

**Αριθμός Απόφασης
2023/26 (ΑΠ)**

**Αρ. Φακ. 08.13.001.004.004.002.002
08.13.001.004.005**

**Οι περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους
Καταναλωτές Νόμοι του 2007 έως 2013**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή σχετικά με εμπορική πρακτική της
εταιρείας Alpha Bank Cyprus Ltd**

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία (στο εξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία») για την εφαρμογή των περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμων του 2007 έως 2013 (103(I)/2007) (στο εξής ο «Νόμος»).

1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας Απόφασης αποτελεί συγκεκριμένη εμπορική πρακτική του εμπορευόμενου Alpha Bank Cyprus Ltd (στο εξής η «Τράπεζα»), προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο αυτή είχε αθέμιτο χαρακτήρα και συγκεκριμένα αν αποτελούσε επιθετική εμπορική πρακτική ή/και εμπορική πρακτική η οποία είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας, κατά παράβαση του Νόμου. Η εν λόγω εμπορική πρακτική αφορά στον τερματισμό, από μέρους της Τράπεζας, δανειακών συμβάσεων της Τράπεζας με καταναλωτές, απαιτώντας παράλληλα από αυτούς την άμεση εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων καθώς, σε αντίθετη περίπτωση, θα προχωρούσε σε έναρξη της διαδικασίας πλειστηριασμού για πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου, μετά από αγωγή που κατέθεσαν οι δανειολήπτες εναντίον της Τράπεζας στο Δικαστήριο.

Αφορμή για την έναρξη της έρευνας αποτέλεσε παράπονο που έλαβε η Εντεταλμένη Υπηρεσία από καταναλωτές (εφεξής «οι παραπονούμενοι») οι οποίοι διατηρούσαν με την Τράπεζα δανειακές συμβάσεις σε Ελβετικό Φράγκο. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων, αφού ενημερώθηκαν για τις δικαστικές εξελίξεις αναφορικά με δάνεια σε Ελβετικό Φράγκο αποφάσισαν να διεκδικήσουν αποζημιώσεις ή ακύρωση των δανειακών τους συμβάσεων και επικοινωνήσαν με την Τράπεζα για να της μεταφέρουν σχετικό αίτημα. Η Τράπεζα αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημά τους και ως εκ τούτου οι παραπονούμενοι την ενημέρωσαν ότι προτίθενται να κινηθούν νομικά. Η Τράπεζα τους πληροφόρησε ότι, σε αυτή την περίπτωση, θα προχωρήσει σε τερματισμό των δανειακών τους συμβάσεων και θα ζητήσει, κατ' εφαρμογή των δικαιωμάτων της που απορρέουν από αυτές, την εξόφληση των σχετικών χρεωστικών τους υπολοίπων, πλέον τόκων. Η Τράπεζα εφάρμοσε τα πιο πάνω όταν οι παραπονούμενοι τελικά κατέθεσαν αγωγές εναντίον της αξιώνοντας, μεταξύ άλλων, την ακύρωση των εν λόγω δανειακών συμβάσεων και την επιστροφή και/ή πίστωση των ποσών τα οποία θεωρούσαν ότι υπερχρεώθηκαν.

2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ/ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Από τα όσα περιήλθαν ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της έρευνας, τεκμαίρεται ότι τα ακόλουθα σχετιζόμενα με την υπόθεση γεγονότα/περιστατικά έλαβαν χώρα και αποτέλεσαν το αντικείμενο της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

- I. Στις 27/8/2008 οι παραπονούμενοι συνήψαν με την Τράπεζα τη δανειακή σύμβαση με αρ. ██████████ και αρ. Λογαριασμού ██████████ σε Ελβετικό Φράγκο. Η σύμβαση περιλάμβανε όρο σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα είχε το δικαίωμα οποτεδήποτε, χωρίς επηρεασμό οποιασδήποτε άλλης θεραπείας ή δικαιώματος, να ζητήσει άμεση εξόφληση του δανείου ή οποιουδήποτε υπολοίπου του μαζί με όλους τους τόκους, προμήθειες, δικαιώματα και έξοδα που οφείλονταν σύμφωνα με τη σύμβαση, οπότε το δάνειο μαζί με όλους τους τόκους, προμήθειες, δικαιώματα και έξοδα θα καθίσταντο αμέσως ληξιπρόθεσμα και πληρωτέα προς την Τράπεζα (όρος 7).

- II. Στις 18/5/2009 οι παραπονούμενοι συνήψαν με την Τράπεζα και δεύτερη δανειακή σύμβαση σε Ελβετικό Φράγκο με αρ. ██████████ και αρ. Λογαριασμού ██████████ στην οποία επίσης δινόταν το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης στην Τράπεζα κατά την κρίση της.
- III. Μεταξύ της περιόδου 18/11/2014 έως 7/5/2015 οι πιο πάνω πιστωτικές διευκολύνσεις παρουσίαζαν καθυστερήσεις με αποτέλεσμα η Τράπεζα να αποστείλει στους παραπονούμενους αριθμό προειδοποιητικών επιστολών για τη διευθέτηση των οφειλών τους.
- IV. Μέχρι τις 21/7/2015 οι παραπονούμενοι εξόφλησαν τις υπό αναφορά καθυστερήσεις.
- V. Στις 25/6/2015 και 20/7/2015 οι παραπονούμενοι κατέθεσαν εναντίον της Τράπεζας τις αγωγές με αρ. ██████████ και ██████████ αντίστοιχα, αξιώνοντας ανάμεσα σε άλλα και την ακύρωση των συμφωνιών των πιστωτικών διευκολύνσεων που είχαν συνάψει με την Τράπεζα επικαλούμενοι, μεταξύ άλλων, ότι κατά τη σύναψη των συμβάσεων δεν ενημερώθηκαν για τους κινδύνους που εγκυμονεί η σύναψη δανειακής σύμβασης σε ξένο νόμισμα και ως εκ τούτου, όπως ισχυρίστηκαν, αυτές ήταν άκυρες ένεκα του ότι αποτέλεσαν αποτέλεσμα απάτης και/ή απόκρυψης ουσιωδών στοιχείων και/ή ψευδών παραστάσεων. Οι εν λόγω αγωγές επιδόθηκαν στην Τράπεζα στις 17/12/2015. Διευκρινίζεται ότι, η αγωγή με αρ. ██████████ αφορά τη δανειακή σύμβαση ημερομηνίας 27/8/2008, ενώ η αγωγή με αρ. ██████████ τη δανειακή σύμβαση ημερομηνίας 18/5/2009.
- VI. Η Τράπεζα ένεκα των αγωγών που κατέθεσαν οι παραπονούμενοι και της φύσης της αξίωσης τους, δηλαδή την ακύρωση των δανειακών συμβάσεων και επικαλούμενη τα δικαιώματα της που απορρέουν από τους όρους των συμφωνιών των πιο πάνω πιστωτικών διευκολύνσεων, απέστειλε στους παραπονούμενους επιστολές ημερομηνίας 10/3/2016 και 17/3/2016 με τις οποίες ζητούσε την ανάκληση των πιστώσεων που τους χορηγήθηκαν και την

καταβολή όλων των οφειλόμενων ποσών, δηλαδή την πλήρη αποπληρωμή των δανείων.

- VII. Παράλληλα, στις 11/8/2016, η Τράπεζα καταχώρησε την αγωγή με αρ. ██████████ με την οποία ζήτησε την έκδοση διατάγματος εναντίον των παραπονούμενων με το οποίο να διατάσσονται να εξοφλήσουν άμεσα τις δανειοληπτικές τους υποχρεώσεις και/ή να διατάσσεται η έναρξη διαδικασίας εκποίησης της ενυπόθηκης περιουσίας των παραπονούμενων.
- VIII. Οι παραπονούμενοι, κρίνοντας τον τερματισμό ως παράνομο, αρνήθηκαν να τον αποδεχτούν και ως εκ τούτου, η Τράπεζα τους πρότεινε να υποβάλουν τις προτάσεις τους με σκοπό την εξώδικη διευθέτηση του ζητήματος.
- IX. Οι υποβληθείσες προτάσεις δεν έγιναν αποδεχτές από την Τράπεζα με αποτέλεσμα στις 9/8/2019 να αποστείλει στους παραπονούμενους ειδοποίηση με την οποία τους καλούσε όπως εντός 30 ημερών καταβάλουν το απαιτούμενο ποσό καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα εκκινούσε τη διαδικασία πλειστηριασμού του ενυπόθηκου ακινήτου.
- X. Με επιστολή ημερομηνίας 18/9/2019, οι παραπονούμενοι απάντησαν ότι αρνούνται και ότι αμφισβητούν τόσο το υπόλοιπο των δανείων όσο και τους ισχυρισμούς της Τράπεζας περί υπερημερίας, ενώ στις 11/10/2019 η Τράπεζα απάντησε ότι απορρίπτει το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής.
- XI. Αργότερα, και κατά τη διάρκεια της έρευνας, η Τράπεζα ενημέρωσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι οι παραπονούμενοι, περί τα μέσα Μαρτίου 2022, εξόφλησαν τις πιστωτικές τους διευκολύνσεις προς την Τράπεζα και προχώρησαν με την ανεπιφύλακτη απόσυρση των αγωγών τους.

3 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΩΣ ΑΘΕΜΙΤΩΝ

Το άρθρο 4 του Νόμου απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 4(2), μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν:

(α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και

(β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, ή/και

(γ) είναι παραπλανητική, όπως ορίζεται στα άρθρα 5 και 6 του Νόμου, ή/και

(δ) είναι επιθετική, όπως ορίζεται στα άρθρα 7 και 8.

3.1. Γενική ρήτρα

Το άρθρο 4(2)(α) και (β) του Νόμου ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη το άρθρο 5(2) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές (εφεξής η «Οδηγία»), το οποίο περιέχει το γενικό ορισμό (γενική ρήτρα) των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

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

Ο Νόμος ορίζει την «*ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς*» ως τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Η συνδρομή στρέβλωσης με την ανωτέρω έννοια, κρίνεται με βάση τον «*μέσο καταναλωτή*», τον οποίο το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων, όπως επίσης και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των καταναλωτών, που τους καθιστούν ιδιαίτερα ευάλωτους στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

«*Απόφαση συναλλαγής*» σημαίνει την απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό

δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι (άρθρο 2).

3.2 Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου, το οποίο ρυθμίζει τις επιθετικές εμπορικές πρακτικές:

«7.-Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγήσει ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.»

3.3 Παρενόχληση, καταναγκασμός ή κατάχρηση επιρροής

Το άρθρο 8 του Νόμου προνοεί ότι:

«8.-Κατά τον προσδιορισμό του κατά πόσο μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας ή κατάχρησης επιρροής, πρέπει να συνεκτιμώνται τα εξής: (α) Η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή, (β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή απειλητικής ή προσβλητικής συμπεριφοράς, (γ) η εκμετάλλευση, από τον εμπορευόμενο, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφασή του όσον αφορά το προϊόν, (δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο εμπορευόμενος σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον εμπορευόμενο, (ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νόμιμα.»

4 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΕΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η εξουσία εξέτασης παραβάσεων, επιβολής διοικητικών προστίμων και έκδοσης απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, καθορίζεται στο άρθρο 11 του Νόμου ως εξής:

11.-(1)(α) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου.

(β) Κατά τη διερεύνηση παράβασης, κατόπιν παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται:

- (i) Να ζητά από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει μέσα σε εύλογο υπό τις περιστάσεις χρονικό διάστημα, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αναφέρονται σε μια εμπορική πρακτική, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο, επί τη βάση των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπ' όψιν τα έννομα συμφέροντα του εμπορευόμενου και των λοιπών επηρεαζόμενων, και*
- (ii) να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται σύμφωνα με την υποπαράγραφο (i) δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.*

(2) Όταν η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελτη έρευνα, διαπιστώσει παράβαση του παρόντος Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

- (α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο, κατά την κρίση της, στην περίπτωση που αθέμιτη εμπορική πρακτική δεν έχει ακόμα εφαρμοστεί αλλά*

εύλογα κρίνεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι επίκειται η εφαρμογή της, έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή βλάβη, ούτε δόλος ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, όπως, άμεσα ή μέσα σε τακτή προθεσμία, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον,

- (β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο,
- (γ) να απαιτεί επιπλέον από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο,
- (δ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος ή πρόστιμο ύψους μέχρι πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000):

Νοείται ότι, αναφορικά με ίδρυμα ή οργανισμό που κρίνεται ότι δεν έχει κύκλο εργασιών, για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου χρησιμοποιείται, ως βάση, αντί του κύκλου εργασιών, το πέντε τοις εκατόν (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

(...)

Νοείται έτι περαιτέρω ότι, σε καμία περίπτωση το διοικητικό πρόστιμο δε θα υπερβαίνει τις πεντακόσιες χιλιάδες ευρώ (€500,000),

(ε) να αποφασίζει ότι σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, θα επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5,000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής,

(στ) να ζητεί με αίτησή της προς το Δικαστήριο, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 του παρόντος Νόμου, την έκδοση απαγορευτικού ή

προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται στην παράβαση αυτή ή ευθύνεται για την εν λόγω παράβαση, ή/και

(ζ) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως αθέμιτες εμπορικές πρακτικές δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με το άρθρο 13 του παρόντος Νόμου ή τις εμπορικές πρακτικές που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι είναι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

(3) Κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) διερεύνηση οποιασδήποτε παράβασης, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπ' όψιν την οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που παρέχεται έναντι του καταναλωτή από ή εκ μέρους του παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική του χρόνου και του τρόπου άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

(4) Η Εντεταλμένη Υπηρεσία οφείλει να αιτιολογεί δεόντως την απόφασή της σε σχέση με την άσκηση οποιασδήποτε από τις εξουσίες που προβλέπονται στα εδάφια (3) και (4) του άρθρου 10 και στις παραγράφους (δ) και (ε) του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου.

Επομένως, ο έλεγχος που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν περιορίζεται σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά αφορά και στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν αφορά μόνο υποβαλλόμενα παράπονα, αλλά μπορεί να επεκταθεί αυτεπαγγέλτως σε οποιαδήποτε εμπορική πρακτική.

5 ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορική πρακτική» κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευομένου, άμεσα συνδεόμενη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές.

Από το άρθρο 3(1) του Νόμου προκύπτει σαφώς ότι η «εμπορική πρακτική» δύναται να αφορά το χρόνο πριν τη σύναψη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια αυτής ή μετά τη λήξη της. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Νόμου, η εμπορική πρακτική θα πρέπει αφενός να ασκείται από εμπορευόμενους, δηλαδή από πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς εμπορικής και επαγγελματικής δραστηριότητας, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων, και αφετέρου να απευθύνεται σε καταναλωτές.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η ενέργεια/απόφαση της Τράπεζας να τερματίσει τις δανειακές συμβάσεις των παραπονούμενων αμέσως μετά τη λήψη των αγωγών που κατέθεσαν εναντίον της, αποτελεί πράξη η οποία εκδηλώθηκε μετά τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων, και η οποία ήταν άμεσα συνδεόμενη με τις υπηρεσίες που προμήθευσε η Τράπεζα στους παραπονούμενους. Συνεπώς, τεκμαίρεται ότι πρόκειται για εμπορική πρακτική η οποία ασκήθηκε ύστερα από εμπορική συναλλαγή, στο πλαίσιο της εμπορικής/επαγγελματικής δραστηριότητας της Τράπεζας, δηλαδή από «εμπορευόμενο», σύμφωνα με τον ορισμό του Νόμου.

Επίσης, στην υπό εξέταση περίπτωση τεκμαίρεται ότι η εμπορική συναλλαγή του εμπορευόμενου με τους παραπονούμενους αφορούσε στη σύναψη δανειακών

συμβάσεων για στεγαστικούς σκοπούς. Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει ο Νόμος, «καταναλωτής» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές που καλύπτει ο Νόμος, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα. Ως εκ τούτου οι παραπονούμενοι ενεργούσαν στην συγκεκριμένη εμπορική συναλλαγή υπό την ιδιότητα του καταναλωτή, αφού ενεργούσαν για λόγους οι οποίοι είναι άσχετοι με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Κατά συνέπεια, με βάση τα πιο πάνω θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσία να διεξάγει έρευνα για τυχόν παραβάσεις του Νόμου.

6 ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

6.1 Απόφαση για διεξαγωγή έρευνας

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αποφάσισε να ερευνήσει το παράπονο, λαμβάνοντας υπόψη μεταξύ άλλων και τις πρόνοιες του άρθρου 16(1)(α) και 16(2)(α), οι οποίες αναφέρουν ότι, πρόσωπα, τα οποία έχουν προς τούτο έννομο συμφέρον, όπως καταναλωτές που επηρεάζονται άμεσα από αθέμιτη εμπορική πρακτική, δύνανται να καταγγείλουν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία μια εμπορική πρακτική για την οποία έχουν εύλογες υποψίες ότι είναι πιθανό να παραβιάζει τις διατάξεις του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε ότι οι καταναλωτές στους οποίους ασκήθηκε η ισχυριζόμενη αθέμιτη εμπορική πρακτική, επηρεάστηκαν άμεσα από τις συνέπειές της και ως εκ τούτου είχαν έννομο συμφέρον να υποβάλουν καταγγελία.

6.2 Διαδικασία διερεύνησης

Κατά τη διερεύνηση εμπορικών πρακτικών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να χρησιμοποιεί στοιχεία, τα οποία έχουν περιέλθει σε γνώση της με οποιοδήποτε νόμιμο τρόπο. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 11(1)(β) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ζητά από τον εμπορευόμενο όπως προσκομίσει, εντός εύλογου υπό τις περιστάσεις χρονικού διαστήματος, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αναφέρονται σε

μια εμπορική πρακτική και να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς αυτούς ισχυρισμούς, εφόσον τα απαιτούμενα αποδεικτικά στοιχεία δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

6.3 Γεγονότα κατά τη διάρκεια της έρευνας

Ακολουθεί χρονολογική παράθεση των γεγονότων που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της έρευνας. Όλες οι θέσεις που διατύπωσε η Τράπεζα κατά τη διάρκεια της έρευνας, και οι οποίες αναφέρονται πιο κάτω, θα αναλυθούν στην επόμενη ενότητα της Απόφασης.

1. Στις 17/12/2019 και 6/2/2020 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε στους παραπονούμενους ηλεκτρονικά μηνύματα με τα οποία τους ζητούσε να προσκομίσουν στοιχεία τα οποία κρίθηκαν ως απαραίτητα για τη διερεύνηση της καταγγελίας τους.
2. Όλα τα στοιχεία αλλά και σχετικές θέσεις των παραπονούμενων απεστάλησαν στην Εντεταλμένη Υπηρεσία μέχρι τις 20/2/2020.
3. Στις 3/3/2020 η Εντεταλμένη Υπηρεσία παρέδωσε στην Τράπεζα, επιστολή ημερομηνίας 26/2/2020 με την οποία επεξηγούσε τις κύριες πρόνοιες του Νόμου, την ενημέρωνε για την έναρξη της διεξαγωγής της έρευνας εναντίον της και για το αντικείμενο της έρευνας και την καλούσε όπως εντός 10 ημερών παραθέσει τις θέσεις της και αποστείλει τυχόν στοιχεία που κρίνει χρήσιμα για τη διερεύνηση της υπόθεσης.
4. Η Τράπεζα, μέσω των πληρεξούσιων δικηγόρων της, απάντησε με επιστολή ημερομηνίας 19/3/2020, στην οποία ανέφερε ότι θεωρεί, ανάμεσα σε άλλα, πως η ενέργεια των παραπονούμενων να καταχωρήσουν αγωγές εναντίον της αξιώνοντας ακύρωση των σχετικών συμβάσεων συνιστά ουσιαστικά τον εκ μέρους των παραπονούμενων τερματισμό της συμβατικής τους σχέσης με την Τράπεζα. Επιπρόσθετα, με την ίδια επιστολή, η Τράπεζα ισχυρίστηκε ότι ενάσκησε το νόμιμο δικαίωμα της, δυνάμει των συμφωνιών πιστωτικών διευκολύνσεων, να αποστείλει επιστολές ζητώντας την καταβολή όλων των οφειλόμενων ποσόν, ένεκα των πιο πάνω ενεργειών των παραπονούμενων και της φύσης της αξίωσης τους στο πλαίσιο των προαναφερόμενων αγωγών.

5. Στις 29/7/2020 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε επιστολή προς την Τράπεζα ενημερώνοντάς την ότι διαπίστωσε, εκ πρώτης όψεως, παραβάσεις του Νόμου. Σύμφωνα με την πιο πάνω επιστολή, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε, εκ πρώτης, την εμπορική πρακτική της Τράπεζας να προχωρήσει σε εφαρμογή του όρου 7 της δανειακής σύμβασης που συνήψε με τους παραπονούμενους, ο οποίος αφορά κυρίως στην απαίτηση της Τράπεζας για άμεση εξόφληση του δανείου ή του υπολοίπου του, αμέσως μετά την άσκηση αγωγών από τους παραπονούμενους, ως επιθετική και ως αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και εκ τούτου αθέμιτη κατά παράβαση του άρθρου 4(2)(α)(β) και των άρθρων 7 και 8 του Νόμου.
6. Την 1/9/2020 η Τράπεζα, μέσω των πληρεξούσιων δικηγόρων της, απέστειλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία απαντητική επιστολή με την οποία παρέθεσε τις δικές της θέσεις και ισχυρισμούς. Μεταξύ των θέσεων που διατύπωσε η Τράπεζα, ήταν και η διαφωνία της με την άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η ενέργεια των παραπονούμενων να καταχωρήσουν αγωγές εναντίον της Τράπεζας, αξιώνοντας ακύρωση των συμβάσεων, δεν συνιστά τον εκ μέρους των παραπονούμενων τερματισμό της συμβατικής σχέσης τους με την Τράπεζα.
7. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με επιστολή ημερομηνίας 30/10/2020, ζήτησε από τη Νομική Υπηρεσία της Δημοκρατίας να γνωματεύσει σε σχέση με το κατά πόσο, στη συγκεκριμένη περίπτωση, η απόφαση των παραπονούμενων να προσφύγουν στο δικαστήριο και να καταθέσουν αγωγές εναντίον της Τράπεζας αξιώνοντας, μεταξύ άλλων, την ακύρωση των συμβάσεων τους συνεπάγεται αυτόματα και τον τερματισμό τους ή εάν οι συμβάσεις συνεχίζουν σε αυτή την περίπτωση να είναι σε ισχύ μέχρις ότου το δικαστήριο αποφασίσει εάν συντρέχουν λόγοι ακύρωσής τους και ορίσει τα μέσα θεραπείας.
8. Στις 11/1/2022 η Νομική Υπηρεσία της Δημοκρατίας παρέθεσε γνωμάτευση επί του πιο πάνω ερωτήματος η οποία λήφθηκε υπόψη κατά την εξέταση της υπόθεσης και στη διαμόρφωση των θέσεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.
9. Ακολούθως, και στο πλαίσιο των εξουσιών που παρέχει το άρθρο 9 του Νόμου για έρευνα και έλεγχο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε στις 16/3/2022 από την

Τράπεζα να προσκομίσει στοιχεία αναφορικά με τις καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων.

10. Στις 28/3/2022 η Τράπεζα απέστειλε επιστολή στην Εντεταλμένη Υπηρεσία με την οποία εξέφρασε, μεταξύ άλλων, την άποψη ότι η έρευνα θα πρέπει να τερματιστεί εξαιτίας του μεγάλου χρονικού διαστήματος που έχει διαρρεύσει από την έναρξη της. Σημείωσε επίσης ότι, οι παραπονούμενοι προχώρησαν πρόσφατα σε εξόφληση των πιστωτικών διευκολύνσεων τους προς την Τράπεζα και στην απόσυρση των αγωγών που είχαν καταθέσει. Τέλος, ζήτησε διευκρινίσεις σε σχέση με το πως συσχετίζονται τα στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία και τα οποία αφορούσαν στις καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων, με την υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική της Τράπεζας και ανέφερε ότι θα προχωρήσει με την αποστολή των πιο πάνω στοιχείων μόλις λάβει τη σχετική διευκρίνιση.
11. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με επιστολή της προς την Τράπεζα, που έφερε ημερομηνία 6/4/2022, επεσήμανε ότι ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας έρευνας καθορίζεται από διάφορους παράγοντες, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε υπόθεσης. Πρόσθετα, ενημέρωσε την Τράπεζα ότι οι καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων από την ημερομηνία ανοίγματος τους, κρίνονται αναγκαίες για την Εντεταλμένη Υπηρεσία προκειμένου να αξιολογήσει το σύνολο των γεγονότων, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που επακολούθησαν της καταχώρησης των αγωγών των παραπονούμενων και ζήτησε από την Τράπεζα να προσκομίσει επιπρόσθετα, οποιαδήποτε στοιχεία αναφορικά με την εξόφληση των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων και την απόσυρση των αγωγών.
12. Στις 27/4/2022 η Τράπεζα ανέφερε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία ότι με την πιο πάνω επιστολή της δεν επεξηγείται ο λόγος για τον οποίο ζητείται η προσκόμιση των καταστάσεων λογαριασμών των παραπονούμενων και πώς οι εν λόγω καταστάσεις συνδέονται /σχετίζονται με την ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τη δανειακή σύμβαση των παραπονούμενων. Σε ό,τι αφορά την αναφορά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σχετικά με τη διάρκεια και την ολοκλήρωση της έρευνας, σημείωσε πως η σχετική θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι γενική

και αόριστη και δεν αναφέρει ποιοι είναι οι παράγοντες οι οποίοι συνηγόρησαν στην καθυστέρηση της ολοκλήρωσης της έρευνας. Ως εκ των άνω, η Τράπεζα ζήτησε την επανεξέταση του αιτήματος που υπέβαλε η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ημερομηνίας 16/3/2022 για προσκόμιση των καταστάσεων λογαριασμών των παραπονούμενων.

13. Με επιστολή ημερομηνίας 26/5/2022 η Εντεταλμένη Υπηρεσία διατύπωσε τις δικές της απόψεις για τις πιο πάνω θέσεις της Τράπεζας και, για σκοπούς ενημέρωσης, διευκρίνισε στην Τράπεζα ότι τα σχετικά στοιχεία/πληροφορίες, ζητήθηκαν προκειμένου να εξακριβωθεί κατά πόσο οι παραπονούμενοι συνέχισαν, ακόμη και μετά τη λήψη των δικαστικών μέτρων εναντίον της Τράπεζας, να αποπληρώνουν τα δάνειά τους σύμφωνα με τους όρους των δανειακών τους συμβάσεων. Ταυτόχρονα, επεσήμανε στην Τράπεζα ότι σκοπός είναι να εξακριβωθεί κατά πόσον ο ισχυρισμός της Τράπεζας, στο δικόγραφο της αγωγής της με αρ. ██████████, ότι η συμφωνία δανείου με τους παραπονούμενους στις 17/3/2016 τερματίστηκε λόγω καθυστερήσεων στην αποπληρωμή του δανείου, ευσταθεί.
14. Στις 10/6/2022 η Τράπεζα με σχετική επιστολή ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι επαναλαμβάνει το περιεχόμενο των επιστολών της ημερομηνίας 28/3/2022 και 27/4/2022 και παρέθεσε νέες θέσεις και ισχυρισμούς. Παράλληλα, απέστειλε τελικά τις σχετικές καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων, τις επιστολές εξόφλησης προς τους παραπονούμενους και τις επιστολές απόσυρσης των υπό κρίση αγωγών και ζήτησε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία όπως προγραμματίσει συνάντηση για να θέσει και προφορικά τις θέσεις της.
15. Στις 27/9/2022 πραγματοποιήθηκε συνάντηση μέσω τηλεδιάσκεψης κατά την οποία η Τράπεζα επανέλαβε και ανέπτυξε τις θέσεις που είχε υποβάλει με τις πιο πάνω επιστολές της και πρόσθεσε επίσης ότι στην υπό κρίση υπόθεση δεν υπάρχει «εμπορική πρακτική» και ότι η απόφαση της Τράπεζας να τερματίσει τις συμβάσεις των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων αποτελεί μια νόμιμη ενέργεια.

Σε ό,τι αφορά την ουσία της υπόθεσης, η Τράπεζα υποστήριξε ότι όταν δανείζει χρήματα σε ένα άλλο μέρος δημιουργείται μια νομική υποχρέωση την οποία το

αστικό δίκαιο αναγνωρίζει και για την οποία δίνει θεραπείες σε περίπτωση διαφωνίας. Επομένως, όπως ανέφερε, μετά την καταχώρηση των αγωγών από τους παραπονούμενους, δηλαδή την απαίτησή τους, κατά τον ισχυρισμό της, για τερματισμό, είχε κάθε δικαίωμα να τερματίσει την υπό κρίση δανειακή σύμβαση. Οι αγωγές, όπως πρόσθεσε, αποτελούν νόμιμη ενέργεια των συμβαλλομένων και εμπίπτουν στο χώρο του δικαίου, όπου αποφασίζουν τα δικαστήρια.

Επίσης, επεσήμανε το γεγονός ότι οι σχετικές με την υπόθεση οφειλές έχουν ικανοποιηθεί και οι αγωγές έχουν αποσυρθεί. Επομένως, όπως ισχυρίστηκε, η υπόθεση είναι άνευ αντικειμένου και η όποια περαιτέρω διερεύνηση από μέρος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, θα συνιστούσε κατάχρηση εξουσίας. Τέλος, η Τράπεζα κάλεσε την Εντεταλμένη Υπηρεσία όπως τερματίσει την έρευνα της.

16. Στις 7/12/2022 η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού αξιολόγησε τις θέσεις της Τράπεζας και τα στοιχεία που προσκόμισε, ενημέρωσε την Τράπεζα ότι ολοκλήρωσε την έρευνα της σχετικά με την υπό κρίση εμπορική πρακτική, και κατέγραψε τις θέσεις της επί των ισχυρισμών που πρόβαλε η Τράπεζα κατά τη διάρκεια της έρευνας. Ακολούθως, παρέθεσε στην Τράπεζα την τελική της κρίση επί της εμπορικής πρακτικής την οποία έκρινε αθέμιτη, αφού είχε επιθετικό χαρακτήρα και ήταν επίσης αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατά παράβαση των άρθρων 4, 7 και 8 του Νόμου. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενημέρωσε επίσης την Τράπεζα πως, αξιολογώντας τη σοβαρότητα των παραβάσεων, έκρινε ότι δικαιολογείται η πιθανότητα επιβολής διοικητικού προστίμου. Ως εκ τούτου, βάσει του άρθρου 12 (1) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, την κάλεσε όπως, εντός εφτά (7) εργάσιμων ημερών, εκθέσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει προς παύση ή/και επανόρθωση των πρακτικών που κρίθηκαν ως αθέμιτες, αποστέλλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της Τράπεζας για το έτος 2015, το οποίο ήταν το αμέσως προηγούμενο έτος της παράβασης, και παραθέσει κάθε άλλη παρατήρηση επιθυμεί να υποβάλει σχετικά με τις θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Τέλος, επέστησε την προσοχή της στα άρθρα 4 (1), 11 (2) και 11 (3) του Νόμου.

17. Στις 9/1/2023 η Τράπεζα απέστειλε επιστολή στην Εντεταλμένη Υπηρεσία με την οποία σημείωσε, αρχικά, τη διαφωνία της με την απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να κρίνει τις υπό εξέταση εμπορικές πρακτικές ως αθέμιτες και επανέλαβε τις θέσεις και το περιεχόμενο των επιστολών της ημερομηνίας 19/3/2020, 1/9/2020, 28/3/2022, 27/4/2022 και 10/6/2022. Ανέφερε, πρόσθετα ότι συγκεκριμένες θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας που καταγράφονται στην επιστολή της ημερομηνίας 7/12/2022 δεν κοινοποιήθηκαν ποτέ προηγουμένως στην Τράπεζα παρά το ότι οι ισχυρισμοί της Τράπεζας είχαν κατ' επανάληψη τεθεί ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Η Τράπεζα τοποθετήθηκε, επίσης, ως προς τους νέους, κατά την άποψή της, ισχυρισμούς που παρέθεσε η ΥΠΚ με την επιστολή της ημερομηνίας 7/12/2022 και ζήτησε όπως πραγματοποιηθεί συνάντηση για να θέσει και προφορικά τις θέσεις της προτού επιβληθεί οποιοδήποτε πρόστιμο, ως προνοεί το άρθρο 12 (1) του Νόμου.

18. Για το λόγο αυτό και στη βάση του πιο πάνω άρθρου, πραγματοποιήθηκε στις 23/3/2023, δεύτερη συνάντηση/τηλεδιάσκεψη. Στην εν λόγω συνάντηση η Τράπεζα ανέφερε ότι κατά την έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχουν γίνει διαδικαστικά και ουσιαστικά λάθη τα οποία θα πρέπει να καταλήξουν στην εγκατάλειψη της έρευνας ή/και στην ακύρωση της διαδικασίας. Ειδικότερα, ανέφερε τα εξής:

- Από τα στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ημερομηνίας 26/5/2022, καθίσταται σαφές ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν είχε ακόμα καταλήξει εάν υπήρχε εμπορική πρακτική στην υπό εξέταση υπόθεση καθώς τα στοιχεία αυτά, όπως ισχυρίστηκε, θα έπρεπε να ζητηθούν από την έναρξη της έρευνας και πριν η Εντεταλμένη Υπηρεσία καταλήξει σε διαπίστωση για εκ πρώτης όψεως παραβάσεις.
- Στη συγκεκριμένη υπόθεση δεν υφίσταται πλέον παράπονο, καθότι οι παραπονούμενοι διευθέτησαν τις διαφορές τους με την Τράπεζα.
- Η Τράπεζα διαφωνεί με τη θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ενήργησε αθέμιτα και θεωρεί πως ενήργησε μέσα στο δίκαιο των συμβάσεων.
- Η τελική επιστολή που κοινοποίησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην Τράπεζα ημερομηνίας 7/12/2022 περιελάμβανε σημεία/θέματα τα οποία

τέθηκαν για πρώτη φορά και ως εκ τούτου η Τράπεζα δεν είχε την ευκαιρία να τοποθετηθεί. Αυτό αποτελεί κατάχρηση διαδικασίας και δεν είναι χρηστή διοίκηση.

Σύμφωνα με την Τράπεζα, όλα τα πιο πάνω στοιχεία και ειδικότερα το γεγονός ότι η υπόθεση μεταξύ των μερών έχει λήξει, συνιστούν μετριασμό και δεν συνιστούν την επιβολή ποινής. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα πρέπει να ανακαλέσει αιτιολογημένα την απόφαση της και να επιβάλει μηδενική κύρωση/ποινή.

7 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα υπέβαλε τις θέσεις και απόψεις της σε σχέση με την υπό εξέταση εμπορική πρακτική με τις επιστολές της ημερομηνίας 19/3/2020, 1/9/2020, 28/3/2022, 27/4/2022, 10/6/2022 και 9/1/2023 καθώς και στις συναντήσεις/τηλεδιασκέψεις που πραγματοποιήθηκαν, κατόπιν αιτήματός της, στις 27/9/2022 και 23/3/2023.

1^η Θέση Τράπεζας: Η καταχώριση αγωγής που αξιώνει ακύρωση συμφωνιών συνιστά ουσιαστικά τερματισμό της συμβατικής σχέσης

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Τράπεζας, η ενέργεια των παραπονούμενων να καταχωρήσουν αγωγές εναντίον της αξιώνοντας, μεταξύ άλλων, ακύρωση των σχετικών συμφωνιών συνιστά ουσιαστικά τον εκ μέρους των παραπονούμενων τερματισμό της συμβατικής σχέσης τους με την Τράπεζα. Προς τεκμηρίωση της πιο πάνω θέσης η Τράπεζα παραπέμπει στην απόφαση του Ανωτάτου Δικαστηρίου **Ανδρέας Χαραλάμπους Παπαργυρού ν. Νίκος Μιχαηλίδης, Πολιτική Έφεση αρ. 215/2010 ημερομηνίας 27/9/2016**, απόσπασμα της οποίας αναφέρει ότι:

«Όμως, η μεταγενέστερη ενέργεια του εφεσίβλητου να καταχωρήσει αγωγή όπου στο ειδικώς οπισθογραφημένο κλητήριο ένταλμα καθιστά πλέον σαφές στην άλλη πλευρά ότι επέλεξε τον τερματισμό της σύμβασης, κρίθηκε από το πρωτόδικο Δικαστήριο ότι συνιστά νόμιμο τερματισμό της συμφωνίας».

[...]

«Όμως, από την ίδια την απόφαση προκύπτει σαφώς ότι το πρωτόδικο Δικαστήριο θεώρησε ότι η συμφωνία τερματίστηκε με την καταχώριση της αγωγής. Από τη

στιγμή που ο εφεσίβλητος είχε το δικαίωμα να τερματίσει τη συμφωνία, με την καταχώρηση του ειδικά οπισθογραφημένου κλητηρίου εντάλματος, κατέστησε σαφές στον εφεσείοντα ότι επέλεξε να τερματίσει τη συμφωνία.»

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η πιο πάνω άποψη της Τράπεζας δεν ισχύει στην υπό εξέταση υπόθεση, καθώς η καταχώρηση αγωγής δια της οποίας αξιώνεται, μεταξύ άλλων, η ακύρωση σύμβασης, δεν συνεπάγεται αυτόματα και τον τερματισμό της. Για να συναχθεί ότι η σύμβαση τερματίζεται, θα πρέπει κατ' αρχάς να υφίσταται δικαίωμα τερματισμού και κατά δεύτερον αυτό να ασκηθεί με την καταχώρηση αγωγής.

Άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι υπάρχει ουσιαστική διαφορά ανάμεσα στην έννοια του «**τερματισμού**» και στην έννοια της «**ακύρωσης**» μιας σύμβασης. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση τερματισμού λόγω παράβασης ουσιώδους όρου, η σύμβαση τερματίζεται από το χρονικό σημείο εξάσκησης του δικαιώματος του αθώου μέρους να τερματίσει τη σύμβαση, ενώ σε περίπτωση ακύρωσης όταν αυτή αποτελεί προϊόν δόλου ή ψευδούς παράστασης ή παρανομίας που έλαβε χώρα πριν από τη σύναψη της σύμβασης, η σύμβαση ακυρώνεται και εξαφανίζεται εξ' υπαρχής.

Η πιο πάνω διάκριση εντοπίζεται και στο βιβλίο του κ. Π. Γ. Πολυβίου «Το δίκαιο των συμβάσεων» (σελ. 658-661), το οποίο αναφέρει:

«Σε τέτοιες περιπτώσεις, δηλαδή περιπτώσεις ουσιώδους παράβασης ή παράβασης ουσιώδους όρου, το αθώο μέρος έχει την επιλογή είτε να τερματίσει τη σύμβαση και να αξιώσει αποζημιώσεις, είτε να συνεχίσει με τη σύμβαση και απλώς να διεκδικήσει αποζημιώσεις. Σε περίπτωση που εξασκεί το δικαίωμα να τερματίσει τη σύμβαση, η σύμβαση τερματίζεται από το χρονικό σημείο εξάσκησης του δικαιώματος, και όχι αναδρομικά. Με άλλα λόγια η σύμβαση δεν καθίσταται άκυρη εξυπαρχής αλλά παύει να υφίσταται από το χρονικό σημείο τερματισμού της».

«Η διαφορά φυσικά (μεταξύ ακύρωσης και τερματισμού) είναι μεγάλη. Σε περίπτωση τερματισμού, η σύμβαση τερματίζεται από το χρονικό σημείο εξάσκησης του δικαιώματος του αθώου μέρους να τερματίσει τη σύμβαση, ενώ σε περίπτωση ακύρωσης, η σύμβαση ακυρώνεται και εξαφανίζεται εξυπαρχής».

Στην υπό κρίση υπόθεση είναι αναγκαίο να αξιολογηθούν τα γεγονότα στο σύνολό τους, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που ακολούθησαν της καταχώρησης των αγωγών των παραπονούμενων. Ειδικότερα, θα πρέπει να εξεταστεί ο ισχυρισμός των παραπονούμενων ότι εξακολούθησαν, μετά τη λήψη δικαστικών μέτρων εναντίον της Τράπεζας, να αποπληρώνουν τα δάνεια τους σύμφωνα με τους όρους των δανειακών τους συμβάσεων, καθώς και ο ισχυρισμός στο δικόγραφο της Αγωγής με αρ. ██████████ που καταχώρησε η Τράπεζα από το οποίο προκύπτει ότι η Τράπεζα καταχώρησε αγωγή για τερματισμό της συμφωνίας δανείου στις 17/3/2016, λόγω καθυστερήσεων στην αποπληρωμή του δανείου αφού, όπως ισχυρίζεται, ειδοποίησε επανειλημμένος προηγουμένως τους παραπονούμενους, οι οποίοι, όπως αναφέρει, παρέλειψαν να συμμορφωθούν.

Όπως αναφέρεται και πιο πάνω, για να συναχθεί ότι η σύμβαση τερματίζεται, θα πρέπει κατ' αρχάς να υφίσταται δικαίωμα τερματισμού και κατά δεύτερον αυτό να ασκηθεί με την καταχώρηση αγωγής.

Εν προκειμένω, έπειτα από εξέταση της σχετικής σύμβασης, δεν φαίνεται να παρέχεται δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης και στους παραπονούμενους. Το δικαίωμα αυτό προβλέπεται μόνο για την Τράπεζα και συγκεκριμένα στον όρο 7, σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα έχει τη διακριτική ευχέρεια να απαιτήσει οποτεδήποτε την αποπληρωμή ολόκληρου ή μέρους του δανείου και ο καταναλωτής υποχρεούται στην άμεση καταβολή ολόκληρου του αιτούμενου από την Τράπεζα ποσού, πλέον τόκου, προμήθειας, δικαιωμάτων και άλλων εξόδων. Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι η πρώτη προϋπόθεση που χρειάζεται έτσι ώστε η απαίτηση για ακύρωση της συμφωνίας να συνιστά τερματισμό, δηλαδή να υφίσταται το δικαίωμα τερματισμού, δεν συντρέχει.

Σε σχέση με τη δεύτερη προϋπόθεση, η οποία αφορά στην άσκηση του δικαιώματος τερματισμού μέσω της καταχώρησης αγωγής σημειώνονται τα εξής:

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, η απαίτηση για ακύρωση μιας σύμβασης δεν συνιστά απαίτηση τερματισμού της. Η ακύρωση μιας σύμβασης προϋποθέτει ότι η σύμβαση αποτέλεσε προϊόν δόλου ή ψευδούς παράστασης ή παρανομίας που έλαβε χώρα πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ενώ ο τερματισμός αφορά στις περιπτώσεις ουσιώδους παράβασης ή παράβασης ουσιώδους όρου. Παράλληλα, υπάρχει

διαφορά, μεταξύ των δύο, όσον αφορά την ισχύ ή/και τη διάρκεια ισχύος μιας σύμβασης σε περίπτωση εξάσκησης τους.

Στην υπό κρίση περίπτωση, οι παραπονούμενοι με τις αγωγές τους δεν κατέθεσαν αγωγή εναντίον της Τράπεζας για παράβαση κάποιου όρου κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης αλλά για απόκρυψη ουσιωδών στοιχείων ή/και απάτη ή/και ψευδείς παραστάσεις ή/και παραβάσεις καθήκοντος πριν και/ή κατά τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων. Επίσης, οι απαιτήσεις των παραπονούμενων σχετίζονταν είτε με την ακύρωση της σύμβασης είτε με τη συνέχιση της και τη διεκδίκηση αποζημιώσεων. Συνεπώς, δεν προκύπτει ότι υπήρχε απαίτηση από μέρους των παραπονούμενων για εξάσκηση τυχόν δικαιωμάτων τους για τερματισμό.

Ως εκ των άνω, τεκμαίρεται πως η άποψη της Τράπεζας ότι η ενέργεια των παραπονούμενων να καταχωρίσουν αγωγές εναντίον της αξιώνοντας, μεταξύ άλλων, ακύρωση των σχετικών συμφωνιών, συνιστά ουσιαστικά τον εκ μέρους των παραπονούμενων τερματισμό της συμβατικής σχέσης τους μαζί της, δεν ισχύει.

2^η θέση Τράπεζας: Το θέμα βρίσκεται ήδη ενώπιον του Δικαστηρίου

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι οι παραπονούμενοι ήγειραν το υπό εξέταση παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία καταχρηστικά, καθότι στο πλαίσιο της αγωγής τους στο Δικαστήριο εγείρουν τα ίδια θέματα με αυτά που αποτελούν το υπό εξέταση παράπονο.

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι το αντικείμενο εξέτασης της δικής της υπόθεσης διαχωρίζεται από το αντικείμενο εξέτασης που περιέχεται στην αγωγή που κατέθεσαν οι παραπονούμενοι ενώπιον του Δικαστηρίου. Αντικείμενο εξέτασης της αγωγής ενώπιον του Δικαστηρίου είναι η εγκυρότητα ή όχι της σύμβασης, ενώ, της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η πρακτική της Τράπεζας να τερματίσει την σύμβαση μετά την προσφυγή των παραπονούμενων στο Δικαστήριο. Σημειώνεται δε ότι, η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάζει υποβαλλόμενα παράπονα ενώπιον της δεν επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον των δικαστηρίων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών για την ίδια υπόθεση. Η

διοικητική διαδικασία ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμείς ή/και μελλοντικές δίκες.

3^η θέση Τράπεζας: Η πράξη της Τράπεζας να προχωρήσει σε τερματισμό των συμφωνιών των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων δεν συνιστά «εμπορική πρακτική»

Θέση της Τράπεζας είναι ότι η πράξη της να προχωρήσει σε τερματισμό των συμφωνιών των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων δεν συνιστά «εμπορική πρακτική», υπό την έννοια που προσδίδεται στο Νόμο.

Σύμφωνα με την ερμηνεία που δίνει το άρθρο 2 του Νόμου, «εμπορική πρακτική» σημαίνει «κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές».

Η Τράπεζα διατύπωσε τη θέση ότι, στην προκειμένη περίπτωση, η πράξη της να τερματίσει τις συμφωνίες πιστωτικών διευκολύνσεων αφού οι παραπονούμενοι καταχώρισαν αγωγές εναντίον της δεν συνιστά πράξη ή τρόπο συμπεριφοράς «... άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος...». Η εν λόγω πράξη της Τράπεζας αποτελεί, κατά την άποψη της, μια ενέργεια και/ή απόφαση, και όχι εμπορική πρακτική, εν τη εννοία του Νόμου.

Η Τράπεζα θεωρεί επίσης ότι, εξ ορισμού, μια πρακτική αφορά ενέργεια που ακολουθείται κατ' επανάληψη σε όλες τις περιπτώσεις ίδιων γεγονότων. Η υπό κρίση περίπτωση, όπως ανέφερε, διαφοροποιείται, καθότι η ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τις συμβάσεις πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων ήταν μεμονωμένη απόφαση η οποία λήφθηκε από την Τράπεζα βάσει των συγκεκριμένων γεγονότων της υπόθεσης των παραπονούμενων.

Σε ό,τι αφορά τις πιο πάνω θέσεις της Τράπεζας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει τα ακόλουθα:

Στην υπό κρίση περίπτωση το προϊόν του εμπορευόμενου είναι οι δανειακές συμβάσεις που είχε συνάψει με τους παραπονούμενους. Η σύναψη των συμβάσεων μεταξύ εμπορευόμενου και παραπονούμενων αποτελούσε εμπορική πρακτική, αφού ο εμπορευόμενος ενεργώντας στο πλαίσιο των εμπορικών του δραστηριοτήτων προωθούσε το συγκεκριμένο προϊόν του σε καταναλωτές. Η υπό εξέταση πράξη του εμπορευόμενου είναι ο τερματισμός των συμβάσεων αυτών. Ως εκ τούτου μια πράξη η οποία τερματίζει μια σύμβαση που ήταν αποτέλεσμα εμπορικής πρακτικής, είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη σύμβαση αυτή καθ' εαυτή και ως εκ τούτου, θα πρέπει και αυτή να θεωρείται ως εμπορική πρακτική, κατά την έννοια του Νόμου.

Ως προς το πιο πάνω σχετική είναι η νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου η οποία διευκρινίζει ότι μοναδικό κριτήριο για να χαρακτηριστεί μια πρακτική εμπορευόμενου ως «εμπορική», είναι η άμεση σύνδεση της πρακτικής του με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε καταναλωτές (ΔΕΕ C-304/08 Plus Warenhandelsgesellschaft, ECLI:EU:C:2010:12, σκέψη 39, ΔΕΕ C-435/11 CHS Tour Services, ECLI:EU:C:2013:574, σκέψη 27).

Σε ό,τι αφορά την πιο πάνω θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η Τράπεζα ισχυρίστηκε ότι ο τερματισμός της σύμβασης δεν μπορεί να θεωρηθεί ενέργεια που σχετίζεται με την προμήθεια του προϊόντος, καθότι οι πιστωτικές διευκολύνσεις (προϊόν) είχαν ήδη χορηγηθεί από την Τράπεζα στους παραπονούμενους, ενώ η ενέργεια που εξετάζει η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφορά στον τερματισμό σύμβασης.

Σε σχέση με αυτό, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι σύμφωνα με το άρθρο 3(1) του Νόμου, αυτός εφαρμόζεται σε εμπορικές πρακτικές οι οποίες έχουν ασκηθεί πριν, κατά τη διάρκεια και/ή ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο προϊόν. Επίσης σύμφωνα με σχετική νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου: «..., η έννοια της «εμπορικής πρακτικής» κατά την εν λόγω οδηγία (2005/29/ΕΚ) περιλαμβάνει τις δραστηριότητες του εμπορευόμενου που έπονται εμπορικής συναλλαγής σχετιζόμενης με αγαθό ή υπηρεσία. Ομοίως, από την αιτιολογική σκέψη 13 της εν λόγω οδηγίας απορρέει ότι η οδηγία αυτή εφαρμόζεται στις εμπορικές πρακτικές που αναπτύσσονται στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή και έπονται της συνάψεως συμβάσεως ή ισχύουν

κατά τη διάρκεια εκτελέσεως αυτής.» (Υπόθεση C-388/13, UPC, 16 Απριλίου 2015, σκέψη 36).

Στην υπό εξέταση περίπτωση, η πράξη της Τράπεζας να τερματίσει τις δανειακές συμβάσεις των παραπονούμενων, αποτελεί πράξη η οποία εκδηλώθηκε μετά τη σύναψη των συμβάσεων και όπως τεκμηριώθηκε πιο πάνω σχετίζεται άμεσα με αυτές. Επομένως, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι αυτή η πράξη εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου.

Επίσης, η θέση της Τράπεζας ότι για να κριθεί μια πράξη ως εμπορική πρακτική, θα πρέπει αυτή να έχει επαναλαμβανόμενο χαρακτήρα καταρρίπτεται από νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, στην οποία αναφέρεται ότι «δεν ασκεί καμία έννομη επιρροή η εκδήλωση της εμπορικής πρακτικής μόνο μία φορά (ΔΕΕ C-388/13 UPC, ECLI:EU:C:2015:225, σκέψη 41, The Queen v. X Ltd, [2013] EWCA Crim 818).

Ως εκ των άνω προκύπτει ότι, στην υπό εξέταση περίπτωση, η ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τις συμβάσεις των παραπονούμενων αποτελεί «εμπορική πρακτική», κατά την έννοια του Νόμου.

4^η θέση Τράπεζας: Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ξεκίνησε έρευνα για εντοπισμό τυχόν παραβάσεων του Νόμου προτού ακόμη καταλήξει ότι υπήρχε «εμπορική πρακτική»

Η Τράπεζα με την επιστολή της με ημερομηνία 01/09/2020 διατύπωσε, μεταξύ άλλων, τη θέση ότι η υπό εξέταση περίπτωση δεν αποτελεί εμπορική πρακτική κατά την έννοια του Νόμου.

Στις 16/03/2022 η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε από την Τράπεζα να προσκομίσει στοιχεία, τα οποία αφορούσαν τις καταστάσεις των λογαριασμών των παραπονούμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί αν, κατά τη στιγμή του τερματισμού των συμβάσεων από την Τράπεζα, οι παραπονούμενοι εκτελούσαν κανονικά τις συμβατικές τους υποχρεώσεις. Αυτό ήταν κρίσιμο προκειμένου να διαπιστωθεί αν ευσταθούσε ο ισχυρισμός της Τράπεζας ότι ο τερματισμός των συμβάσεων ήταν αποτέλεσμα της μη εκτέλεσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

Στις 28 Μαρτίου 2022 η Τράπεζα απάντησε ότι θα αποστείλει τα σχετικά στοιχεία μόνο όταν της εξηγηθεί πώς αυτά σχετίζονται με την έρευνα. Ανέφερε, δε, πως δεν λήφθηκε υπόψη από την Εντεταλμένη Υπηρεσία η θέση της Τράπεζας ότι η υπό κρίση περίπτωση δεν αποτελεί εμπορική πρακτική.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απάντησε με την επιστολή της ημερομηνίας 06/04/2022 με την οποία ανέφερε στην Τράπεζα ότι είναι υποχρέωση της να αποστείλει τα στοιχεία που της είχαν ζητηθεί και ότι, σε σχέση με τη θέση της ως προς το ότι η υπό κρίση περίπτωση δεν αποτελεί εμπορική πρακτική, επιφυλάσσεται να απαντήσει.

Η Τράπεζα απάντησε με επιστολή με ημερομηνία 27/04/2022 επαναλαμβάνοντας τα όσα ανέφερε στην επιστολή της με ημερομηνία 28 Μαρτίου 2022 και χωρίς να προσκομίσει τα στοιχεία που της είχαν ζητηθεί.

Στις 26/05/2022 η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε και πάλι τα στοιχεία από την Τράπεζα εξηγώντας της καλόπιστα τον ακριβή λόγο που τα χρειάζεται. Της ανέφερε, δε, ότι όσο αφορά τη θέση της περί μη ύπαρξης εμπορικής πρακτικής επιφυλάσσεται να απαντήσει όταν λάβει τα στοιχεία που είχε ζητήσει.

Η Τράπεζα, με την πιο πάνω αναφορά, θεώρησε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέχρι εκείνη τη στιγμή, δεν είχε ακόμη καταλήξει κατά πόσο η υπό έρευνα ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τις συμβάσεις πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων, αποτελούσε «εμπορική πρακτική». Στη συνέχεια, αφού κατέληξε στο πιο πάνω συμπέρασμα, εξέφρασε την άποψη ότι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, προτού προβεί σε οποιαδήποτε διερεύνηση για τυχόν παραβάσεις του Νόμου, θα έπρεπε να είχε ήδη κρίνει και καταλήξει ότι η συγκεκριμένη ενέργεια όντως αποτελούσε «εμπορική πρακτική», σύμφωνα με το Νόμο. Σε περίπτωση που δεν επρόκειτο περί εμπορικής πρακτικής, οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας βάσει του Νόμου να προβαίνει σε διερεύνηση και κατά συνέπεια, στο πλαίσιο αυτής να ζητά στοιχεία, δεν θα έπρεπε, σύμφωνα με την Τράπεζα, να ενεργοποιηθούν.

Η πιο πάνω θέση της Τράπεζας αποτελεί εσφαλμένη ερμηνεία των όσων η Εντεταλμένη Υπηρεσία ανέφερε στις επιστολές της. Οι θέσεις της Τράπεζας διατυπώθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 01/09/2020. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία στο πλαίσιο της χρηστής διοίκησης και της επαρκούς έρευνας όφειλε να

τοποθετηθεί επί των θέσεων εκείνων. Μια εκ των θέσεων στις οποίες θα έπρεπε να τοποθετηθεί ήταν και το ζήτημα του αν θεμελιώνεται η ύπαρξη εμπορικής πρακτικής. Άλλες θέσεις προκειμένου να απαντηθούν απαιτούσαν επιπρόσθετα στοιχεία τα οποία είχαν ζητηθεί από την Τράπεζα, και νομική συμβουλή, η οποία ζητήθηκε από τη Νομική Υπηρεσία. Αφού η Εντεταλμένη Υπηρεσία συγκέντρωνε όλα τα στοιχεία που απαιτούνταν προκειμένου να τοποθετηθεί θα απαντούσε με μια επιστολή επί όλων των θέσεων. Αυτός ήταν και ο λόγος που η Εντεταλμένη Υπηρεσία επιφυλάχθηκε να απαντήσει στη συγκεκριμένη θέση και όχι επειδή ακόμα προσπαθούσε να θεμελιώσει την ύπαρξη εμπορικής πρακτικής.

Τα δε στοιχεία που η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε από την Τράπεζα, ενδιάμεσα της τοποθέτησής της επί των θέσεων της Τράπεζας, ήταν για να αποφασίσει για το αθέμιτο της υπό κρίση εμπορικής πρακτικής και όχι για την ύπαρξη εμπορικής πρακτικής.

5^η θέση Τράπεζας: Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν δύναται να εξετάσει ξανά το ίδιο θέμα εφόσον έχει ήδη εκδώσει διοικητική απόφαση

Η Τράπεζα αναφέρει ότι, εξ όσων έχει αντιληφθεί, η υπό κρίση διερεύνηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας εστιάζει στην ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τις συμφωνίες πιστωτικών διευκολύνσεων και όχι στη χρήση και/ή εφαρμογή συγκεκριμένων συμβατικών όρων. Είναι η θέση της Τράπεζας ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει ήδη εκδώσει διοικητική απόφαση σύμφωνα με την οποία κρίνει ότι η χρήση του όρου με τον οποίο η Τράπεζα μπορεί να απαιτήσει οποτεδήποτε την αποπληρωμή του δανείου συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου, δεν δύναται να εξετάσει ξανά το ίδιο θέμα στο πλαίσιο της παρούσας υπόθεσης.

Σχετικά με την πιο πάνω θέση διευκρινίζεται ότι, στην υπό κρίση έρευνα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν εξετάζει το κατά πόσο ο όρος 7 των σχετικών δανειακών συμβάσεων, με τον οποίο δίνεται το δικαίωμα στην Τράπεζα να απαιτήσει οποτεδήποτε την αποπληρωμή του δανείου και ουσιαστικά να τερματίσει τη σύμβαση, είναι αθέμιτος, αλλά το αθέμιτο της εμπορικής πρακτικής της Τράπεζας να τερματίσει τις δανειακές συμβάσεις των παραπονούμενων, κάνοντας χρήση του εν

λόγω όρου, αμέσως μετά τη λήψη των αγωγών που κατέθεσαν εναντίον της οι παραπονούμενοι. Εν πάση περιπτώσει σημειώνεται ότι, η διοικητική απόφαση που έχει ήδη εκδώσει η Εντεταλμένη Υπηρεσία εναντίον της Τράπεζας δυνάμει του Νόμου (Αρ. Απόφασης 2016/16 (ΑΠ)), δεν περιλαμβάνει τον πιο πάνω όρο.

6^η θέση Τράπεζας: Το χρονικό διάστημα των 19 μηνών που χρειάστηκε η Εντεταλμένη Υπηρεσία για να απαντήσει δεν μπορεί να θεωρηθεί εύλογο ως ορίζει ο Νόμος

Σύμφωνα με την Τράπεζα, ο Νόμος καθορίζει ότι η έρευνα πρέπει να διεξάγεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όπως ισχυρίζεται, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, απέστειλε επιστολή με τις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις στις 29/7/2020 και ακολούθως, επανήλθε με νέα επιστολή μετά από 19 μήνες ζητώντας πρόσθετα στοιχεία, χωρίς να αναφέρει στην Τράπεζα τους ιδιαίτερους λόγους της υπό κρίση περίπτωσης που την οδήγησαν σε αυτή την καθυστέρηση. Η Τράπεζα θεωρεί ότι το χρονικό διάστημα των 19 μηνών, είναι αδικαιολόγητο και δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως εύλογο. Επίσης, θεωρεί ότι η απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να παρατείνει την έρευνα της για περίοδο πέραν των 19 μηνών, ενδεχομένως να αντίκειται στις αρχές του διοικητικού δικαίου.

Αναφορικά με την πιο πάνω θέση της Τράπεζας, σημειώνεται αρχικά ότι ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας έρευνας καθορίζεται από διάφορους παράγοντες, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε υπόθεσης. Στην προκείμενη περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λόγω των νομικών ζητημάτων που προέκυψαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, και τα οποία ήγειρε η Τράπεζα, έκρινε απαραίτητη τη λήψη νομικής συμβουλής και ως εκ τούτου, ζήτησε γνωμάτευση από τη Νομική Υπηρεσία της Δημοκρατίας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι τυχόν έκδοση απόφασης από μέρος της πριν από τη λήψη της εν λόγω γνωμάτευσης ενδεχομένως να ήτο λανθασμένη ή/και ελλιπής, γεγονός που θα είχε αρνητικό αντίκτυπο στο ευρύ καταναλωτικό κοινό και θα ήταν άδικο προς την ίδια την Τράπεζα.

Παράλληλα, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι, τόσο ο Νόμος όσο και το διοικητικό δίκαιο δεν θέτουν χρονικά περιθώρια για την ολοκλήρωση μιας έρευνας. Ειδικότερα, σύμφωνα με τις αρχές του διοικητικού δικαίου, το διοικητικό όργανο πρέπει να ασκεί την αρμοδιότητά του μέσα σε εύλογο χρόνο, ο καθορισμός του οποίου εξαρτάται από τις εκάστοτε ειδικές συνθήκες. Συνεπώς, το «εύλογο» καθορίζεται σε συνάρτηση με τις εκάστοτε ειδικές συνθήκες της κάθε υπόθεσης που, στην υπό κρίση περίπτωση, δικαιολογούν, κατά την άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, την πάροδο του υπό αναφορά χρονικού διαστήματος. Εξάλλου, η παρούσα απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι επίκαιρη σε σχέση με τα πραγματικά/νομικά γεγονότα στα οποία αναφέρεται, ως προνοεί το διοικητικό δίκαιο, καθότι όλα τα γεγονότα που περιλαμβάνονται σε αυτήν σχετίζονται μόνο με την εξέταση της υπό κρίση εμπορικής πρακτικής που χρησιμοποίησε η Τράπεζα και όχι με γεγονότα που ενδεχομένως να αφορούν μεταγενέστερα περιστατικά ή/και την έκβαση της υπόθεσης, όπως η εξόφληση των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 45 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου, *«Η διοίκηση, κατά την άσκηση της διακριτικής της εξουσίας, οφείλει να προβαίνει σε επαρκή έρευνα όλων των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων. Η έκταση της έρευνας εξαρτάται από τα περιστατικά κάθε υπόθεσης. Στο αρμόδιο διοικητικό όργανο εναπόκειται να επιλέξει τον ενδεδειγμένο τρόπο διεξαγωγής της έρευνας...»*. Συνεπώς, οι αρχές του διοικητικού δικαίου δεν καθορίζουν συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου θα πρέπει να ολοκληρωθεί μια έρευνα αλλά, απεναντίας, επιβάλλουν υποχρέωση για «επαρκή έρευνα όλων των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων». Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο χρόνος που απαιτήθηκε μέχρι την ολοκλήρωση της υπόθεσης, όπως προκύπτει από το ιστορικό της υπόθεσης ήταν συνεπεία επαρκούς έρευνας και όχι αδράνειας ή απραξίας.

7^η θέση Τράπεζας: Οι παραπονούμενοι εξόφλησαν τις πιστωτικές τους διευκολύνσεις και απέσυραν τις αγωγές που κατέθεσαν στο Δικαστήριο

Ανάμεσα στους ισχυρισμούς της Τράπεζας είναι και το ότι οι παραπονούμενοι, σε κάποιο στάδιο, κατά το χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, προχώρησαν σε εξόφληση

των πιστωτικών τους διευκολύνσεων προς την Τράπεζα και σε απόσυρση των αγωγών τους από το Δικαστήριο. Επομένως, σύμφωνα με την Τράπεζα, στη συγκεκριμένη υπόθεση δεν υφίσταται πλέον παράπονο, καθότι οι παραπονούμενοι διευθέτησαν τις διαφορές τους με την Τράπεζα. Υπήρξε, όπως αναφέρει, συγκεκριμένη δικαστική διαφορά μεταξύ των μερών, η οποία επιλύθηκε στα δικαστήρια και ως εκ τούτου δεν θα έπρεπε να εξετάζεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Η πιο πάνω θέση της Τράπεζας είναι λανθασμένη καθότι αυτό που εξετάζεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν είναι το αποτέλεσμα της συγκεκριμένης υπόθεσης αλλά το κατά πόσο η υπό κρίση εμπορική πρακτική της Τράπεζας ήταν αθέμιτη επηρεάζοντας ή με ενδεχόμενο να επηρεάσει το αποτέλεσμά της. Συνεπώς, ως ουσιώδης θα πρέπει να θεωρείται ο χρόνος κατά τον οποίο διενεργήθηκε η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, ήτοι πριν από την εξόφληση των πιστωτικών διευκολύνσεων των παραπονούμενων προς την Τράπεζα και όχι η έκβαση της υπόθεσης, η οποία ενδεχομένως να ήταν αποτέλεσμα αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Σε κάθε περίπτωση, το αποτέλεσμα της συγκεκριμένης υπόθεσης δύναται να ληφθεί υπόψη προκειμένου να αξιολογηθεί κατά πόσο η εμπορική πρακτική της Τράπεζας οδήγησε ή είναι πιθανό να οδήγησε τους παραπονούμενους στο να λάβουν απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

8^η θέση Τράπεζας: Τα πρόσθετα στοιχεία που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία όφειλε να τα ζητήσει από την αρχή της έρευνας της και σε κάθε περίπτωση πριν καταλήξει στις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις της Τράπεζας

Η Τράπεζα διατύπωσε τη θέση ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε υποχρέωση να ζητήσει τις καταστάσεις λογαριασμών των δανείων των παραπονούμενων και τα στοιχεία σχετικά με την εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων από την αρχή της έρευνας και σε κάθε περίπτωση πριν την επιστολή της ημερομηνίας 29/7/2020, η οποία αφορούσε στις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις. Τα ζητούμενα στοιχεία, όπως αναφέρει, ήταν διαθέσιμα από την αρχή της έρευνας και η Εντεταλμένη Υπηρεσία παρέλειψε, κατά την άποψη της Τράπεζας, να τα ζητήσει. Η Τράπεζα θεωρεί ότι στο στάδιο της έρευνας που ζήτησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία τα πιο πάνω στοιχεία, ήτοι μετά την επιστολή με τις εκ πρώτης όψεως θέσεις της, θα έπρεπε να εκδοθεί η τελική

της απόφαση και όχι να γίνεται εξ υπαρχής ή και περαιτέρω έρευνα από μέρους της. Συνεπώς είναι η θέση της ότι, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν δύναται να ζητά από την Τράπεζα να προσκομίσει επιπλέον στοιχεία σε αυτό το στάδιο της έρευνας και ότι η πράξη της αυτή καταδεικνύει προσπάθεια αλίευσης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν συμμερίζεται την πιο πάνω άποψη της Τράπεζας για τους εξής λόγους: Σύμφωνα με το άρθρο 9(1)(γ) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει, μεταξύ άλλων, εξουσία να εξετάζει οποιαδήποτε στοιχεία για τα οποία έχει εύλογη αιτία να πιστεύει ότι περιέχουν οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με πιθανή παράβαση. Επομένως, ο Νόμος δεν καθορίζει σε πιο στάδιο της έρευνας θα πρέπει η Εντεταλμένη Υπηρεσία να ζητήσει τα υπό αναφορά στοιχεία. Παράλληλα, ούτε οι αρχές του διοικητικού δικαίου προβλέπουν συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου θα πρέπει να ζητηθούν τα απαραίτητα στοιχεία σε μια έρευνα.

Στην υπό εξέταση περίπτωση, τα πρόσθετα στοιχεία ζητήθηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία μετά την αποστολή της επιστολής της με τις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις και οπωσδήποτε πριν τη λήψη της τελικής της απόφασης. Εξάλλου, το γεγονός ότι αναφέρονται στην επιστολή της ως «εκ πρώτης όψεως παραβάσεις» και όχι ως «παραβάσεις» καταδεικνύει ότι η έρευνα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ήτο ακόμα σε εξέλιξη και ως εκ τούτου υπήρχε περίπτωση, για να μπορέσει να καταλήξει στην τελική της απόφαση, να χρειαστεί να ζητήσει από την Τράπεζα περαιτέρω στοιχεία σε περίπτωση που νέα στοιχεία ή ισχυρισμοί έρχονταν ενώπιον της.

Τα συγκεκριμένα στοιχεία ζητήθηκαν αφού η Τράπεζα παρέθεσε συγκεκριμένες θέσεις επί των εκ πρώτης όψεως παραβάσεων που εντόπισε η Εντεταλμένη Υπηρεσία. Στη βάση των πιο πάνω θέσεων είχαν προκύψει νέα ερωτήματα για την Εντεταλμένη Υπηρεσία και ως εκ τούτου, χρειάστηκε τη συμβουλή της Νομικής Υπηρεσίας της Δημοκρατίας. Στην απάντηση της η Νομική Υπηρεσία ανέφερε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τα εξής: «από το δικόγραφο της αγωγής Αρ. ██████████ που κατέθεσε η Τράπεζα εναντίον των παραπονούμενων προκύπτει ότι η Τράπεζα τερμάτισε τη συμφωνία δανείου στις 17/03/2016 λόγω καθυστερήσεων στην αποπληρωμή του δανείου αφού ειδοποίησε επανειλημμένως προηγουμένως τους δανειολήπτες οι οποίοι παρέλειψαν να συμμορφωθούν.» Εφόσον λοιπόν προέκυψε αυτό το νέο στοιχείο ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία

ζήτησε από την Τράπεζα συγκεκριμένα στοιχεία προκειμένου να διαπιστώσει εάν οι παραπονούμενοι κατά τη στιγμή τερματισμού των συμβάσεων από την Τράπεζα όντως παρέλειπαν να συμμορφωθούν με τις συμβατικές τους υποχρεώσεις. Αυτό το νέο στοιχείο ήταν κρίσιμο για την εξέλιξη της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθώς, σε περίπτωση που αυτό ευσταθούσε, δεν θα τεκμηριωνόταν αθέμιτη εμπορική πρακτική, αφού η Τράπεζα θα είχε ενεργήσει στο πλαίσιο της σύμβασης. Ως εκ τούτου, μόλις ο συγκεκριμένος ισχυρισμός ήρθε υπόψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, στο πλαίσιο της επαρκούς έρευνας, ζήτησε συγκεκριμένα στοιχεία από την Τράπεζα προς αξιολόγησή του. Όταν η Τράπεζα έστειλε τα εν λόγω στοιχεία διαπιστώθηκε ότι κατά τη στιγμή τερματισμού των δανειακών συμβάσεων οι παραπονούμενοι δεν είχαν ανεκπλήρωτες συμβατικές υποχρεώσεις προς την Τράπεζα και ως εκ τούτου ο ισχυρισμός απορρίφθηκε και η έρευνα συνεχίστηκε.

9^η θέση Τράπεζας: Η Εντεταλμένη Υπηρεσία οφείλει να διευκρινίσει τον τρόπο με τον οποίο συσχετίζονται τα πρόσθετα στοιχεία που ζητά με την υπό διερεύνηση «εμπορική πρακτική»

Είναι η θέση της Τράπεζας ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία θα έπρεπε να επεξηγήσει το λόγο για τον οποίο ζήτησε την προσκόμιση των πρόσθετων στοιχείων (καταστάσεις λογαριασμών των δανείων των παραπονούμενων και στοιχεία σχετικά με την εξόφληση των πιστωτικών διευκολύνσεων και την απόσυρση των αγωγών από τους παραπονούμενους) και με πιο τρόπο τα στοιχεία αυτά συνδέονται/σχετίζονται με την ενέργεια της Τράπεζας να τερματίσει τις δανειακές συμβάσεις των παραπονούμενων, η οποία αποτελεί το αντικείμενο της υπό κρίση έρευνας. Η Τράπεζα θεωρεί ότι η πληροφορία αυτή είναι απαραίτητη για την ενεργοποίηση των προνοιών του άρθρου 9(1)(γ) του Νόμου, το οποίο επικαλέστηκε η Εντεταλμένη Υπηρεσία σε επιστολή της και αφορά στο δικαίωμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για πρόσβαση σε πληροφορίες που σχετίζονται με το αντικείμενο της έρευνας. Επίσης, η Τράπεζα, στην τελευταία επιστολή της ημερομηνίας 9/1/2023, ισχυρίζεται ότι, αν και ζήτησε έντονα εξηγήσεις σε σχέση με την προσκόμιση των εν λόγω στοιχείων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ουδέποτε παρείχε ικανοποιητικό λόγο για την προσκόμιση τους και ως εκ τούτου, σε

αυτό το στάδιο της έρευνας, προκύπτει ότι η τελευταία χρησιμοποίησε τα σχετικά στοιχεία με σκοπό να καταδικάσει την Τράπεζα.

Σύμφωνα με το άρθρο 9(1)(γ) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία και κάθε μέλος της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του Νόμου, έχει την εξουσία να εξετάζει οποιαδήποτε στοιχεία, καταχωρημένα σε μηχανικό, ηλεκτρικό ή ηλεκτρονικό σύστημα δεδομένων, και οποιαδήποτε βιβλία και έγγραφα, τα οποία βρίσκονται σε υποστατικό ή άλλο χώρο ή σε μεταφορικό μέσο, για τα οποία έχει εύλογη αιτία να πιστεύει (η υπογράμμιση δική μας) ότι περιέχουν οποιαδήποτε πληροφορία ή καταχώρηση σχετικά με πιθανή παράβαση και να παίρνει αντίγραφα, φωτοτυπίες και αποσπάσματά τους, νοουμένου, όσον αφορά τα αποσπάσματα, ότι έχει εύλογη αιτία να πιστεύει ότι τα αποσπάσματα αυτά ενδεχομένως να χρειαστούν για αποδεικτικούς σκοπούς αναφορικά με οποιαδήποτε παράβαση ή παράλειψη συμμόρφωσης με τον παρόντα Νόμο.

Συνεπώς, από την πιο πάνω διατύπωση του άρθρου, δεν προκύπτει υποχρέωση για την Εντεταλμένη Υπηρεσία να επεκταθεί στους λόγους για τους οποίους ζητά τα στοιχεία κατά το στάδιο της διεξαγωγής της έρευνας. Ως εκ τούτου, εναπόκειται στην κρίση της να αποφασίσει για το ποια στοιχεία θα ζητήσει από έναν εμπορευόμενο, εφόσον πιστεύει ότι αυτά σχετίζονται με την ενδεχόμενη παράβαση.

Εν πάση περιπτώσει, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, μετά τη σχετική απαίτηση της Τράπεζας και χωρίς να υπάρχει υποχρέωση, με την επιστολή της ημερομηνίας 6/4/2022, ενημέρωσε την Τράπεζα ότι οι καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων κρίθηκαν αναγκαίες για την Εντεταλμένη Υπηρεσία προκειμένου να αξιολογήσει το σύνολο των γεγονότων της υπόθεσης, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που επακολούθησαν της καταχώρησης των αγωγών των παραπονούμενων. Επιπρόσθετα, με την αμέσως επόμενη επιστολή της ημερομηνίας 26/5/2022, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διευκρίνισε περαιτέρω στην Τράπεζα ότι τα σχετικά στοιχεία/πληροφορίες ζητούνται με σκοπό α) να εξακριβωθεί κατά πόσο οι παραπονούμενοι συνέχισαν, ακόμη και μετά τη λήψη των δικαστικών μέτρων εναντίον της Τράπεζας, να αποπληρώνουν τα δάνειά τους σύμφωνα με τους όρους των δανειακών τους συμβάσεων και β) κατά πόσον ο ισχυρισμός της Τράπεζας, στο δικόγραφο της αγωγής ██████████, ότι η συμφωνία δανείου με τους

παραπονούμενους στις 17/3/2016 τερματίστηκε λόγω καθυστερήσεων στην αποπληρωμή του δανείου, ευσταθεί.

Συνεπώς, με βάση τα πιο πάνω, τεκμαίρεται πως ο ισχυρισμός της Τράπεζας ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία ουδέποτε παρείχε ικανοποιητικό λόγο για την προσκόμιση των στοιχείων είναι αναληθής και κατ' επέκταση, το συμπέρασμα της ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία χρησιμοποίησε τα σχετικά στοιχεία με σκοπό να καταδικάσει την Τράπεζα, ανυπόστατο.

10^η θέση Τράπεζας: Η τελική επιστολή που κοινοποίησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην Τράπεζα ημερομηνίας περιελάμβανε σημεία/θέματα τα οποία τέθηκαν για πρώτη φορά ενώπιον της Τράπεζας και ως εκ τούτου δεν είχε την ευκαιρία να τοποθετηθεί.

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι οι θέσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας όπως καταγράφονται στην τελευταία επιστολή της ημερομηνίας 7/12/2022, ουδέποτε προηγουμένως κοινοποιήθηκαν στην Τράπεζα, παρά το ότι οι δικοί της ισχυρισμοί τέθηκαν κατ' επανάληψη ενώπιον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Το πιο πάνω γεγονός είχε ως αποτέλεσμα, σύμφωνα με την Τράπεζα, να μην έχει την ευκαιρία να τοποθετηθεί και/ή ακουστεί προτού εκδοθεί η Απόφαση. Επομένως, είναι η θέση της Τράπεζας ότι οι νέες τοποθετήσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν μπορούν να ληφθούν υπόψη στο πλαίσιο εξέτασης του παραπόνου και ως εκ τούτου, η απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας θα πρέπει να παραμεριστεί και/ή ανακληθεί.

Είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι σε καμιά περίπτωση δεν έθεσε νέα ζητήματα αλλά, απεναντίας, παρέθεσε τις δικές της θέσεις και απόψεις επί των ζητημάτων που πρώτη η Τράπεζα υπέβαλε σχετικά με τις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις που εντοπίστηκαν. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού μελέτησε και αξιολόγησε όλα τα στοιχεία που υποβλήθηκαν ενώπιον της καθώς και τους ισχυρισμούς και θέσεις της Τράπεζας, κατέληξε στην απόφαση ότι υπήρξαν παραβάσεις και αιτιολόγησε την εν λόγω απόφασή της με συγκεκριμένα επιχειρήματα, τα οποία η Τράπεζα επονομάζει ως «νέα ζητήματα». Η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι δεν πρόκειται για «νέα ζητήματα» αλλά για

επιχειρηματολογία, τεκμαίρεται και από το γεγονός ότι οι εκ πρώτης όψεως παραβάσεις που εντόπισε συνάδουν με την τελική της απόφαση. Η Τράπεζα είχε την ευκαιρία να παραθέσει κατ' επανάληψη τις δικές της θέσεις και να υποβάλει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία και αυτό αποδεικνύεται από τον αριθμό των επιστολών που απέστειλε καθώς και από τις δύο ακρόασεις/τηλεδιασκέψεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας. Επίσης, κατά την τελευταία ακρόαση της Τράπεζας, η οποία πραγματοποιήθηκε πριν την επιβολή προστίμου, ως προνοεί ο Νόμος, δεν ειπώθηκε οποιοσδήποτε καινούργιος ισχυρισμός από την Τράπεζα πέραν όσων είχε καταγράψει στις επιστολές της πριν την απόφαση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για να δικαιολογείται, επί του πρακτέου, ο ισχυρισμός της Τράπεζας περί στέρησης της ευκαιρίας να ακουστεί προτού εκδοθεί η απόφαση.

11^η θέση Τράπεζας: Προκειμένου η Εντεταλμένη Υπηρεσία να καταλήξει στην απόφαση της έλαβε υπόψη τις ειδικές περιστάσεις της υπόθεσης των παραπονούμενων

Είναι η θέση της Τράπεζας ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία προέβη κατά τη διεξαγωγή της έρευνας της σε ανάλυση των ειδικών περιστατικών της υπόθεσης των παραπονούμενων (καθυστερήσεις στα δάνεια, εξοφλήσεις, περιεχόμενο δικογράφων αγωγών και επιστολές). Κατά την άποψη της Τράπεζας, η πιο πάνω ενέργεια αντιβαίνει με το σκοπό της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, ήτοι την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, αποκλείοντας την ατομική προστασία συγκεκριμένων προσώπων/παραπονούμενων.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ζήτησε τα υπό αναφορά στοιχεία στο πλαίσιο της αξιολόγησης του συνόλου των γεγονότων που περιβάλλαν την υπόθεση, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που ακολούθησαν της καταχώρησης των αγωγών των παραπονούμενων, προκειμένου να αποφασίσει κατά πόσο η ενέργεια της Τράπεζας να προβεί σε τερματισμό συνιστούσε αθέμιτη εμπορική πρακτική. Ειδικότερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έκρινε πως έπρεπε να εξετάσει τον ισχυρισμό των παραπονούμενων ότι εξακολούθησαν, μετά τη λήψη δικαστικών μέτρων εναντίον της Τράπεζας, να αποπληρώνουν τα δάνεια τους σύμφωνα με τους όρους των δανειακών συμβάσεων, καθώς και την αναφορά στο δικόγραφο της Αγωγής με

αρ. ██████████ που καταχώρησε η Τράπεζα από το οποίο προκύπτει ότι η Τράπεζα τερμάτισε τη συμφωνία δανείου στις 17/3/2016, λόγω καθυστερήσεων στην αποπληρωμή του δανείου, αφού ειδοποίησε επανειλημμένως προηγουμένως τους παραπονούμενους, οι οποίοι παρέλειψαν να συμμορφωθούν. Κατά συνέπεια γίνεται αντιληπτό ότι, οι περιστάσεις της υπόθεσης λήφθηκαν υπόψη μόνο στο βαθμό που ήταν σχετικές με την πρακτική η οποία εξετάστηκε, έτσι ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο αυτή ήταν αθέμιτη ή όχι.

12^η θέση Τράπεζας: Το γεγονός ότι οι παραπονούμενοι προσέφυγαν στο Δικαστήριο αναιρεί το συμπέρασμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η Τράπεζα ενήργησε επιθετικά

Η Τράπεζα θεωρεί πως το γεγονός ότι οι παραπονούμενοι προσέφυγαν στο Δικαστήριο και καταχώρισαν αγωγές εναντίον της Τράπεζας αναιρεί από μόνο του το συμπέρασμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η Τράπεζα ενήργησε επιθετικά παρεμποδίζοντας τους παραπονούμενους να ασκήσουν το δικαίωμα τους για προσφυγή στο Δικαστήριο ή ότι στρέβλωσε την οικονομική τους συμπεριφορά.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαφωνεί με την πιο πάνω θέση της Τράπεζας καθότι, αυτό που εξετάζεται ως προς τον επιθετικό του χαρακτήρα είναι οι ενέργειες στις οποίες προέβη η Τράπεζα αφού οι παραπονούμενοι προσέφυγαν στο Δικαστήριο. Μετά από αυτή την ενέργεια των παραπονουμένων η Τράπεζα αποφάσισε να τερματίσει τις συμβάσεις τους με όλες τις συνέπειες που αυτό συνεπαγόταν για τους παραπονούμενους, κάτι που ενδεχομένως να είχε ως αποτέλεσμα την άσκηση πίεσης στους παραπονούμενους να αποσύρουν τις αγωγές τους. Συνεπώς η Τράπεζα, αν και δεν απέτρεψε τους παραπονούμενους από το να προσφύγουν στο Δικαστήριο, με αυτή της την ενέργεια, επηρέασε ή υπήρχε ενδεχόμενο να επηρέασε την μετέπειτα συμπεριφορά των παραπονούμενων ως προς την εξέλιξη της διαδικασίας προσφυγής τους.

Στην υπό κρίση περίπτωση οι παραπονούμενοι απέσυραν τις αγωγές τους μετά την άσκηση της εμπορικής πρακτικής από την Τράπεζα. Επισημαίνεται ότι, προκειμένου να αποδειχθεί η ύπαρξη επιθετικής εμπορικής πρακτικής, δεν είναι απαραίτητο να

τεκμηριωθεί αν οι καταναλωτές τελικά οδηγήθηκαν στο να λάβουν τη συγκεκριμένη απόφαση συναλλαγής, δηλαδή την απόσυρση των αγωγών, εξαιτίας των ενεργειών της Τράπεζας. Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου είναι αρκετή η τεκμηρίωση της πιθανότητας (η υπογράμμιση δικής μας) να οδηγηθεί ο καταναλωτής στο να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Στην προκειμένη περίπτωση το γεγονός και μόνο ότι, όπως αναφέρεται πιο πάνω, υπήρχε αυτή η πιθανότητα τεκμαίρει, συνυπολογίζοντας όλα τα υπόλοιπα στοιχεία, την ύπαρξη επιθετικής εμπορικής πρακτικής.

8 ΟΙ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ/ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφού αξιολόγησε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που είχε στη διάθεση της, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι τα ακόλουθα κρίσιμα γεγονότα έλαβαν χώρα από το Νοέμβριο του 2014 μέχρι τον Μάρτιο του 2016, χρόνος ο οποίος θεωρείται ουσιώδης για την εξέταση του αθεμίτου της εμπορικής πρακτικής που χρησιμοποίησε η Τράπεζα:

α) από τις καταστάσεις λογαριασμών των παραπονούμενων και την επιστολή της Τράπεζας ημερομηνίας 19/3/2020 προκύπτει ότι τα δάνεια των παραπονούμενων παρουσίαζαν καθυστερήσεις για την περίοδο από 18/11/2014 μέχρι 7/5/2015,

β) μέχρι τις 21/7/2015 οι παραπονούμενοι εξόφλησαν τις υπό αναφορά καθυστερήσεις,

γ) στις 25/6/2015 και 20/7/2015 οι παραπονούμενοι κατέθεσαν εναντίον της Τράπεζας τις αγωγές με αρ. [REDACTED] και [REDACTED] αντίστοιχα, αξιώνοντας ανάμεσα σε άλλα και την ακύρωση των συμφωνιών των πιστωτικών διευκολύνσεων που είχαν συνάψει με την Τράπεζα. Οι εν λόγω αγωγές επιδόθηκαν στην Τράπεζα στις 17/12/2015, και

δ) η Τράπεζα ζήτησε την ανάκληση των πιστώσεων που χορήγησε στους παραπονούμενους και την καταβολή όλων των οφειλόμενων ποσών, δηλαδή την πλήρη αποπληρωμή των δανείων τους στις 10/3/2016 και 17/3/2016 ενώ σε αντίθετη περίπτωση θα προχωρούσε σε εκποίηση της υποθηκευμένης περιουσίας τους.

Επομένως, με βάση τα πιο πάνω, δεν φαίνεται να υπήρξε οποιαδήποτε παράβαση συμβατικού όρου κατά ή περί το χρόνο που η Τράπεζα ζήτησε τον τερματισμό της σύμβασης, έτσι ώστε να δικαιολογείται η εφαρμογή του όρου 7 από την Τράπεζα. Ως εκ τούτου, στοιχειοθετείται ότι η Τράπεζα προχώρησε σε τερματισμό της υπό κρίση δανειακής σύμβασης, όχι επειδή υπήρξαν καθυστερήσεις από μέρους των παραπονούμενων, όπως ισχυρίζεται στο δικόγραφο της Αγωγής που καταχώρησε με αρ. ██████████, αλλά ενεργώντας με τρόπο επιθετικό και αντίθετο προς την επαγγελματική ευσυνειδησία, εξαιτίας των αγωγών που καταχώρησαν οι παραπονούμενοι εναντίον της, ζητώντας όμως ως θεραπεία την ακύρωση των συμβάσεων και όχι τον τερματισμό τους. Επίσης, ο ισχυρισμός των παραπονούμενων ότι εξακολούθησαν, μετά τη λήψη δικαστικών μέτρων εναντίον της Τράπεζας, να αποπληρώνουν τα δάνεια τους σύμφωνα με τους όρους των δανειακών συμβάσεων, διαπιστώνεται ότι ευσταθεί καθώς όπως αναφέρεται και πιο πάνω, μέχρι τις 21/7/2015 οι παραπονούμενοι εξόφλησαν τις οποιοσδήποτε καθυστερημένες οφειλές τους προς την Τράπεζα, ενώ ο τερματισμός της σύμβασης από μέρους της Τράπεζας έλαβε χώρα μετά τις 21/7/2015 και συγκεκριμένα τον Μάρτιο του 2016.

9 ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

9.1. Επιθετική εμπορική πρακτική

Με βάση όλα τα πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει την εμπορική πρακτική της Τράπεζας να εφαρμόσει τον όρο 7 της δανειακής σύμβασης που συνήψαν οι παραπονούμενοι μαζί της και να τερματίσει τη δανειακή σύμβαση απαιτώντας παράλληλα την άμεση εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων (καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα προχωρούσε σε έναρξη της διαδικασίας πλειστηριασμού για πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου), αμέσως μετά την άσκηση αγωγών στο δικαστήριο εναντίον της και χωρίς να συντρέχει ιδιαίτερος λόγος, όπως θα ήταν για παράδειγμα η καθυστέρηση στις πληρωμές των δόσεων τους, ως επιθετική εμπορική πρακτική και ως εκ τούτου αθέμιτη, κατά παράβαση των άρθρων 4(1)(2)(δ), 7 και 8 του Νόμου.

Σύμφωνα με το άρθρο 4(1)(2)(δ) του Νόμου:

4.-(1) Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται.

(2) Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν:

(δ) είναι επιθετική, όπως αυτή καθορίζεται στα άρθρα 7 και 8.

Σύμφωνα με τα άρθρα 7 και 8 του Νόμου:

7. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

8. Κατά τον προσδιορισμό του κατά πόσο μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας ή κατάχρησης επιρροής, πρέπει να συνεκτιμώνται τα εξής:

(α) Η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή,

(β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή απειλητικής ή προσβλητικής συμπεριφοράς,

(γ) η εκμετάλλευση, από τον εμπορευόμενο, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφασή του όσον αφορά το προϊόν,

(δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο εμπορευόμενος σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον εμπορευόμενο,

(ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νόμιμα.

Στην υπό κρίση περίπτωση Τράπεζα με τον όρο 7 της δανειακής σύμβασης έχει τη διακριτική ευχέρεια να απαιτήσει οποτεδήποτε την αποπληρωμή ολόκληρου ή μέρους του δανείου και ο καταναλωτής υποχρεούται στην άμεση καταβολή ολόκληρου του αιτούμενου από την Τράπεζα ποσού, πλέον τόκου, προμήθειας, δικαιωμάτων και άλλων εξόδων. Συνεπώς, η Τράπεζα δύναται να ασκεί επιρροή στους καταναλωτές μέσω της ευχέρειας που της παρέχεται από τον εν λόγω όρο να καθορίζει την έκταση και το χρόνο της υποχρέωσής τους για αποπληρωμή των δανείων τους σε οποιαδήποτε περίπτωση και στιγμή.

Συνεκτιμώντας τον παράγοντα της χρονικής στιγμής κατά την οποία η Τράπεζα επέλεξε να κάνει χρήση του όρου 7 της σύμβασης, συμπεραίνεται ότι η Τράπεζα έκανε κατάχρηση της επιρροής που μπορούσε να ασκήσει στους παραπονούμενους μέσω του υπό αναφορά όρου. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προχώρησε σε εφαρμογή του όρου αμέσως μετά την προσφυγή των παραπονούμενων στο δικαστήριο και χωρίς, τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο, να συντρέχει λόγος, όπως θα ήταν για παράδειγμα η οποιαδήποτε παράβαση συμβατικού όρου εκ μέρους των παραπονούμενων. Η Τράπεζα, με την εφαρμογή του πιο πάνω όρου τερμάτισε αυτόματα τις επίμαχες συμβάσεις, κάτι που παρεμπόδισε σημαντικά ή υπήρχε ενδεχόμενο να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς τους ως προς τις δανειακές συμβάσεις, με αποτέλεσμα να τους οδηγήσει ή να είναι πιθανόν να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβαναν όπως θα ήταν η απόσυρση των αγωγών και η άμεση εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων υπό το φόβο έναρξης της διαδικασίας πλειστηριασμού για πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου.

Αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα του κάθε καταναλωτή η προσφυγή στο Δικαστήριο προκειμένου να ζητήσει θεραπεία από το σύστημα απόδοσης δικαιοσύνης όπως αυτό καθορίζεται από το Σύνταγμα και τους Νόμους της Δημοκρατίας σε περίπτωση που πιστεύει ότι μια σύμβαση που έχει συνάψει με κάποιο εμπορευόμενο θίγει τα συνταγματικά του δικαιώματα. Αποτελούσε ευθύνη της Τράπεζας να σεβαστεί το συγκεκριμένο δικαίωμα των παραπονούμενων και να αφήσει το Δικαστήριο να αποφασίσει τελικά επί της συγκεκριμένης προσφυγής. Μέχρι το Δικαστήριο να εκδικάσει την αγωγή των παραπονούμενων και τα δύο μέρη θα έπρεπε να

συνεχίσουν να εκπληρώνουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, κάτι που οι παραπονούμενοι έπραξαν ενώ αντίθετα η Τράπεζα ενήργησε με τρόπο επιθετικό τερματίζοντας τη σύμβαση.

9.2. Εμπορική πρακτική αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει την εμπορική πρακτική της Τράπεζας να εφαρμόσει τον όρο 7 της δανειακής σύμβασης που συνήψαν οι παραπονούμενοι μαζί της, και να τερματίσει τη δανειακή σύμβαση απαιτώντας παράλληλα την άμεση εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων (καθώς σε αντίθετη περίπτωση θα προχωρούσε σε έναρξη της διαδικασίας πλειστηριασμού για πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου), αμέσως μετά την άσκηση αγωγών στο δικαστήριο εναντίον της και χωρίς να συντρέχει ιδιαίτερος λόγος, όπως θα ήταν για παράδειγμα η καθυστέρηση στις πληρωμές των δόσεων τους, ως αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας η οποία έχει στρεβλώσει ουσιωδώς ή υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική των παραπονούμενων, και ως εκ τούτου ως αθέμιτη κατά παράβαση των άρθρων 4(1)(2)(α)(β) του Νόμου.

Τα συγκεκριμένα άρθρα του Νόμου αναφέρουν τα ακόλουθα:

4.-(1) Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται.

(2) Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν:

(α) Είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και

(β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών

Η Τράπεζα, με την εφαρμογή του όρου 7 της σύμβασης, υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες και περιστάσεις, ενήργησε αντίθετα προς το μέτρο της μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει μια Τράπεζα προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης στο χρηματοπιστωτικό τομέα.

Η επαγγελματική ευσυνειδησία για ένα εμπορευόμενο και ειδικά για εμπορευόμενο του μεγέθους της Τράπεζας, απαιτεί αυτή να σέβεται το συνταγματικό δικαίωμα του καταναλωτή να προσφεύγει στους θεσμούς της δικαιοσύνης και να μην ενεργεί με τρόπο ο οποίος θα παρεμποδίσει τον καταναλωτή από το να ασκήσει τα συνταγματικά του δικαιώματα. Η επαγγελματική ευσυνειδησία απαιτούσε από την Τράπεζα να περιμένει το Δικαστήριο να αποφασίσει επί των προσφυγών των παραπονούμενων. Ενεργώντας αντίθετα καταπάτησε το δικαίωμα που είχαν οι παραπονούμενοι και κάθε καταναλωτής για προσφυγή στο Δικαστήριο όταν θεωρεί ότι παραβιάζονται τα δικαιώματά του.

Παράλληλα, με την συγκεκριμένη εμπορική πρακτική η Τράπεζα υπήρχε ενδεχόμενο να στρεβλώσει, ουσιαστικά, την οικονομική συμπεριφορά των παραπονούμενων οδηγώντας τους ή με το ενδεχόμενο να τους οδηγήσει στην απόφαση να αποσύρουν τις αγωγές που είχαν ήδη ασκήσει εναντίον της, και να προχωρήσουν στην άμεση εξόφληση των πιστωτικών τους διευκολύνσεων υπό το φόβο έναρξης της διαδικασίας πλειστηριασμού για πώληση του ενυπόθηκου ακινήτου.

10 ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΟ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αξιολογώντας το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στον διοικητικό φάκελο της υπόθεσης και ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο και βάσει της διαδικασίας που ο Νόμος προβλέπει και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις διατάξεις του άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (δ) του εδαφίου (2) του Νόμου, δηλαδή τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, κατέληξε στα ακόλουθα:

Η υπό διερεύνηση εμπορική πρακτική που άσκησε η Τράπεζα, η οποία αφορά στον τερματισμό δανειακών συμβάσεων, ενώ οι εν λόγω συμβάσεις εξυπηρετούντο κανονικά και χωρίς να υπάρχει υπερημερία, είναι αθέμιτη κατά παράβαση των διατάξεων των άρθρων 4(2)(α)(β)(δ), 7 και 8 του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τους λόγους που περιγράφονται στην παρούσα Απόφαση και με βάση το σκεπτικό που αναλύεται σε αυτήν, κρίνει ότι η

συγκεκριμένη αθέμιτη εμπορική πρακτική δικαιολογεί την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς είχε ή ενδεχομένως να είχε μεγάλο οικονομικό αντίκτυπο στους καταναλωτές και παρεμπόδισε ή υπήρχε το ενδεχόμενο να παρεμποδίσει τους καταναλωτές από το να ασκήσουν τα συνταγματικά τους δικαιώματα κάτι που κρίνεται ως αρκετά σοβαρό για ένα χρηματοοικονομικό ίδρυμα που δραστηριοποιείται σε ένα κράτος δικαίου.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπ' όψιν ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη *φύση*, τη *βαρύτητα* και τη *διάρκεια* της παράβασης, ώστε να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας.

Στην εξέταση της *φύσης* της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος της εμπορικής πρακτικής και η απήχηση που είχε σε ευρύ ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

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

- ✓ η συμπερίληψη ή όχι της παράβασης στον κατάλογο με τις εμπορικές πρακτικές που θεωρούνται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, στο Παράρτημα Ι του άρθρου 4(4) του Νόμου,
- ✓ η σοβαρότητα της παράβασης, όπως το αν υπήρχε πρόθεση, δόλος ή αμέλεια από τον παραβάτη,
- ✓ αν στοχεύονταν ευάλωτες ομάδες καταναλωτών,
- ✓ η γεωγραφική έκταση χρήσης της αθέμιτης πρακτικής,
- ✓ το οικονομικό όφελος που αποκόμισε, ή που θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο παραβάτης από τη χρήση της πρακτικής, εάν αυτό μπορεί να υπολογιστεί,
- ✓ η ζημιά που υπέστη, ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής από τη χρήση της πρακτικής, εάν αυτή θα μπορούσε να υπολογιστεί.

Η διάρκεια της παράβασης υπολογίζεται λαμβάνοντας υπ' όψιν την ημερομηνία που η εμπορική πρακτική τέθηκε σε ισχύ, μέχρι την ημέρα που αυτή τερματίστηκε, εφόσον αυτή μπορεί να υπολογιστεί. Στην προκειμένη περίπτωση η φύση της

παράβασης είναι τέτοια που δεν επιτρέπει υπολογισμό διάρκειας χρόνου αφού αποτελεί μια συγκεκριμένη πράξη της τράπεζας, τον τερματισμό δηλαδή συγκεκριμένων δανειακών συμβάσεων.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη η αξία του συνολικού κύκλου εργασιών του εμπορευόμενου, για το έτος που προηγήθηκε της παράβασης, δηλαδή για το έτος 2015.

10.1 Η φύση της παράβασης

Στην υπό εξέταση περίπτωση, στον καθορισμό της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η συγκεκριμένη εμπορική πρακτική σχετίζεται με κατάχρηση επιρροής που άσκησε η Τράπεζα, με αποτέλεσμα την ενδεχόμενη αποτροπή των παραπονούμενων από το να ασκήσουν μέχρι τέλους τα συνταγματικά τους δικαιώματα.

10.2 Η βαρύτητα της παράβασης

Οι παραβάσεις κρίνονται επίσης ως αρκετά σοβαρές καθώς είχαν ή ενδεχομένως να είχαν μεγάλο οικονομικό αντίκτυπο στους παραπονούμενους αφού τους οδήγησε ή υπήρχε ενδεχόμενο να τους οδηγήσει στο να πληρώσουν άμεσα στην Τράπεζα το ποσό των 248.087,81 ευρώ ή υπήρχε ενδεχόμενο να ξεκινήσει η διαδικασία πλειστηριασμού του ενυπόθηκου ακινήτου αξίας 200.000 ευρώ.

Η συγκεκριμένη αθέμιτη εμπορική πρακτική παρεμπόδιζε ή υπήρχε το ενδεχόμενο να παρεμποδίσει τους καταναλωτές από το να ασκήσουν τα συνταγματικά τους δικαιώματα κάτι που κρίνεται ως αρκετά σοβαρό για ένα χρηματοοικονομικό ίδρυμα που δραστηριοποιείται σε ένα κράτος δικαίου.

11 ΕΠΙΒΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό, επιβάλλει στην «ALPHA BANK CYPRUS LTD» για την άσκηση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, κατά παράβαση των περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμων του 2007 έως 2013, διοικητικό πρόστιμο ύψους €50.000

για την παράβαση των άρθρων 4(1)(2)(δ), 7 και 8 του Νόμου και διοικητικό πρόστιμο ύψους €30.000 για την παράβαση του άρθρου 4(1)(2)(α)(β) του Νόμου.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, **16 Μαΐου 2023**.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή