φύσης και περιεχομένου με την υπό κρίση τηλεοπτική διαφήμιση. Η ΥΠΚ με τις δύο προειδοποιητικές επιστολές είχε κάνει συγκεκριμένες υποδείξεις στην Τράπεζα τόσο για τις προειδοποιητικές δηλώσεις που πρέπει να περιλαμβάνονται στις διαφημίσεις όσο και για τον τρόπο που αυτές πρέπει να παρουσιάζονται σύμφωνα με το υπό αναφορά νομοθετικό πλαίσιο. Ειδικότερα, στην πρώτη προειδοποιητική επιστολή της ΥΠΚ, ημερομηνίας 11/01/2019, σχετικά με διαφήμιση στεγαστικού δανείου σε βιτρίνα σε κατάστημα της Τράπεζας, γίνεται αναφορά ότι οι τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να υπάρχουν στη διαφήμιση σύμφωνα με το άρθρο 11 του Νόμου δεν προσδιορίζονται στη διαφήμιση με τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή και δεν είναι καθόλου ευανάγνωστες. Αντίθετα είναι πολύ δύσκολο να διαβαστούν. Επιπλέον, η πληροφόρηση αναφορικά με τις προειδοποιητικές δηλώσεις που πρέπει να αναγράφονται δυνάμει της Κ.Δ.Π. 138/2018, δεν παρουσιάζονται με ευκρίνεια, καθώς είναι γραμμένες με πολύ μικρά γράμματα και επομένως είναι πολύ δύσκολο να αναγνωστούν, δεν περιέχουν περίγραμμα και δεν έχουν μέγεθος γραμματοσειράς ίσο με το κυρίαρχο / επικρατέστερο μέγεθος γραμματοσειράς που χρησιμοποιείται σε όλη τη διαφήμιση.

Δεδομένου ότι οι σχετικές συστάσεις/προειδοποιήσεις της ΥΠΚ προς την Τράπεζα είχαν γίνει εξαρχής κατά τη διεξαγωγή της αυτεπάγγελτης έρευνας, η μη συμμόρφωση της Τράπεζας δεν μπορεί να δικαιολογηθεί.

- ✓ Όσον αφορά την υποπαράγραφο 4, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3, και τη θέση της Τράπεζας ότι έδρασε άμεσα και τερμάτισε την προβολή της υπό κρίσης διαφήμισης, γίνεται αποδεκτή από την ΥΠΚ και υπολογίζεται ως ελαφρυντικός παράγοντας όπως φαίνεται πιο κάτω στο «Καταληκτικό απόφασης».
- ✓ Όσον αφορά τις υποπαραγράφους 5-7, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3., η ΥΠΚ αποδέχεται τις θέσεις της Τράπεζας και υπολογίζονται ως ελαφρυντικοί παράγοντες όπως φαίνεται πιο κάτω στο «Καταληκτικό απόφασης».
- ✓ Όσον αφορά την υποπαράγραφο 8, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3. η ΥΠΚ συμφωνεί με τη θέση της Τράπεζας ότι οι υποδείξεις της ΥΠΚ όσον

αφορά την υπό κρίση διαφήμιση ήταν μόνο δύο, αλλά τονίζεται ότι δεν παύουν να αποτελούν παράβαση προνοιών του Νόμου και της Κ.Δ.Π. 138/2018, παρά τις συστάσεις που έγιναν από την ΥΠΚ προς την Τράπεζα, με σκοπό να είναι σύννομη με τις πρόνοιες του σχετικού νομοθετικού πλαισίου.

- ✓ Όσον αφορά την υποπαράγραφο 9, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3. για τη σοβαρότητα της παράβασης της Κ.Δ.Π. 138/2018, σημειώνεται ότι οι πρόνοιες της υποπαραγράφου (ε) της παραγράφου 5 της Κ.Δ.Π. 138/2018, αποτελούν απαγορευτικές/προστατευτικές διατάξεις του Νόμου.
- ✓ Όσον αφορά την υποπαράγραφο 10, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3. 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 να είναι σε θέση να συγκρίνει τις επιμέρους διαφημιζόμενες προσφορές. Συνεπώς, ο ισχυρισμός της Τράπεζας ότι, ούτως ή άλλως το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο απαιτεί για την παραχώρηση πιστωτικών διευκολύνσεων την παροχή στους καταναλωτές προσυμβατικών πληροφοριών που αφορούν την πίστωση (μέσω προσυμβατικής ενημέρωσης ή/και επιστολής προσφοράς), δεν μπορεί να αντικαταστήσει την πιο πάνω πρόθεση και σκοπό του ευρωπαϊού νομοθέτη, ο οποίος έκρινε αναγκαία την συνύπαρξη των δύο σταδίων πληροφόρησης.
- ✓ Όσον αφορά την υποπαράγραφο 11, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3. και τη θέση της Τράπεζας ότι δεν υπήρξε καταγγελία από καταναλωτή για την υπό αναφορά διαφήμιση, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι αυτό δεν αποδεικνύει ότι η υπό κρίση διαφήμιση ήταν σύννομη.
- ✓ Όσον αφορά τις υποπαραγράφους 12-13, στην παράγραφο 7 στο σημείο 5.1.3., η ΥΠΚ αποδέχεται τις θέσεις της Τράπεζας και υπολογίζονται ως ελαφρυντικοί παράγοντες όπως φαίνεται πιο κάτω στο «Καταληκτικό απόφασης».

6.2 Γενόμενη παράβαση

Στην υπό αναφορά τηλεοπτική διαφήμιση διαπιστώνεται ότι:

- οι τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση δυνάμει των εδαφίων 2 και 4 του άρθρου 11 του Νόμου δεν είναι ευανάγνωστες με αποτέλεσμα να μην τηρούνταν οι πρόνοιες του εδαφίου 5 του άρθρου 11 του Νόμου, και
- οι προειδοποιητικές δηλώσεις δεν είναι εμφανείς, καθώς δεν έχουν μέγεθος γραμματοσειράς ίσο με το κυρίαρχο / επικρατέστερο μέγεθος γραμματοσειράς που χρησιμοποιείται σε όλη τη διαφήμιση με αποτέλεσμα να μην τηρούνται οι πρόνοιες της υποπαραγράφου (ε) της παραγράφου 5 της Κ.Δ.Π. 138/2018.

7. Ευρήματα/διαπιστώσεις/συμπεράσματα της ΥΠΚ

Κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας έρευνας διαπιστώνεται ότι:

α) Η Τράπεζα είναι Αδειοδοτημένο Πιστωτικό Ίδρυμα (ΑΠΙ), δηλαδή ίδρυμα του οποίου η δραστηριότητα συνίσταται μεταξύ άλλων στη χορήγηση πιστωτικών διευκολύνσεων στους καταναλωτές. Συνεπώς, όταν η Τράπεζα διαφήμιζε τη χορήγηση στεγαστικού δανείου, δηλαδή πίστωσης που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, ενεργούσε στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής της δραστηριότητας και άρα, η Τράπεζα είναι «πιστωτής», υπό την έννοια που αποδίδεται σε αυτόν από το Νόμο.

β) Η σύμβαση πίστωσης που διαφήμιζε η Τράπεζα απευθύνετο σε φυσικά πρόσωπα τα οποία θα χρησιμοποιούσαν την εν λόγω πίστωση για στεγαστικούς σκοπούς. Επομένως, η υπό κρίση σύμβαση πίστωσης εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου, ενώ ταυτόχρονα τα πιο πάνω φυσικά πρόσωπα, σε περίπτωση σύναψης τέτοιας σύμβασης, θα ενεργούσαν για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Κατά συνέπεια, η προωθούμενη πίστωση απευθύνετο σε «καταναλωτές», όπως αυτοί ορίζονται στο Νόμο.

γ) Όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, η ΥΠΚ σε προγενέστερη φάση, είχε πραγματοποιήσει σε δύο στάδια έρευνα αναφορικά με τον έλεγχο διαφημίσεων πιστωτών. Τα αποτελέσματα τόσο του πρώτου ελέγχου όσο και του δεύτερου ελέγχου (επανελέγχου) των διαφημίσεων είχαν κοινοποιηθεί στην Τράπεζα με προειδοποιητικές επιστολές, που έφεραν ημερομηνία, 11/01/2019 και 24/07/2020, αντίστοιχα.

Το Σεπτέμβριο του 2020, δύο μήνες δηλαδή μετά την δεύτερη προειδοποιητική επιστολή ημερομηνίας 24/07/2020 της ΥΠΚ προς την Τράπεζα, η ΥΠΚ αντιλήφθηκε ότι η Τράπεζα πρόβαλλε στους τηλεοπτικούς δέκτες των καταναλωτών την υπό αναφορά διαφήμιση.

Η Τράπεζα, παρόλο που είχε εξ αρχής στη διάθεσή της όλη την απαιτούμενη πληροφόρηση και καθοδήγηση από την ΥΠΚ, έστω για διαφημίσεις, οι οποίες προβάλλονταν με διαφορετικά μέσα επικοινωνίας από την υπό εξέταση αλλά πανομοιότυπες ως προς τη φύση και το περιεχόμενό τους για να καταφέρει να επιτύχει πλήρη συμμόρφωση με το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο, εντούτοις, κατά τη διενέργεια της αυτεπάγγελτης έρευνας για τη διαφήμιση «Στεγαστικό δάνειο με επιδότηση», η οποία πραγματοποιήθηκε σε μεταγενέστερο στάδιο, διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρχε πλήρης συμμόρφωση από μέρους της. Στην υπό κρίση διαφήμιση η Τράπεζα αποφάσισε για το μέγεθος της γραμματοσειράς που θα είχαν οι απαιτούμενες από τη νομοθεσία προειδοποιητικές δηλώσεις κατά το δοκούν και χωρίς να λάβει υπόψη της το δικαίωμα του καταναλωτή για ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους που ενέχει η σύναψη τέτοιου είδους συμβάσεων.

8. Εξουσίες της ΥΠΚ

Βάσει του άρθρου 40(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 παραβάτη όπως μέσα σε τακτή προθεσμία τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον ή, σε περίπτωση που η παράβαση τερματίσθηκε 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, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 41, ή/και

(δ) 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 κατ' ισχυρισμό παραβάτη, ή εκ μέρους του κατ' ισχυρισμό παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

Επίσης, βάσει του άρθρου 41(1), σε περίπτωση παράβασης διατάξεων του Νόμου η ΥΠΚ δύναται, αφού προηγουμένως καλέσει σε απολογία τον παραβάτη, να επιβάλει στον παραβάτη διοικητικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) και σε περίπτωση επανάληψης, ή συνέχισης της παράβασης, διοικητικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τις πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000) για κάθε μέρα για την οποία συνεχίζεται η παράβαση.

9. Καταληκτικό απόφασης

Η ΥΠΚ αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό, καθώς 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: α) του άρθρου 40(2)(γ), το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, και β) των διατάξεων του άρθρου 41(1), το οποίο προνοεί διοικητικό πρόστιμο ύψους μέχρι διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) και σε περίπτωση επανάληψης, ή συνέχισης της παράβασης, διοικητικό πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τις πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000) για κάθε μέρα για την οποία συνεχίζεται η παράβαση.

Η Τράπεζα παρέλειψε να συμμορφωθεί με τις πρόνοιες του εδαφίου 5 του άρθρου 11 του Νόμου και της υποπαραγράφου (ε) της παραγράφου 5 της Κ.Δ.Π. 138/2018, οι οποίες αποτελούν απαγορευτικές/προστατευτικές διατάξεις του Νόμου.

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 τη συγκεκριμένη διαφήμιση της Τράπεζας, η οποία αφορούσε τη χορήγηση στεγαστικού δανείου. Δηλαδή, η υπό εξέταση διαφήμιση αφορούσε τη βασικότερη πτυχή της λιανικής τραπεζικής, υπό την έννοια της σημαντικής κοινωνικοπολιτικής της σημασίας. Αφενός, επισημαίνεται ο τεράστιος και πολυσχιδής αντίκτυπος που έχει ο τραπεζικός δανεισμός για στέγαση, αφετέρου και σε ό,τι αφορά στον καταναλωτή, τονίζεται ότι η υπογραφή σύμβασης ενυπόθηκου δανείου αποτελεί για αυτόν μια από τις σημαντικότερες και δαπανηρές χρηματοπιστωτικές δεσμεύσεις που θα αναλάβει στη ζωή του και, ως εκ τούτου, θα πρέπει προσυμβατικά να λάβει ορθή, έγκυρη και πλήρη πληροφόρηση με σαφή, δίκαιο και μη παραπλανητικό τρόπο, ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι ενήμερος και να έχει προειδοποιηθεί για τους κινδύνους που θα αναλάβει.

Στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι το διαφημιζόμενο προϊόν προβάλλετο τηλεοπτικά και επομένως είχε λογικά απήχηση σε ένα ευρύ καταναλωτικό κοινό, το οποίο αναμένεται, εξαιτίας της φύσης του προϊόντος, να αφορά κυρίως τις ηλικίες 20 – 45.

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.

Στην υπό εξέταση περίπτωση είναι η θέση της ΥΠΚ ότι η Τράπεζα, η οποία παραχωρεί πιστωτικές διευκολύνσεις που αφορούν μεταξύ άλλων στεγαστικά δάνεια, γνωρίζει ή οφείλει να γνωρίζει τη σοβαρότητα και τις συνέπειες για τους καταναλωτές της συμπερίληψης των αναγκαίων από τη νομοθεσία πληροφοριών και προειδοποιητικών δηλώσεων ενημέρωσης με μη ευανάγνωστο/εμφανή τρόπο σε διαφημίσεις.

(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 της υπό κρίση διαφήμισης, η οποία αφορούσε σύμβαση πίστωσης. Σύμφωνα με τα υποβληθέντα στοιχεία, η Τράπεζα συνήψε εβδομήντα

δύο (72) στεγαστικά δάνεια κατά την χρονική περίοδο από 24/08/2020 έως 4/10/2020 (περίοδος προβολής διαφήμισης), με σχεδόν να εκκρεμεί για τα μισά η ολοκλήρωση τους, μέχρι τις 22/12/2020, ημερομηνία επιστολής ενημέρωσης της Τράπεζας προς την ΥΠΚ. Το συνολικό ύψος των συγκεκριμένων πιστωτικών διευκολύνσεων ανέρχεται σε εννιά εκατομμύρια οκτακόσιες σαράντα πέντε χιλιάδες εφτακόσια (9.845.700) ευρώ, ενώ το συνολικό ύψος των τόκων που εισπράχθηκαν από την Τράπεζα τη χρονική περίοδο από 24/08/2020 έως 4/10/2020 για τις εν λόγω πιστωτικές διευκολύνσεις ανέρχεται σε δέκα χιλιάδες τριακόσια ενενήντα τέσσερα (10.394) ευρώ. 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 στα εννιά εκατομμύρια οκτακόσιες σαράντα πέντε χιλιάδες εφτακόσια (9.845.700) ευρώ) και του χρεωστικού επιτοκίου. Συνεπώς, λαμβάνοντας υπόψη τα κέρδη της Τράπεζας, προκύπτει ότι το οικονομικό όφελος που αποκόμισε από τη χρησιμοποίηση της υπό κρίση διαφήμισης είναι σημαντικό.

(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 την συμπερίληψη κατά τρόπο μη ευανάγνωστο της προσυμβατικής (κατά το στάδιο της διαφήμισης) πληροφόρησης στην υπό κρίση διαφήμιση, 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).

Επίσης, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η ζημιά των καταναλωτών από τη συμπερίληψη στην υπό κρίση διαφήμιση των κατάλληλων προειδοποιητικών δηλώσεων με μη δέοντα τρόπο έτσι ώστε να είναι εμφανείς.

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, η συμπερίληψη από το στάδιο της διαφήμισης ειδικών προειδοποιητικών δηλώσεων για τους κινδύνους που ενέχει μια σύμβαση πίστωσης που αφορά ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, κρίθηκε σκόπιμη από την ΥΠΚ λόγω της φύσης της και των ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της για τον καταναλωτή. Επομένως, η συμπερίληψή τους με τρόπο ανούσιο στη διαφημιζόμενη πίστωση και, κατά συνέπεια, η άγνοια ουσιαστικά των καταναλωτών για τους υπό αναφορά κινδύνους, οδήγησαν ή πιθανό να οδηγούσαν τους καταναλωτές να λάβουν απόφαση συναλλαγής, ήτοι να προχωρήσουν με τη σύναψη σύμβασης, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

Ως επιβαρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη ότι διαφημίσεις που εξετάστηκαν στην ευρύτερη αυτεπάγγελτη έρευνα ήταν παρόμοιας φύσης και περιεχομένου με την υπό κρίση τηλεοπτική διαφήμιση και το γεγονός ότι οι σχετικές συστάσεις/προειδοποιήσεις της ΥΠΚ προς την Τράπεζα είχαν γίνει εξαρχής με προειδοποιητική επιστολή, ημερομηνίας 24/07/2020.

Ως ελαφρυντικοί παράγοντες λαμβάνονται υπόψη:

α) η διάθεση συνεργασίας την οποία επέδειξε η Τράπεζα παρέχοντας, εντός του χρονικού πλαισίου που έθεσε η ΥΠΚ, το υπό αναφορά διαφημιστικό υλικό,

β) η συμμόρφωση της Τράπεζας με τις υποδείξεις της ΥΠΚ σε όλες τις υπόλοιπες διαφημίσεις της που εξετάστηκαν κατά την ευρύτερη έρευνα που διεξήγαγε η ΥΠΚ

γ) το γεγονός ότι η Τράπεζα δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την ΥΠΚ για οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου

δ) το γεγονός ότι η Τράπεζα μετά τις υποδείξεις της ΥΠΚ είχε αποσύρει τη συγκεκριμένη διαφήμιση

ε) οι δεσμεύσεις που ανέλαβε η Τράπεζα με την επιστολή, ημερομηνίας 9/11/2021 και συγκεκριμένα:

- (i) η δέσμευση της Τράπεζας ότι θα είναι ιδιαίτερα προσεκτική με κάθε διαφήμιση (ιδιαίτερα τηλεοπτική) και ότι θα λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη τις υποδείξεις και οδηγίες της ΥΠΚ.

(ii) η δέσμευση ότι οι διάφορες διαφημίσεις των προϊόντων της θα συνάδουν με το Νόμο και τις Οδηγίες της ΥΠΚ, παρόλο που η συγκεκριμένη δήλωση δεν αποτελεί μόνο δέσμευση αλλά και υποχρέωση της Τράπεζας να εφαρμόζει τις πρόνοιες της κείμενης νομοθεσίας,

(iii) η δέσμευση ότι η υπό κρίση διαφήμιση δεν πρόκειται να μεταδοθεί ξανά

(iv)) η απευθείας δέσμευση προς τους καταναλωτές μέσω της ιστοσελίδας της, με οδηγίες για το κοινό αναφορικά με την προώθηση του όποιου παραπόνου.

Η ΥΠΚ, αφού αξιολόγησε το ενώπιόν της διαφημιστικό υλικό και όλες τις ενέργειες/θέσεις/απόψεις της Τράπεζας, **επιβάλλει στην «ALPHA BANK CYPRUS LTD» διοικητικό πρόστιμο ύψους τριών χιλιάδων ευρώ (€3.000).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, **6 Δεκεμβρίου 2021.**

.....

Αντώνης Ιωάννου

Αναπληρωτής Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή