

Αριθμός Απόφασης: 2025/16 (ΚΡ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρήτρες

Eurobank Ltd (πρώην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ)

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 22/09/2025 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 14/1/2026 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2025/16(ΚΡ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.004.007.002.001

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν.112(Ι)/2021)

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρήτρες

Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή αναφορικά με την ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Eurobank Limited (πρώην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ) με καταναλωτές

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας αυτεπάγγελτης έρευνας, την οποία διεξάγει η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία»), αποτελεί η διερεύνηση της ύπαρξης καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Eurobank Limited (πρώην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ) (εφεξής η «Τράπεζα») με καταναλωτές. Η έρευνα αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο ευρύτερης πρωτοβουλίας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για την αξιολόγηση της καταχρηστικότητας όρων στις σχετικές δανειακές συμβάσεις των κυπριακών τραπεζών.

2. Νομοθετικό πλαίσιο

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν.112(Ι)/2021) (εφεξής «ο Νόμος») ενοποιεί, εκσυγχρονίζει και κωδικοποιεί σειρά νομοθετημάτων που ρυθμίζουν ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, περιλαμβανομένου και του περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996 (Ν. 93(Ι)/1996). Με την έναρξη ισχύος του Νόμου, ο Ν. 93(Ι)/1996 καταργήθηκε, και η εξέταση της καταχρηστικότητας ρητρών διενεργείται πλέον βάσει των διατάξεων του

Μέρους VII του Νόμου, το οποίο ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (εφεξής «η Οδηγία»).

2.1 Αρμοδιότητες Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Καθήκον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αποτελεί, μεταξύ άλλων, η εξέταση του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβάσεων μεταξύ «εμπορευόμενου» και «καταναλωτή» στη βάση του Νόμου, είτε κατόπιν υποβολής συγκεκριμένων παραπόνων από καταναλωτές, είτε και αυτεπάγγελτα. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο εδάφιο (1) του άρθρου 53 του Νόμου:

«Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου και η εξέταση μπορεί να αφορά περισσότερους από έναν εμπορευόμενους, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου.»

Σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης, ανεξαρτήτως του κατά πόσον αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή/και βλάβη, ή/και δόλος, ή/και αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ασκήσει τις εξουσίες που προβλέπονται στο άρθρο 57 του Νόμου. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, οι εξής:

- i. Να διατάσσει, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τον τερματισμό της παράβασης και την αποφυγή επανάληψής της στο μέλλον.
- ii. Να δημοσιεύει τις αποφάσεις της.
- iii. Να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και 5% του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να επιβάλει πρόστιμο που δεν υπερβαίνει το ποσό των **€3.000.000**.

2.2. Προστασία συλλογικών συμφερόντων καταναλωτών

Το άρθρο 7 της Οδηγίας θεσπίζει το δικαίωμα συλλογικής προστασίας των καταναλωτών από όρους που έχουν συνταχθεί για γενική χρήση, θεσπίζοντας την υποχρέωση των κρατών μελών να μεριμνούν ώστε, προς το συμφέρον των καταναλωτών αλλά και των ανταγωνιζόμενων επαγγελματιών, να παρέχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την προσφυγή ενώπιον των αρμόδιων αρχών, μέσω του εφαρμοσθέντος εθνικού νομοθετικού πλαισίου, προκειμένου να παύσει η χρήση καταχρηστικών ρητρών.

Συναφώς, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κρίνει ότι το σύστημα προστασίας που καθιερώνει η Οδηγία στηρίζεται στην αρχή ότι η ανισότητα μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία μπορεί να αντισταθμιστεί μόνο με θετική παρέμβαση, η οποία δεν εξαρτάται από τους συμβαλλόμενους στη σύμβαση.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται:

«Το σύστημα προστασίας που καθιερώνει η Οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι η ανισότητα μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία μπορεί να αντισταθμιστεί μόνο με θετική παρέμβαση, μη εξαρτώμενη από τους συμβαλλόμενους στη σύμβαση και

μόνον.»

(ΔΕΕ, Υπόθεση C-372/99, Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων κατά Ιταλικής Δημοκρατίας, Συλλογή 2002 I-819, σκέψη 14· συνεκδικασθείσες Υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Oceano Grupo Editorial και Salvat Editores, Συλλογή 2000 I-4041, σκέψη 27).

Η αρχή αυτή θεμελιώνει τη δυνατότητα των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών, όπως η Εντεταλμένη Υπηρεσία, να προβαίνουν σε **αυτεπάγγελτες έρευνες** και να λαμβάνουν μέτρα παύσης της χρήσης καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις, **ανεξαρτήτως υποβολής σχετικών παραπόνων από καταναλωτές.**

Επομένως, ο έλεγχος της καταχρηστικότητας που διενεργεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποσκοπεί στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό και δεν περιορίζεται σε μεμονωμένες περιπτώσεις ή παράπονα. Η Υπηρεσία δύναται αυτεπαγγέλτως να επεκτείνει την εξέταση σε οποιαδήποτε ρήτρα περιλαμβάνεται σε σύμβαση που έχει υπογράψει καταναλωτής και/ή σε οποιαδήποτε σύμβαση που χρησιμοποιεί εμπορευόμενος και η οποία απευθύνεται σε καταναλωτές.

Παράλληλα, κρίσιμο στοιχείο για την εξέταση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αποτελεί το κατά πόσο οι εξεταζόμενοι όροι παρήγαγαν στο παρελθόν, παράγουν στο παρόν ή δύνανται να παραγάγουν στο μέλλον δυσμενείς έννομες συνέπειες για τους καταναλωτές, κατά παράβαση των διατάξεων του Νόμου.

Συνεπώς, **το κατά πόσο οι συγκεκριμένοι συμβατικοί όροι χρησιμοποιήθηκαν σε βάρος συγκεκριμένων παραπονούμενων ή έχουν παύσει να χρησιμοποιούνται σε νέες συμβάσεις του εμπορευόμενου δεν ασκεί έννομη επιρροή κατά τον έλεγχο αυτών από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, εφόσον οι όροι εξακολουθούν να υφίστανται ή/και να χρησιμοποιούνται στις υφιστάμενες παλαιότερες συμβάσεις (βλ. ΔΕΚ απόφαση της 27.6.2000, συνεκδ. υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98 Oceano Grupo Editorial και Salvat Editores, ECLI:EU:C:2000:346, σκέψη 27 και ΔΕΚ, απόφαση της 24.1.2002, C-372/99 Επιτροπή κατά Ιταλίας, ECLI:EU:C:2002:42, σκέψη 15 που τονίζουν τον προληπτικό χαρακτήρα των διαδικασιών προστασίας των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.**

Ενδεικτικά, έχει επισημανθεί ότι η εκτίμηση περί καταχρηστικότητας των όρων **αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών και εστιάζει σε δυνητικά και όχι σε πραγματικά αποτελέσματα**, ήτοι στην ικανότητα των όρων να παράγουν δυσμενείς συνέπειες, ανεξαρτήτως του αν αυτές έχουν ήδη επέλθει (*πρβλ. Competition and Markets Authority UK, Unfair Contract Terms Guidance, 2015, παρ. 2.19*).

Συναφώς, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει κρίνει ότι ο έλεγχος καταχρηστικότητας και η λήψη μέτρων για την παύση χρήσης καταχρηστικών ρητρών δεν εξαρτώνται από την ύπαρξη πραγματικής βλάβης ή ζημίας σε συγκεκριμένο καταναλωτή, αλλά αρκεί η δυνητική ικανότητα του όρου να προκαλέσει δυσμενείς συνέπειες.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και του άρθρου 7 αυτής, το ΔΕΕ έχει αποφανθεί ότι η συλλογική προστασία των καταναλωτών αποσκοπεί στο να παύσει η χρήση καταχρηστικών όρων, **ανεξαρτήτως της διαπίστωσης πραγματικής ζημίας**, καθώς «η προστασία που παρέχει η Οδηγία στηρίζεται στην ανάγκη για αποτελεσματική παρέμβαση που δεν εξαρτάται από τους συμβαλλόμενους στη σύμβαση» (βλ. ΔΕΕ, C-472/10, **Banif Plus Bank Zrt**, σκ. 39· ΔΕΕ, C-421/14, **Banco Primus**, σκ. 31).

2.3 Έλεγχος της διαφάνειας των όρων

Η απαίτηση περί διαφάνειας αναφέρεται στο άρθρο 52 του Νόμου, που μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει ότι: «Ο εμπορευόμενος διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο ...».

Η συμπερίληψη του ελέγχου της διαφάνειας στο πλαίσιο της εξέτασης της καταχρηστικότητας έχει επιβεβαιωθεί από τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ), το οποίο ρητά έχει αποδεχθεί ότι ο έλεγχος της διαφάνειας των όρων αποτελεί μέρος της εξέτασης τυχόν καταχρηστικότητάς τους σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (απόφαση της 30.4.2014, υπόθεση C-25/13 **Kásler**, EU:C:2014:282, σκέψεις 67 επ., απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 **Invitel**, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28). Την ίδια άποψη έχει υιοθετήσει κατ' αποτέλεσμα και η Βουλή των Λόρδων στην υπόθεση **Director General of Fair Trading v First National Bank Plc [2001] UKHL 52**, σκέψη 17, όπου ο Λόρδος Bingham, στην ανάλυση του άρθρου 4(1) των Κανονισμών του ΗΒ για τις καταχρηστικές ρήτρες, που αντιστοιχεί στο άρθρο 5(1) του κυπριακού Νόμου, αναφέρει ότι:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer».

Από τα ανωτέρω και βάσει της αρχής της σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο ερμηνείας και της διαφύλαξης της αποτελεσματικότητας της Οδηγίας (*effet utile*), προκύπτει ότι οι αρμοδιότητες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας συμπεριλαμβάνουν τον έλεγχο της σαφούς και κατανοητής διατύπωσης των όρων, δηλαδή της διαφάνειας αυτών (βλ. συναφώς **The Law Commission and The Scottish Law Commission, Unfair terms in consumer contracts: Advice to the Department for Business, Innovation and Skills, March 2013**, αρ. 6.53-6.55, που θεωρεί ότι η αρμοδιότητα των Διοικητικών Αρχών Προστασίας Καταναλωτή να ελέγχουν τη διαφάνεια συμβατικών όρων απορρέει από

την Οδηγία 98/27/ΕΚ για τις αγωγές παράλειψης στον τομέα προστασία των καταναλωτών, που πλέον έχει αντικατασταθεί από την Οδηγία 2020/1828, σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 20 της Οδηγίας, βάσει της οποίας οι συμβάσεις πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των συμβατικών ρητρών).

3. Νομική ανάλυση των εφαρμοστέων διατάξεων

Η νομική εξέταση των συμβατικών ρητρών από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, με βάση τον Νόμο, πραγματοποιείται ως εξής:

Αρχικά, εξετάζεται κατά πόσο η υπόθεση/έρευνα εμπίπτει στο **πεδίο εφαρμογής του Νόμου**, σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 48 αυτού. Ειδικότερα, εξετάζεται εάν οι δανειακές συμβάσεις απευθύνονται σε **«καταναλωτές»**, όπως αυτοί ορίζονται στον Νόμο, καθώς και κατά πόσο η Τράπεζα εμπίπτει στην έννοια του **«εμπορευόμενου»**, όπως επίσης ορίζεται στον Νόμο.

Στη συνέχεια, εξετάζεται η **διαφάνεια των συμβατικών όρων**, σύμφωνα με το άρθρο 52 του Νόμου, καθώς και η **τυχόν καταχρηστικότητα τους** με βάση το άρθρο 50 του Νόμου, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια που τίθενται στο Μέρος VII αυτού, σε συνδυασμό με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.1 Πεδίο εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής του Μέρους VII του Νόμου ορίζεται στο άρθρο 48:

(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (4), το παρόν Μέρος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή.

(2) Η εκτίμηση περί του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών δεν αφορά ούτε τον καθορισμό του κυρίου αντικειμένου της σύμβασης, ούτε το ανάλογο ή μη, μεταξύ του τιμήματος και/ή της αμοιβής, αφενός, και των υπηρεσιών ή αγαθών που θα παρασχεθούν ως αντάλλαγμα, αφετέρου, εφόσον οι ρήτρες αυτές είναι διατυπωμένες κατά τρόπο σαφή και κατανοητό.

(3) Οι διατάξεις του παρόντος Μέρους εφαρμόζονται με τις ανάλογες φραστικές αναπροσαρμογές και στις ρήτρες συμβάσεων για πώληση, μίσθωση ή οποιαδήποτε άλλη διάθεση ακίνητης ιδιοκτησίας.

(4) Από την εφαρμογή του παρόντος Μέρους εξαιρούνται-

(α) οι συμβάσεις εργασίας·

(β) οι συμβάσεις που αφορούν κληρονομικά δικαιώματα·

(γ) οι συμβάσεις που αφορούν θέματα οικογενειακού δικαίου·

(δ) οι συμβάσεις που αφορούν τη σύσταση και την οργάνωση εταιρειών ή συνεταιρισμών· και

(ε) οι ρήτρες που ενσωματώθηκαν με σκοπό τη συμμόρφωση με-

(i) νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις της Δημοκρατίας, ή

(ii) πρόνοιες ή αρχές διεθνών συμβάσεων στις οποίες η Δημοκρατία και/ή η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι συμβαλλόμενο Μέρος.

3.2 Οι έννοιες του «εμπορευόμενου»/ «επαγγελματία» και του «καταναλωτή»

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ερμηνεία και την εφαρμογή της Οδηγίας (ΕΕ.Σ. 323/4, 27.9.2019, εφεξής «Κατευθυντήριες Γραμμές»), προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ένα συγκεκριμένο πρόσωπο είναι «επαγγελματίας» ή «καταναλωτής», είναι σημαντικό να εξεταστεί η ισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την υπό εξέταση σύμβαση. Συνήθεις παράγοντες είναι η ασυμμετρία πληροφόρησης, γνώσεων και τεχνογνωσίας ή διαπραγματευτικής ισχύος. Οι έννοιες του «επαγγελματία» και του «καταναλωτή» είναι λειτουργικές έννοιες που βασίζονται στο ρόλο των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την επίμαχη σύμβαση. Παράλληλα, η έννοια του «καταναλωτή» είναι αντικειμενική και αντικατοπτρίζει την κατά κανόνα ασθενέστερη θέση του αντισυμβαλλόμενου του επαγγελματία, γεγονός που σημαίνει ότι η ανώτερη γνώση και εμπειρία ενός συγκεκριμένου καταναλωτή δεν επαρκούν για να μη θεωρηθεί το εν λόγω πρόσωπο «καταναλωτής» για τους σκοπούς του Νόμου. Το ΔΕΕ διευκρίνισε την εν λόγω λειτουργική προσέγγιση ως ακολούθως (βλ. υπόθεση C-147/16, Karel de Grote, σκέψεις 53 και 55):

«Επομένως, η Οδηγία 93/13 καθορίζει τις συμβάσεις επί των οποίων έχει εφαρμογή με κριτήριο την ιδιότητα των συμβαλλομένων, αναλόγως του αν αυτοί ενεργούν ή όχι στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας [...].» (βλ. υπόθεση C-488/11, Asbeek Brusse, σκέψη 30 και υπόθεση C-110/14, Costea, σκέψη 17). «Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι ο όρος «επαγγελματίας», κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, αποτελεί λειτουργική έννοια, οπότε πρέπει να εξετάζεται κατά πόσον η συμβατική σχέση εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων που ένα πρόσωπο ασκεί σε επαγγελματική βάση [...].» (Παραπομπή, κατ' αναλογία, στη διάταξη της 27ης Απριλίου 2017 στην υπόθεση C-535/16, Bachman, σκέψη 36 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).

Επομένως, για να διαπιστωθεί κατά πόσο ένα φυσικό πρόσωπο που ασκεί επαγγελματική δραστηριότητα υπάγεται στην έννοια του «επαγγελματία» ή του «καταναλωτή» βάσει του Νόμου, κεντρικό στοιχείο αποτελεί η σύνδεση της επίμαχης σύμβασης με την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας του προσώπου.

Εάν η σύμβαση συνδέεται με την επαγγελματική του δραστηριότητα, τότε το πρόσωπο θεωρείται «επαγγελματίας». Αντιθέτως, εάν η σύμβαση αφορά δραστηριότητα ανεξάρτητη από την επαγγελματική του ιδιότητα, το πρόσωπο υπάγεται στην κατηγορία του «καταναλωτή» και απολαμβάνει της σχετικής προστασίας του Νόμου.

3.2.1 Έννοια του «εμπορευόμενου»/«επαγγελματία»

Κατ' αρχάς διευκρινίζεται ότι, παρά τις ορισμένες διαφοροποιήσεις του όρου «επαγγελματία» σε διαφορετικές γλωσσικές εκδοχές του άρθρου 2 στοιχείο γ) της Οδηγίας, η έννοια αυτή θα πρέπει, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, να ερμηνεύεται κατά τρόπο ομοιόμορφο και υπό το πρίσμα των στόχων της Οδηγίας. Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορευόμενο» κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα αν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου. Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι ο όρος «επαγγελματία» πρέπει να ερμηνεύεται ευρέως:

*«Κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, ως "επαγγελματία" νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, στις συμβάσεις που καλύπτει η εν λόγω Οδηγία, ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, είτε δημόσιας είτε ιδιωτικής. Από το ίδιο το γράμμα της διάταξης αυτής προκύπτει ότι πρόθεση του νομοθέτη της Ένωσης ήταν να προσδώσει ευρεία έννοια στον όρο "επαγγελματία" [...].» (Παραπομπή στην υπόθεση C-488/11, *Asbeek Brusse*, σκέψη 28 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).*

Ως εκ τούτου, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο θεωρείται «επαγγελματία» όταν η σύμβαση αφορά στην άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας, ανεξαρτήτως αν αυτή η δραστηριότητα είναι ιδιωτικού ή δημόσιου χαρακτήρα, ή αν το πρόσωπο υπόκειται σε ειδικό νομικό καθεστώς δημοσίου δικαίου. Συγκεκριμένα, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αποφανθεί ότι ο όρος «επαγγελματία» περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις όπου η δραστηριότητα είναι δημόσιου χαρακτήρα ή εξυπηρετεί το γενικό συμφέρον (υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 49-51), καθώς και όταν το πρόσωπο υπάγεται σε νομικό καθεστώς δημοσίου δικαίου (υπόθεση C-59/12, *Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs*, σκέψη 32).

3.2.2 Έννοια του «καταναλωτή»

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «καταναλωτή» κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις ή εμπορικές πρακτικές που καλύπτει ο Νόμος, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα.

Από τον ανωτέρω ορισμό του «καταναλωτή» προκύπτει ότι κρίσιμο στοιχείο για την έννοια του καταναλωτή είναι η κατάρτιση της σύμβασης για σκοπούς που δε σχετίζονται με την άσκηση του επαγγέλματος ή της επιχείρησής του. Είναι αδιάφορο το επίπεδο γνώσεων του συγκεκριμένου προσώπου, όπως επίσης και ο τυχών επενδυτικός σκοπός της σύμβασης, εφόσον ο σκοπός αυτός δεν εντάσσεται στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας. Η έννοια του καταναλωτή είναι αντικειμενική, εξαρτάται δηλαδή αποκλειστικά από τον επιδιωκόμενο σκοπό. Έτσι,

είναι δυνατό ένα πρόσωπο να ενεργεί ως «καταναλωτής» σε μία σύμβαση και ως «προμηθευτής» σε μία άλλη (ΔΕΕ απόφαση 3.9.2015, υπόθ. C-110/14, *Costea*, EU:C:2015:538, σκέψεις 20-21, βλ. επίσης Προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα Villalon της 23.4.2015 στην υπόθεση C-110/14, σκέψεις 28-33). Συνεπώς, κατά τον έλεγχο που διενεργεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία για σκοπούς εφαρμογής του Νόμου, κρίσιμο στοιχείο αποτελεί η εξακρίβωση του σκοπού για τον οποίο καταρτίστηκε η σύμβαση, ώστε να διαπιστωθεί αν το πρόσωπο ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας ή για ιδιωτική χρήση, και επομένως αν υπάγεται στην έννοια του καταναλωτή κατά τον Νόμο.

Σε κάθε περίπτωση όμως, από την αρνητική διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή που περιέχεται στο Νόμο και στην Οδηγία, δηλαδή «*κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο παρών Νόμος ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με την άσκηση της επιχείρησής του*», προκύπτει ότι πράξη που διενεργεί φυσικό πρόσωπο θεωρείται ότι δεν εμπίπτει κατ' αρχήν στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, εκτός αν υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις περί του αντιθέτου (βλ. και ερμηνεία έννοιας «καταναλωτή» του Γερμανικού Ακυρωτικού Δικαστηρίου (BGH) στην απόφαση της 30.9.2009, με στοιχεία VIIZR 7/09, σκέψεις 10-11, που καταλήγει στο ίδιο συμπέρασμα). Κατά συνέπεια, το τεκμήριο υπέρ του χαρακτηρισμού ενός φυσικού προσώπου ως καταναλωτή κατά την κατάρτιση σύμβασης, μπορεί να ανατραπεί μόνο εφόσον προκύπτουν συγκεκριμένα στοιχεία που καταδεικνύουν ότι η επίμαχη σύμβαση συνδέεται άμεσα με την επαγγελματική ή επιχειρηματική του δραστηριότητα.

3.3 Απαιτήσεις διαφάνειας

Η απαίτηση περί διαφάνειας αναφέρεται στο άρθρο 52 του Νόμου, το οποίο μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι: «*Ο εμπορευόμενος διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο και σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας γραπτής ρήτρας, υπερισχύει η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία*».

Το ΔΕΕ έχει διευκρινίσει ότι η απαίτηση περί διαφάνειας των συμβατικών ρητρών δε μπορεί να περιοριστεί αποκλειστικά στον κατανοητό χαρακτήρα τους από τυπικής και γραμματικής απόψεως. Αντιθέτως, δεδομένου ότι το σύστημα προστασίας που τίθεται σε εφαρμογή με την Οδηγία στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε υποδεέστερη θέση έναντι του επαγγελματία όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το επίπεδο πληροφόρησης, η απαίτηση αυτή πρέπει να ερμηνεύεται διασταλτικώς (βλ., απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 71 και 72, και απόφαση της 26.2.2015, υπόθ. C-143/13 *Matei*, EU:C:2015:127, σκέψη 73, απόφαση της 23.4.2015, υπόθ. C-96/14 *CNP Assurances*, σκέψη 40).

Ουσιώδους σημασίας για τους καταναλωτές είναι η πληροφόρηση, πριν τη σύναψη της σύμβασης, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω

σύναψης. Βάσει ακριβώς αυτής της πληροφόρησης, ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να δεσμευτεί από τους όρους που έχει προδιατυπώσει ο επαγγελματίας **(ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, RWE Vertrieb AG, EU:C:2013:180, σκέψη 44)**.

Γενικά, η αρχή της διαφάνειας επιτάσσει οι συμβατικοί όροι να είναι διατυπωμένοι με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Σύμφωνα με το άρθρο 4(2) της Οδηγίας, η σχέση αυτή εξαιρείται από την εκτίμηση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών, εάν και εφόσον οι συναφείς συμβατικές ρήτρες πληρούν την απαίτηση της διαφάνειας.

Ειδική περίπτωση αδιαφανών ρητρών αποτελούν και οι λεγόμενες «αιφνιδιαστικές ή απροσδόκητες» ρήτρες, οι οποίες είτε προβλέπουν ρυθμίσεις που αντιτίθενται στις εύλογες προσδοκίες του μέσου επαρκώς πληροφορημένου και προσεκτικού καταναλωτή σχετικά με την έννομη θέση του στη σύμβαση, σχετικά δηλαδή με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, είτε περιέχονται σε μη εμφανή μορφή και θέση, μεταξύ άλλων ρητρών που αφορούν άσχετα ζητήματα με αυτό που οι ίδιες ρυθμίζουν **(βλ. και απόφαση Αρείου Πάγου υπ' αριθμ. 1219/2001, ΕΛΛΔνη 2001, 1609, Γ. Δέλλιο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, 2^η έκδ., εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 265-266, 270-273 και 290-295)**.

Άλλωστε, οι αδιαφανείς ρήτρες, αποκρύπτοντας την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής, είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του), είτε να υποκύπτει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, οι αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης (ομοίως **Άρειος Πάγος απόφαση υπ' αριθμ. 430/2005, ΕΛΛΔνη 2005, 802 επ.**).

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί τους ακόλουθους παράγοντες σημαντικούς, προκειμένου να αξιολογηθεί εάν μια συγκεκριμένη συμβατική ρήτρα είναι διατυπωμένη με σαφή και κατανοητό τρόπο κατά την έννοια της Οδηγίας:

- το εάν ο καταναλωτής είχε πραγματική δυνατότητα να λάβει γνώση της συμβατικής ρήτρας πριν συνάψει τη σύμβαση· σε αυτό περιλαμβάνεται το ερώτημα του εάν ο καταναλωτής είχε πρόσβαση στη/στις συμβατική/-ές ρήτρα/-ες και του εάν του δόθηκε η δυνατότητα να τη/τις διαβάσει· εάν η συμβατική ρήτρα παραπέμπει σε παράρτημα ή σε άλλο έγγραφο, ο καταναλωτής πρέπει να έχει πρόσβαση και στα εν λόγω έγγραφα·
- την ευχέρεια κατανόησης των επιμέρους ρητρών, υπό το πρίσμα της σαφήνειας της διατύπωσής τους και του εξειδικευμένου χαρακτήρα της

χρησιμοποιούμενης ορολογίας, καθώς και, κατά περίπτωση, σε συνδυασμό με τις άλλες συμβατικές ρήτρες. Εν προκειμένω, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση ή η οπτική των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες· το στοιχείο αυτό περιλαμβάνει επίσης το ερώτημα του κατά πόσον οι καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες είναι επαρκώς εξοικειωμένοι με τη γλώσσα διατύπωσης των ρητρών·

- τον τρόπο παρουσίασης των συμβατικών ρητρών. Το στοιχείο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει παραμέτρους όπως:
 - την ευκρίνεια της οπτικής παρουσίασης, συμπεριλαμβανομένου του μεγέθους της γραμματοσειράς,
 - το κατά πόσον μια ρήτρα έχει λογικό ειρμό και το κατά πόσον σημαντικοί όροι έχουν λάβει την εξέχουσα θέση που τους αρμόζει και δεν έχουν κρυφτεί ανάμεσα σε άλλες διατάξεις,
 - ή το κατά πόσον οι ρήτρες περιλαμβάνονται σε ευλόγως αναμενόμενο σημείο της σύμβασης ή πλαίσιο, μεταξύ άλλων σε συνδυασμό με άλλες συναφείς συμβατικές ρήτρες κ.λπ.

Η συνεκτίμηση των ανωτέρω παραμέτρων, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, συντελεί στη διαπίστωση κατά πόσο η απαίτηση περί διαφάνειας έχει τηρηθεί κατά την έννοια της Οδηγίας, με σκοπό να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δύναται να κατανοήσει όχι μόνο τη διατύπωση, αλλά και τις έννομες και οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται η αποδοχή των συμβατικών ρητρών.

3.4 Εξέταση καταχρηστικότητας

Το ΔΕΕ έχει υπογραμμίσει κατ' επανάληψη ότι το σύστημα προστασίας που θεσπίζει η Οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση έναντι του επαγγελματία, τόσο ως προς τη δυνατότητα διαπραγματεύσεως όσο και ως προς το επίπεδο της πληροφόρησεως (π.χ. **απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 Aziz, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 44, απόφαση 14.6.2012, υπόθ. C-618/10, Banco Español de Crédito, ECLI: EU:C:2012:349, σκέψη 39**).

Η εξέταση της καταχρηστικότητας γίνεται με βάση το άρθρο 50 του Νόμου, που μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει ότι:

(1) Για τους σκοπούς του παρόντος Μέρους και τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), “καταχρηστική ρήτρα” θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

(2) Η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας γίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης, όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις που

περιβάλλουν την εν λόγω σύμβαση, καθώς και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.

(3) Για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη τα ακόλουθα:

(α) Η διαπραγματευτική δύναμη των μερών·

(β) εάν ο καταναλωτής δέχθηκε οποιεσδήποτε παροτρύνσεις, για να συμφωνήσει στη ρήτρα·

(γ) εάν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή· και

(δ) ο βαθμός στον οποίο ο εμπορευόμενος χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.

(4) Το Παράρτημα IV περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές.

Το Παράρτημα IV έχει ως εξής:

1. Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα-

(α) Να αποκλείουν ή να περιορίζουν την εκ του νόμου ευθύνη του εμπορευόμενου σε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης καταναλωτή, που προκύπτει από πράξη ή παράλειψη του ίδιου του εμπορευόμενου·

(β) να αποκλείουν ή να περιορίζουν κατά τρόπο ανάρμοστο τα εκ του νόμου δικαιώματα του καταναλωτή έναντι του εμπορευόμενου ή άλλου συμβαλλόμενου μέρους σε περίπτωση μη πλήρους ή μερικής εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης οποιασδήποτε από τις συμβατικές υποχρεώσεις εκ μέρους του εμπορευόμενου, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας συμψηφισμού οφειλής έναντι του εμπορευόμενου με απαίτηση που θα είχε ο καταναλωτής έναντι αυτού·

(γ) να αποκλείουν το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, ενώ η εκτέλεση των υποχρεώσεων του εμπορευόμενου υπόκειται σε όρο, η εκπλήρωση του οποίου εξαρτάται από τη βούληση του και μόνο·

.....

Σχετικά με τη λειτουργία του Παραρτήματος, το ΔΕΕ έχει νομολογήσει ότι το περιεχόμενο του εν λόγω παραρτήματος δεν αρκεί μεν από μόνο του για να διαπιστωθεί αυτομάτως ότι η επίμαχη ρήτρα είναι καταχρηστική, πλην όμως αποτελεί βασικό στοιχείο στο οποίο ο εθνικός δικαστής μπορεί να στηρίξει την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα της ρήτρας αυτής (**απόφαση της 26.4.2012, υπόθ. C-472/10, Intel, ECLI: EU:C:2012:242, σκέψη 26**).

Με άλλα λόγια, το Παράρτημα της Οδηγίας (και αντίστοιχα του Νόμου) περιέχει **ενδεικτικό κατάλογο ρητρών που μπορεί να θεωρηθούν καταχρηστικές**, χωρίς ωστόσο να δημιουργεί **απόλυτο τεκμήριο καταχρηστικότητας**. Αποτελεί **σημαντικό εργαλείο καθοδήγησης για τον εθνικό δικαστή ή διοικητική αρχή**, ο οποίος καλείται

να εκτιμήσει κατά περίπτωση τον καταχρηστικό χαρακτήρα κάθε ρήτρας, λαμβάνοντας υπόψη τόσο το Παράρτημα όσο και τα κριτήρια που αναλύθηκαν ανωτέρω σχετικά με την καλή πίστη και την ύπαρξη σημαντικής ανισότητας.

3.4.1 Σημαντική ανισορροπία

Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι, προκειμένου να εκτιμηθεί κατά πόσο συγκεκριμένη ρήτρα δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή «σημαντική ανισορροπία» μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών, πρέπει να ληφθεί ιδίως υπόψη, ελλείψει σχετικής συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών, το νομικό καθεστώς το οποίο ισχύει κατά το εθνικό δίκαιο, συγκριτικά με την επίμαχη ρήτρα. Μέσω της συγκριτικής αυτής ανάλυσης, θα μπορέσει ο εθνικός δικαστής να εκτιμήσει εάν, και ενδεχομένως σε ποιο βαθμό, η σύμβαση θέτει τον καταναλωτή σε νομική κατάσταση λιγότερο ευνοϊκή από εκείνη που προβλέπει η ισχύουσα εθνική νομοθεσία (**ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 Aziz, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 68, ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, ECLI: EU:C:2014:10, σκέψη 21**).

Ως εκ τούτου, η ύπαρξη τέτοιας σημαντικής ανισορροπίας δε μπορεί να προκύπτει μόνο από οικονομική εκτίμηση ποσοτικού χαρακτήρα, βασιζόμενη σε σύγκριση, αφενός, του συνολικού ποσού της συναλλαγής η οποία αποτέλεσε το αντικείμενο της συμβάσεως και, αφετέρου, των δαπανών που βάσει της ως άνω ρήτρας βαρύνουν τον καταναλωτή. Αντιθέτως, η σημαντική ανισορροπία μπορεί να προκύπτει από μόνη την αρκούντως σοβαρή επιδείνωση της νομικής κατάστασης στην οποία περιάγουν οι εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις τον καταναλωτή, ως συμβαλλόμενο στην επίμαχη σύμβαση, είτε αυτή λαμβάνει τη μορφή περιορισμού του περιεχομένου των δικαιωμάτων που αντλεί σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές από τη σύμβαση, είτε τη μορφή εμποδίου στην άσκησή τους, είτε ακόμη τη μορφή επιβαρύνσεώς του με πρόσθετη υποχρέωση, την οποία δεν προβλέπουν οι εθνικοί κανόνες (**ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψεις 22-23**).

Επιπρόσθετα, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι για να μην προκληθεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, οι κυρώσεις ή οι συνέπειες που συνδέονται με τη μη συμμόρφωση του καταναλωτή με συμβατικές υποχρεώσεις πρέπει να είναι δικαιολογημένες υπό το πρίσμα της σημασίας που έχει η υποχρέωση του καταναλωτή και της σοβαρότητας της μη συμμόρφωσης με αυτή (**βλ. υπόθεση C-415/11, Aziz, σκέψη 73· υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σκέψη 66**). Με άλλα λόγια, πρέπει να είναι αναλογικές (αυτό αντικατοπτρίζεται επίσης στο σημείο 1 στοιχείο ε) του παραρτήματος της Οδηγίας: «να επιβάλλουν στον καταναλωτή που δεν εκτελεί τις υποχρεώσεις του, δυσανάλογα υψηλή αποζημίωση·»).

Περαιτέρω, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι πρέπει να αξιολογείται το σωρευτικό αποτέλεσμα όλων των ποινικών ρητρών που περιλαμβάνονται στην οικεία σύμβαση, ανεξαρτήτως αν ο πιστωτής επιδιώκει πράγματι την πλήρη εκτέλεση καθεμίας από αυτές (**βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101**). Ακόμα κι αν μόνο το

σωρευτικό αποτέλεσμα των κυρώσεων είναι εκείνο που τις καθιστά δυσανάλογες, πρέπει να θεωρηθούν καταχρηστικές όλες οι σχετικές συμβατικές ρήτρες, ανεξάρτητα από το εάν έχουν εφαρμοστεί (βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101, υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, και σκέψεις 73, 75).

3.4.2 Ενάντια στην καλή πίστη

Σύμφωνα με το άρθρο 50(3) του Νόμου, για την εκτίμηση της καλής πίστης μιας συμβατικής ρήτρας λαμβάνονται υπόψη ειδικότερα παράγοντες όπως η διαπραγματευτική ισχύς των συμβαλλομένων μερών, το κατά πόσο ο καταναλωτής υπήρξε αντικείμενο ειδικών παροτρύνσεων για τη συμφωνία της ρήτρας, αν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες παραγγέλθηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή, καθώς και ο βαθμός στον οποίο ο επαγγελματίας επέδειξε δίκαιη και εύλογη συμπεριφορά έναντι του καταναλωτή.

Συναφώς η δέκατη έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας επισημαίνει ότι:

«η βάση των καθορισθέντων γενικών κριτηρίων, η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών, ιδίως στις επαγγελματικές δραστηριότητες δημοσίου δικαίου που παρέχουν υπηρεσίες στο κοινό λαμβάνοντας υπόψη την ταυτότητα συμφερόντων με τους χρήστες, πρέπει να συμπληρώνεται από κάποιο μέσο γενικής αξιολόγησης των διαφόρων εμπλεκόμενων συμφερόντων- ότι αυτό αποτελεί την απαίτηση καλής πίστης- ότι, κατά την εκτίμηση της καλής πίστης, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διαπραγματευτική δύναμη εκάτερου των συμβαλλομένων, στο αν ο καταναλωτής παρακινήθηκε κατά οποιοδήποτε τρόπο να αποδεχθεί τη ρήτρα και αν η παροχή των αγαθών ή των υπηρεσιών έγινε κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή- ότι αυτή η απαίτηση μπορεί να ικανοποιηθεί από τον επαγγελματία όταν συναλλάσσεται με έντιμο και δίκαιο τρόπο με τον αντισυμβαλλόμενο του οποίου οφείλει να λαμβάνει υπόψη τα νόμιμα συμφέροντα».

Εν προκειμένω, το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι, όσον αφορά τις συνθήκες υπό τις οποίες δημιουργείται ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών «παρά την απαίτηση καλής πίστης», λαμβάνοντας υπόψη τη δέκατη έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας, ο εθνικός δικαστής οφείλει να εξακριβώσει αν ο επαγγελματίας, έχοντας συνάψει νόμιμα και θεμιτά σύμβαση με τον καταναλωτή, μπορούσε εύλογα να αναμένει ότι ο καταναλωτής θα αποδεχόταν την επίμαχη ρήτρα μετά από ατομική διαπραγμάτευση (ΔΕΕ απόφαση 14.3.2013, υπόθ. C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 69).

Επιπλέον, στη σκέψη 18 της απόφασης *Director General of OFT v First National Bank [2001] UKHL 52*, ο Λόρδος Bingham επισημαίνει τα εξής:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer. Fair dealing requires that a supplier should not, whether deliberately or unconsciously, take advantage of

the consumer's necessity, indigence, lack of experience, unfamiliarity with the subject matter of the contract, weak bargaining position or any other factor listed in or analogous to those listed in Schedule 2 of the regulations. Good faith in this context is not an artificial or technical concept; nor, since Lord Mansfield was its champion, is it a concept wholly unfamiliar to British lawyers. It looks to good standards of commercial morality and practice.».

Η έννοια της καλής πίστης αφορά πρωτίστως στην ουσία της σύμβασης και σε καμία περίπτωση δεν περιορίζεται σε διαδικαστικά ζητήματα. Συναφώς, ο Λόρδος Steyn στην τριακοστή έκτη αιτιολογική σκέψη της απόφασης *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52 επισημαίνει, μεταξύ άλλων, τα εξής: «Any purely procedural or even predominantly procedural interpretation of the requirement of good faith must be rejected.»

3.4.3 Σχέση «σημαντικής ανισορροπίας» και «απαίτησης καλής πίστης» στη διαδικασία προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών

Η απαίτηση της καλής πίστης συνδέεται άρρηκτα με τη σημαντική ανισορροπία που προκαλεί μια συμβατική ρήτρα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Ενδεικτικά, στην απόφαση *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52, σκέψη 36, ο Λόρδος Steyn αναφέρει, μεταξύ άλλων, τα εξής: «The twin requirements of good faith and significant imbalance will in practice be determinative.»

Η στενή αυτή διασύνδεση είναι ιδιαίτερα εμφανής στις διαδικασίες προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, όπως αυτή που διενεργεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία, δυνάμει του άρθρου 57 του Νόμου. Στην εν λόγω διαδικασία (συλλογική εξέταση) ο έλεγχος του περιεχομένου των γενικών όρων είναι δυνατό να γίνεται και εκ των προτέρων για το μέλλον, προϋποθέτει δε απλώς διακινδύνευση της συναλλακτικής έννομης τάξης και διενεργείται σε αφηρημένο επίπεδο, δηλαδή όχι σε σχέση με συγκεκριμένους καταναλωτές.

Στην ατομική δίκη ο έλεγχος είναι συγκεκριμένος, γίνεται εκ των υστέρων και αναφέρεται στο παρελθόν, δηλαδή προϋποθέτει εκδηλωθείσα προσβολή της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε συγκεκριμένη, ήδη συναφθείσα, σύμβαση (βλ. **Δέλλιο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370**). Σχετικά το ΔΕΕ αναφέρει ότι στην ατομική αγωγή τα αρμόδια κρατικά όργανα καλούνται να αποφανθούν *in concreto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που περιλαμβάνεται σε συναφθείσα σύμβαση, ενώ στη συλλογική εξέταση τα όργανα αυτά αποφαινούνται *in abstracto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που ενδέχεται να ενσωματωθεί ακόμη και σε συμβάσεις που δεν έχουν ακόμη συναφθεί (**ΔΕΕ απόφαση της 9.9.2017, υπόθεση C-70/03, Επιτροπή κατά Ισπανίας, ECLI:EU:C:2004:505, σκέψη 16**).

Στη συλλογική δίκη, ο δικαστής προβαίνει στην απαγόρευση της ρήτρας αφού, με καχυποψία και βάσει αφηρημένων υποθέσεων, εξετάσει όλους τους πιθανούς

επιλήψιμους τρόπους χρήσης της. Αντιθέτως, στην ατομική εξέταση ενώπιον του δικαστηρίου, ο δικαστής δεν επιτρέπεται να κρίνει καταχρηστικό το περιεχόμενο μιας ρήτρας μόνο με το σκεπτικό ότι υπό άλλες συνθήκες η χρήση της ρήτρας ενδέχεται να είναι επιλήψιμη (βλ. **Δέλλιο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370**).

3.4.4 Ενδεχόμενος καταχρηστικός χαρακτήρας της τιμής ή της αμοιβής

Το ανάλογο ή μη της τιμής ή της αμοιβής εκτιμάται, σύμφωνα με το άρθρο 48 (2) του Νόμου, μόνο εάν οι συμβατικές ρήτρες που καθορίζουν την εφαρμοστέα τιμή ή αμοιβή δεν είναι διατυπωμένες με σαφή και κατανοητό τρόπο. Για την εκτίμησή τους θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, για παράδειγμα, οι πρακτικές της αγοράς που επικρατούν κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, όταν συγκρίνεται το τίμημα που καταβάλλει ο καταναλωτής και η αξία ορισμένου αγαθού ή υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, των περιπτώσεων που οι διακυμάνσεις της τιμής του νομίσματος μπορούν να οδηγήσουν σε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών μέσω επιπλέον επιβάρυνσης του καταναλωτή, υπόθεση **C-186/16, Andriciuc, σκέψεις 52-58**). Για παράδειγμα, σε σχέση με τον ενδεχόμενο καταχρηστικό χαρακτήρα συμβατικού επιτοκίου σε σύμβαση δανείου, το ΔΕΕ έχει κρίνει (βλ. υπόθεση **C-421/14, Banco Primus, σκέψη 67 δεύτερη περίπτωση**) ότι:

«εφόσον το αιτούν δικαστήριο εκτιμά ότι συμβατική ρήτρα σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού των συμβατικών τόκων, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, δεν είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό κατά την έννοια του άρθρου 4, παράγραφος 2, της ως άνω οδηγίας, οφείλει να εξετάσει αν η ρήτρα αυτή είναι καταχρηστική κατά την έννοια του άρθρου 3, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας. Στο πλαίσιο της εξέτασής αυτής, έργο του αιτούντος δικαστηρίου είναι ιδίως να συγκρίνει τον προβλεπόμενο από τη ρήτρα αυτή τρόπο υπολογισμού του συμβατικού επιτοκίου και το προκύπτον εξ αυτού πραγματικό συμβατικό επιτόκιο με τους συνήθως εφαρμοζόμενους τρόπους υπολογισμού και το νόμιμο επιτόκιο καθώς και τα επιτόκια που εφαρμόζονταν στην αγορά, κατά τη σύναψη της επίδικης στην κύρια δίκη συμβάσεως, για δάνειο ύψους και διάρκειας αντίστοιχων προς εκείνα της οικείας συμβάσεως δανείου».

Περαιτέρω, σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να αξιολογείται κατά πόσο είναι καταχρηστικές άλλες πτυχές που συνδέονται με την τιμή ή την αμοιβή, όπως η δυνατότητα ή ο μηχανισμός μονομερούς τροποποίησής τους από τον επαγγελματία, ακόμη και όταν οι σχετικές ρήτρες διατυπώνονται με απόλυτη διαφάνεια (Κατευθυντήριες Γραμμές, σελ. 29).

4. Γεγονότα

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη τη συχνότητα των παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές σχετικά με την πιθανή ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε δανειακές συμβάσεις που συνάπτουν με τις τράπεζες, καθώς και τη σημασία και τον αντίκτυπο των συμβάσεων αυτών στην οικονομία και την κοινωνία

ευρύτερα – ιδίως υπό το πρίσμα των πρόσφατων υψηλών επιτοκίων – αποφάσισε να προχωρήσει σε αυτεπάγγελτη έρευνα, με αντικείμενο την εξέταση των όρων που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτουν οι κυπριακές τράπεζες με καταναλωτές.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω ευρύτερης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή ημερομηνίας 23.07.2024, ενημέρωσε την Τράπεζα για το αντικείμενο της έρευνας, καθώς και για τις κύριες πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας. Παράλληλα, ζήτησε όπως αποσταλεί δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές για σκοπούς χορήγησης στεγαστικού δανείου, περιλαμβανομένων τυχόν παραρτημάτων που τη συνοδεύουν, εγγράφων προσυμβατικής ενημέρωσης που παρέχονται στους καταναλωτές, καθώς και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών εγγράφων τα οποία η Τράπεζα κρίνει σκόπιμο να υποβάλει για τους σκοπούς της έρευνας. Ζητήθηκε επίσης όπως υποβληθούν τυχόν παρατηρήσεις της Τράπεζας επί του θέματος.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και, με επιστολή ημερομηνίας 2.8.2024, προσκόμισε:

(1) προσχέδιο που χρησιμοποιεί σήμερα για τη διαμόρφωση συμφωνίας με καταναλωτή/δανειολήπτη σχετικά με τη χορήγηση στεγαστικού δανείου, το οποίο διέπεται από τον Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 [Ν. 41(Ι)/2017. Σημειώνεται ότι το εν λόγω προσχέδιο αφορά στεγαστικό δάνειο σε ευρώ, με κυμαινόμενο επιτόκιο, κυμαινόμενες δόσεις και βασικό επιτόκιο το Κύριο Βασικό Επιτόκιο της Τράπεζας.

(2) προσχέδιο του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 14(2) του Νόμου, το οποίο βασίζεται στο πρότυπο Ευρωπαϊκό Τυποποιημένο Δελτίο Πληροφοριών (ESIS) και περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙ του Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017. Σύμφωνα με την Τράπεζα, το έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης συμπληρώνεται κατά περίπτωση με βάση τις εξατομικευμένες πληροφορίες κάθε καταναλωτή ή αιτητή, όπως αυτές καθορίζονται από τις ανάγκες, την οικονομική κατάσταση και τις προτιμήσεις του, όπως προβλέπει Νόμος.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατόπιν ολοκλήρωσης της προκαταρκτικής της έρευνας σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου, διαπίστωσε ότι εκ πρώτης όψεως ορισμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης ενδέχεται να θεωρηθούν αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί. Στο πλαίσιο αυτό, με επιστολή ημερομηνίας 7.11.2024, κάλεσε την Τράπεζα να υποβάλει τις θέσεις και/ή απόψεις της αναφορικά με τους εν λόγω όρους. Η Τράπεζα απέστειλε τις θέσεις της επί των εκ πρώτης όψεως καταχρηστικών όρων στις 6.12.2024.

Ακολούθως, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατόπιν αξιολόγησης των θέσεων που υπέβαλε η Τράπεζα, έκρινε σκόπιμη την αποστολή συμπληρωματικής επιστολής, με ημερομηνία 14.4.2025, σχετικά με την εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα συγκεκριμένων όρων της σύμβασης. Παράλληλα, η Τράπεζα απέστειλε στις 15.5.2025

δείγμα της Επιστολής Ανειλημμένης Υποχρέωσης. Με νεότερη επιστολή της, ημερομηνίας 26.5.2025, δήλωσε ότι επαναλαμβάνει και υιοθετεί πλήρως το περιεχόμενο της προγενέστερης απαντητικής επιστολής της (15.5.2025), επισυνάπτοντας ταυτόχρονα πίνακα με τα σχόλια και τις εισηγήσεις της.

Με επιστολή ημερομηνίας 30.6.2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία γνωστοποίησε στην Τράπεζα την ολοκλήρωση της αυτεπάγγελτης έρευνας σχετικά με ενδεχόμενη καταχρηστικότητα όρων που περιλαμβάνονται στο πρότυπο σύμβασης στεγαστικών δανείων της Ελληνικής Τράπεζας Δημόσια Εταιρεία Λτδ με καταναλωτές, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι υφίστανται συμβατικοί όροι οι οποίοι χαρακτηρίζονται ως καταχρηστικοί κατά την έννοια του Νόμου.

Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την υπό αναφορά επιστολή, ζήτησε από την Τράπεζα όπως, εντός της καθορισμένης προθεσμίας, γνωστοποιήσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει για τη διακοπή ή/και αποκατάσταση των παραβάσεων που έχουν εντοπισθεί, καταθέσει τις απόψεις της αναφορικά με το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου, διευκρινίσει τεκμηριωμένα τον χρόνο κατά τον οποίο οι επίμαχοι όροι συμπεριλήφθηκαν στο πρότυπο σύμβασης που απέστειλε, παράσχει στοιχεία για τον αριθμό των σχετικών συμβάσεων που έχει συνάψει με καταναλωτές έως σήμερα, υποβάλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2024, καθώς και υποβάλει οποιαδήποτε άλλη παρατήρηση κρίνει συναφή με την υπόθεση.

Η Τράπεζα, κατόπιν σχετικού αιτήματος, έλαβε παράταση της ταχθείσας προθεσμίας για την υποβολή της απάντησής της. Με την από 8.8.2025 επιστολή της δηλώνει ότι επαναλαμβάνει και υιοθετεί πλήρως το περιεχόμενο των προηγούμενων επιστολών της προς την Υπηρεσία, ημερομηνίας 6.12.2024 και 26.5.2025, μαζί με τους σχετικούς πίνακες που είχαν αποσταλεί συνημμένα σε αυτές. Επιπλέον, υποβάλλει πρόσθετες εισηγήσεις αναφορικά με την αναδιατύπωση των όρων.

Ειδικότερα, στην υπό αναφορά επιστολή της, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι το συμπέρασμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, σύμφωνα με το οποίο οι όροι που παρατίθενται στην παράγραφο (5) της επιστολής της ημερομηνίας 30/6/2025 κρίνονται ως καταχρηστικοί, είναι νομικά και πραγματικά εσφαλμένο και, ως εκ τούτου, μη αποδεκτό. Παράλληλα, ως ένδειξη καλής θέλησης, παραθέτει εισηγήσεις για τη διαγραφή και/ή τροποποίηση ορισμένων υπό εξέταση όρων, συνοδευόμενες από σχετικές δεσμεύσεις, και ζητεί από την Υπηρεσία την επανεξέταση του θέματος και την αναθεώρηση των συμπερασμάτων.

5. Διαδικασία εξέτασης

5.1. Συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ «καταναλωτή» και «εμπορευόμενου»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την επιστολή της ημερομηνίας 23/7/2024, ζήτησε από την Τράπεζα την προσκόμιση δείγματος σύμβασης που συνάπτει με καταναλωτές, με σκοπό τη χορήγηση στεγαστικών δανείων. Επομένως, η υπό εξέταση σύμβαση αφορά σύμβαση που προορίζεται για φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για

σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική τους δραστηριότητα (συγκεκριμένα, τη σύναψη στεγαστικών δανείων), και ως εκ τούτου εμπίπτει στην έννοια του «καταναλωτή», όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 του σχετικού Νόμου (βλ. σημείο 3.2.2 ανωτέρω).

Ομοίως, η Τράπεζα, κατά τη σύναψη της υπό κρίση σύμβασης, ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την άσκηση της εμπορικής/επιχειρηματικής της δραστηριότητας (χορήγηση στεγαστικών δανείων), δηλαδή ως «εμπορευόμενος», όπως ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.2.1 ανωτέρω). Επομένως, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας έχει τη δικαιοδοσία να προβεί σε έλεγχο της νομιμότητας του εν λόγω προτύπου/δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου, που συνάπτεται μεταξύ της Τράπεζας και των καταναλωτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου.

6. Γενικές θέσεις Τράπεζας

Η Τράπεζα, προς υποστήριξη των απόψεων και θέσεων της επί των υπό εξέταση όρων, προέβη σε υποβολή σχετικών επιστολών με τις από 2.8.2024, 6.12.2024, 15.5.2025, 26.5.2025, 5.6.2025 και 8.8.2025 επιστολές της, καθώς και σε προφορική ανάπτυξη αυτών κατά την κατ' ιδίαν συνάντηση, η οποία έλαβε χώρα στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 24.6.2025.

Στις υπό αναφορά επιστολές διευκρινίζεται ότι οι συμφωνίες στεγαστικών δανείων συντάσσονται κατόπιν σχετικών γραπτών αιτημάτων των καταναλωτών/δανειοληπτών, στη βάση προσχεδίου, το οποίο διαμορφώνεται ή τροποποιείται ανάλογα και αφού ληφθούν υπόψη οι ανάγκες, η οικονομική κατάσταση και οι προτιμήσεις των καταναλωτών, ως προνοεί ο Νόμος 41(Ι) του 2017. Σε καμιά περίπτωση, σύμφωνα με την Τράπεζα, οι συμφωνίες αυτές δεν συντάσσονται εκ των προτέρων, ενώ όλοι οι όροι δύνανται να αποτελέσουν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης κατά τη σύναψή τους.

Αναφορικά με το έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης, η Τράπεζα αναφέρει ότι αυτό συμπληρώνεται αναλόγως, βάσει των εξατομικευμένων πληροφοριών για τον κάθε καταναλωτή/αιτητή, ως αυτές καθορίζονται με βάση τις ανάγκες, οικονομική κατάσταση και προτιμήσεις του, ως προνοεί ο Νόμος 41(Ι) του 2017.

Περαιτέρω, η Τράπεζα αναφέρει ότι οι όροι του Δείγματος, που κρίθηκαν εκ πρώτης όψεως ως αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί, **συνιστούν το προσχέδιο που χρησιμοποιεί σήμερα για να διαμορφώσει μία συμφωνία με καταναλωτή/δανειολήπτη για χορήγηση στεγαστικού δανείου.**

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα σημειώνει ότι σύμφωνα με το άρθρο 48(1) του Νόμου, το Μέρος VII αυτού, με τίτλο Καταχρηστικές Ρήτρες, «...τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή». Συνεπώς, είναι η θέση της Τράπεζας, ότι δεν έχει συνομολογηθεί σύμβαση, η οποία να μπορεί να αποτελέσει το αντικείμενο εξέτασης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, εφόσον το Δείγμα δεν εμπίπτει στην έννοια του όρου «καταναλωτική σύμβαση»

δυνάμει του Νόμου και κατ' επέκταση, το Μέρος VII του Νόμου δεν τυγχάνει εφαρμογής.

Περαιτέρω, η Τράπεζα παραπέμπει στα άρθρα 50(1) και 50(2) του Νόμου, στα οποία καθορίζονται οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες μία συμβατική ρήτρα δύναται να θεωρηθεί καταχρηστική, καταλήγοντας ότι για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, θα πρέπει να ληφθούν ιδιαίτερα υπόψη τα πιο πάνω, τα οποία, εκ των πραγμάτων, δεν μπορούν να αξιολογηθούν στο παρόν στάδιο δεδομένου ότι:

(α) δεν υπάρχουν συμβαλλόμενα μέρη ώστε να εξεταστεί η διαπραγματευτική τους δύναμη, (β) δεν υπάρχει συγκεκριμένος καταναλωτής για να εξεταστεί κατά πόσο δέχθηκε οποιεσδήποτε παροτρύνσεις για να συμφωνήσει στη ρήτρα,

(γ) δεν υπάρχει σύμβαση δανείου για να εξεταστεί κατά πόσο ο δανεισμός έγινε κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή και

(δ) δεν υπάρχει σύμβαση, ώστε να είναι δυνατόν να εξεταστεί ο βαθμός στον οποίον η Τράπεζα χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.

Η Τράπεζα επικαλείται το άρθρο 50(2) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας πρέπει να γίνεται λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις που υπήρχαν κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης. Στην προκειμένη περίπτωση, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία κατέληξε σε εκ πρώτης όψεως απόφαση ότι ορισμένες ρήτρες του Δείγματος είναι καταχρηστικές, χωρίς να εξετάσει τις σχετικές περιστάσεις της σύναψης, καθώς, εκ των πραγμάτων, δεν υπήρχε καταναλωτική σύμβαση, ώστε να δύναται να αξιολογήσει τις ρήτρες εντός του πλαισίου και των προϋποθέσεων του Νόμου.

7. Γενικές θέσεις Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Αναφορικά με τον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι οι συμφωνίες αυτές σε καμία περίπτωση δεν συντάσσονται εκ των προτέρων και ότι όλοι οι όροι δύνανται να αποτελέσουν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης κατά τη σύναψή τους, σημειώνεται ότι, σε σχέση με το ζήτημα της ατομικής διαπραγμάτευσης, το άρθρο 48(1) του Νόμου προβλέπει ρητά ότι ο Νόμος εφαρμόζεται σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή, ανεξαρτήτως του κατά πόσον η ρήτρα αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης

Σε ό,τι αφορά τις θέσεις της Τράπεζας, ότι δεν έχει συνομολογηθεί σύμβαση η οποία να μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο εξέτασης από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, καθώς το δείγμα δεν εμπίπτει στην έννοια του όρου «καταναλωτική σύμβαση» κατά τον Νόμο και, κατ' επέκταση, το Μέρος VII του Νόμου δεν τυγχάνει εφαρμογής, σημειώνεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξετάζει την υπόθεση με σκοπό την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών εν γένει και όχι για την εξέταση ατομικής διαφοράς(βλ. ΔΕΕ απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 *Invitel*, ECLI:EU:C:2012:242, σκέψη 37, απόφαση της 14.4.2016, συνεκδ. υποθ. C-381/14 και C-385/14 *Sales Sinués* και *Drame Ba*, σκέψη 29) . Ως εκ τούτου,

Θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της Υπηρεσίας να εξετάζει τους όρους συμβάσεων που προορίζονται για χρήση στις συναλλαγές με καταναλωτές, εφόσον οι όροι αυτοί δεν απευθύνονται αποκλειστικά σε εμπόρους ή επαγγελματίες, ανεξαρτήτως του κατά πόσον έχει συναφθεί συγκεκριμένη σύμβαση με συγκεκριμένο καταναλωτή.

Το άρθρο 7, σε συνδυασμό με το άρθρο 3, της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ θεσπίζει το δικαίωμα συλλογικής προστασίας των καταναλωτών από καταχρηστικές ρήτρες σε συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και επαγγελματιών, μέσω της δυνατότητας προσφυγής σε δικαστήρια ή αρμόδιες διοικητικές αρχές από πρόσωπα ή οργανισμούς με έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών. Το δικαίωμα αυτό δεν αφορά σε «περιστάσεις προσιδιάζουσες σε ατομικές καταστάσεις αλλά τυποποιημένες πρακτικές επαγγελματιών», όπως έχει διευκρινιστεί από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υπόθεση **C-450/22 Caixabank, ECLI:EU:C:2024:577, σκέψεις 27-31**, όπου επιβεβαιώθηκε ότι ο μηχανισμός συλλογικής προστασίας αποσκοπεί στη διασφάλιση της τήρησης των διατάξεων περί καταχρηστικών ρητρών σε σχέση με γενικούς όρους που χρησιμοποιούνται σε συμβάσεις καταναλωτών από επαγγελματίες, ανεξαρτήτως του κατά πόσον υπάρχει συγκεκριμένη ατομική σύμβαση ή ατομική διαφορά προς επίλυση. Σύμφωνα με το άρθρο 7 της Οδηγίας, τα κράτη μέλη οφείλουν να εξασφαλίσουν ότι υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την αποτροπή της συνεχιζόμενης χρήσης καταχρηστικών ρητρών σε καταναλωτικές συμβάσεις από επαγγελματίες, προκειμένου να προστατεύονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Σύμφωνα με το άρθρο 7 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ:

«1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, προς το συμφέρον των καταναλωτών, καθώς και των ανταγωνιζόμενων επαγγελματιών, να υπάρχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα, προκειμένου να πάψει η χρησιμοποίηση των καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις που συνάπτονται από έναν επαγγελματία με καταναλωτές.

2. Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν διατάξεις που δίνουν σε άτομα ή οργανισμούς που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, οριστεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών, τη δυνατότητα να προσφύγουν, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων, τα οποία αποφαινόμενα για το εάν συμβατικές ρήτρες, που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και εφαρμόζουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για να πάψει η χρησιμοποίηση των ρητρών αυτών.

3. Τηρουμένης της εθνικής νομοθεσίας, οι προσφυγές που αναφέρονται στην παράγραφο 2 μπορούν να ασκούνται, κατά πλειόνων επαγγελματιών, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή κατά των ενώσεών τους που χρησιμοποιούν ή συνιστούν τη χρησιμοποίηση των αυτών ή παρόμοιων γενικών συμβατικών ρητρών».

Στο σημείο αυτό τονίζεται ότι η Οδηγία κατοχυρώνει τον αφηρημένο, προληπτικό και αποτρεπτικό χαρακτήρα των συλλογικών διαδικασιών καθώς και τον αυτόνομο

χαρακτήρα τους έναντι πάσης φύσεως συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς. Επί τούτου, παρατίθεται το ακόλουθο κατατοπιστικό απόσπασμα από την υπόθεση **Commission of the European Communities v Italy (C-372/99)**, σκέψεις 14-16, όπου το Δικαστήριο επισήμανε ότι «το άρθρο 7, παράγραφος 1, της Οδηγίας έχει σκοπό να καθιερώσει τη δυνατότητα για οργανώσεις ή ενώσεις που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών να προσφεύγουν σε δικαστήριο, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν όροι που περιλαμβάνονται σε γενικούς όρους συναλλαγών έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και, ενδεχομένως, να απαγορευθεί η μελλοντική τους χρήση, ανεξαρτήτως οποιασδήποτε ατομικής διαφοράς μεταξύ καταναλωτή και επαγγελματία και χωρίς να απαιτείται να αποδειχθεί συγκεκριμένη ζημία». Το Δικαστήριο υπογράμμισε ότι τα κράτη μέλη υποχρεούνται να θεσπίσουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα ώστε να παύει η χρήση καταχρηστικών ρητρών, με σκοπό την πρόληψη της συνέχισης της χρήσης τους, ακόμη και όταν δεν έχει ανακύψει συγκεκριμένη διαφορά που να αφορά ατομικά κάποιον καταναλωτή.

Συναφώς, πρέπει να υπομνηστεί ότι στην απόφαση του της 27ης Ιουνίου 2000, **C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial και Salvat Editores (Συλλογή 2000, σ. I-4941, σκέψη 27)**, το Δικαστήριο έκρινε ότι το σύστημα προστασίας που καθιερώνει η οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι η ανισότητα μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία μπορεί να αντισταθμιστεί μόνο με θετική παρέμβαση, μη εξαρτώμενη από τους συμβαλλομένους στη σύμβαση και μόνον. Προς τούτο, το άρθρο 7 της Οδηγίας ορίζει, στην παράγραφο 1, ότι τα κράτη μέλη υποχρεούνται να θεσπίσουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα προς παύση της χρήσεως καταχρηστικών ρητρών, ενώ, στην παράγραφο 2, διευκρινίζεται ότι τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα εγκεκριμένων ενώσεων καταναλωτών να ασκούν προσφυγή ενώπιον των δικαστηρίων, αιτούμενες τον έλεγχο του κατά πόσον ρήτρες καταρτισθείσες προς γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και, ενδεχομένως, την απαγόρευσή τους.

Ο προληπτικός χαρακτήρας και ο αποτρεπτικός σκοπός των αγωγών που οφείλουν να προβλεφθούν νομοθετικώς, καθώς και ο αυτοτελής χαρακτήρας αυτών έναντι πάσης φύσεως συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς, συνεπάγονται, όπως έχει αναγνωρίσει το Δικαστήριο, ότι οι αγωγές δύνανται να ασκηθούν ακόμη και ελλείψει πραγματικής εφαρμογής των ρητρών, η απαγόρευση των οποίων ζητείται, σε συγκεκριμένες συμβάσεις· αρκεί η απλή κατάρτιση ή και σύσταση εκ μέρους των επαγγελματιών ή των ενώσεών τους για τη μελλοντική χρησιμοποίησή τους. Συνεπώς, το άρθρο 7, παράγραφος 3, της Οδηγίας πρέπει να ερμηνεύεται υπό την έννοια ότι επιβάλλει την πρόβλεψη διαδικασιών ικανών να κινηθούν ακόμη και κατά συμπεριφορών οι οποίες συνίστανται αποκλειστικώς στη σύσταση προς χρήση συμβατικών ρητρών καταχρηστικού χαρακτήρα.

Ως εκ τούτου, η συλλογική διαδικασία που κινείται επιτελεί προληπτική και αποτρεπτική λειτουργία, παρέχοντας προστασία σε όλους τους καταναλωτές οι οποίοι είτε πρόκειται να συμβληθούν είτε έχουν ήδη συμβληθεί με τον προμηθευτή

ή τον πωλητή, δοθέντος ότι αρκεί η διαπίστωση κινδύνου εκδήλωσης παράνομης συμπεριφοράς εκ μέρους του προμηθευτή, χωρίς να απαιτείται η ύπαρξη συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς.

Σε αντίθεση προς την ατομική αγωγή, η οποία δύναται να ασκηθεί μόνον από καταναλωτή ο οποίος έχει ήδη συμβληθεί με συγκεκριμένο προμηθευτή, η συλλογική διαδικασία αποβλέπει στη διασφάλιση της προστατευόμενης θέσης των καταναλωτών έναντι πρακτικών εκ μέρους των προμηθευτών οι οποίες αποδυναμώνουν ή εκθέτουν σε κίνδυνο τα δικαιώματά τους. Τα συλλογικά συμφέροντα δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο πρόσωπο ούτε ταυτίζονται με τα ατομικά συμφέροντα μεμονωμένου καταναλωτή, αλλά αποσκοπούν στην προστασία του συνόλου των καταναλωτών από πρακτικές ικανές να επιφέρουν ευρύτερες δυσμενείς συνέπειες στην αγορά

Εν προκειμένω, ο έλεγχος τον οποίο διενεργεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποσκοπεί στην παροχή γενικής προστασίας προς το καταναλωτικό κοινό, η δε έκταση αυτού δύναται να καταλαμβάνει οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα, ανεξαρτήτως του εάν η τελευταία έχει αποτελέσει αντικείμενο συγκεκριμένης ατομικής διαφοράς. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία ενεργεί αποκλειστικώς υπό το πρίσμα της συλλογικής προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών και δεν λαμβάνει υπόψη ατομικές περιστάσεις ή ειδικές συνθήκες μεμονωμένων καταναλωτών, εκτός εάν οι τελευταίες εμφανίζουν δυνατότητα γενίκευσης και, συνακόλουθα, χρησιμότητα για τη συλλογική προστασία. Συνεπώς, η Υπηρεσία δεν επιτελεί ρόλο διαμεσολαβητή, όπως ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος ή λοιποί φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αλλά έχει ως κύριο σκοπό τη διαφύλαξη της συλλογικής θέσης των καταναλωτών, μέσω της εξέτασης πρακτικών και συμβατικών ρητρών ικανών να επηρεάσουν ευρύτερα το καταναλωτικό κοινό.

8. Εξέταση επιμέρους όρων του προτύπου/ δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου της Τράπεζας

Επί των εξεταζόμενων όρων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των επιστολών της Τράπεζας, καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα και στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της κατά τη διάρκεια της διεξαγόμενης έρευνας - συμπεριλαμβανομένου του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης, του δείγματος δανειακής σύμβασης, συνοδευόμενων παραρτημάτων, του προτύπου επιστολής ανειλημμένης υποχρέωσης, καθώς και της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας στην οποία παραπέμπουν τα εν λόγω έγγραφα- κρίνει ότι οι κατωτέρω όροι είναι καταχρηστικοί για τους λόγους που ακολουθούν: (η έμφαση στο κείμενο των όρων προστίθεται από την Εντεταλμένη Υπηρεσία):

Όρος 2 - Τρόπος Αποπληρωμής (δεύτερη παράγραφος):

Σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν μπορεί να διενεργήσει οποιαδήποτε πληρωμή από οποιονδήποτε εκ των προαναφερθέντων λογαριασμών λόγω μη ύπαρξης διαθέσιμου υπολοίπου ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο και ο Οφειλέτης δεν

καταβάλει άλλως πως το ποσό το οποίο έχει καταστεί πληρωτέο, η Τράπεζα δύναται να χρεώνει οποιοδήποτε άλλο λογαριασμό του Οφειλέτη. Η Τράπεζα ωστόσο δεν θα έχει υποχρέωση να ειδοποιήσει τον Οφειλέτη για τη μη πληρωμή.

Αναφορικά με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι πρόκειται για όρο που εμφανίζεται στερεοτύπως και επί δεκαετίες σε όλες τις τραπεζικές συμβάσεις. Η σύμβαση προβλέπει τη συγκεκριμένη ημερομηνία καταβολής των δόσεων του δανείου, και ο δανειολήπτης έχει ενημερωθεί για την αντίστοιχη υποχρέωσή του. Η δυνατότητα της Τράπεζας να αναλαμβάνει το οφειλόμενο ποσό από οποιονδήποτε λογαριασμό του οφειλέτη συνιστά όρο συμβατικού συμψηφισμού. Κατά τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται ότι ο πελάτης δεν επιβαρύνεται με τόκους υπερημερίας, ενώ ταυτόχρονα δεν δημιουργείται περιστατικό παραβίασης της σύμβασης το οποίο θα μπορούσε να οδηγήσει σε καταγγελία αυτής.

Σύμφωνα με την Τράπεζα, κατά τη συνήθη πρακτική της, χρεώνει τον λογαριασμό που έχει επιλεγεί από τον ίδιο τον δανειολήπτη και έχει συμφωνηθεί ως ο «Λογαριασμός Αποπληρωμής». Μόνον στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο δανειολήπτης παραλείπει να καταβάλει το οφειλόμενο ποσό και ο εν λόγω λογαριασμός δεν διαθέτει επαρκές υπόλοιπο, η Τράπεζα προβαίνει σε χρέωση άλλου λογαριασμού του δανειολήπτη, εφόσον στον εν λόγω λογαριασμό υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο. Συνεπώς, η Τράπεζα δεν επιβαρύνει άλλον λογαριασμό του δανειολήπτη, εάν μια τέτοια ενέργεια θα οδηγούσε σε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου. Επιπλέον, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι ο όρος «Οφειλέτης» στη σύμβαση αναφέρεται στο/στα πρόσωπο/α προς το οποίο παρέχεται η πιστωτική διευκόλυνση, συνεπώς ο λογαριασμός δεν δύναται να ανήκει σε τρίτο πρόσωπο (π.χ. trust account).

Δεδομένων των ανωτέρω, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι δεν ευσταθεί το εύρημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, σύμφωνα με το οποίο η Τράπεζα δύναται να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό κατά την απόλυτη κρίση της, δεδομένου ότι ο Λογαριασμός Αποπληρωμής συμφωνείται εκ των προτέρων με τον πελάτη. Περαιτέρω, η Τράπεζα αναφέρει ότι ενημερώνει γραπτώς τους οφειλέτες σχετικά με καθυστερημένες δόσεις δανείων, όπως προβλέπεται από την Οδηγία Διαχείρισης Καθυστερήσεων, ενώ παρέχεται και η δυνατότητα ενημέρωσης μέσω SMS, υπό τον όρο ότι ο πελάτης έχει υπογράψει τη σχετική δήλωση.

Η Τράπεζα καταλήγει ότι ο όρος είναι σύμφωνος με το Παράρτημα IV, παράγραφος (ιθ) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο : «...σε περίπτωση που οι εν λόγω χρεώσεις προβλέπονται στη σύμβαση πιστωτικής διευκόλυνσης επιβαρύνουν τον οφειλέτη και καθίστανται πληρωτέες κατά τη χρέωση: Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που η ως άνω χρέωση δεν καταβάλλεται κατά τη χρέωση από τον οφειλέτη, το πιστωτικό ίδρυμα χρεώνει το λογαριασμό της πιστωτικής διευκόλυνσης ή άλλο λογαριασμό του οφειλέτη και επιβάλλεται σε αυτή χρεωστικό επιτόκιο ίσο με το επιτόκιο της πιστωτικής διευκόλυνσης.»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία εκτιμά ότι ο εν λόγω όρος παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση της, να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό του καταναλωτή για οφειλές προς αυτήν, χωρίς να υποχρεούται σε προηγούμενη ειδοποίηση προς τον καταναλωτή. Κατά την εκτίμηση της Υπηρεσίας, η ρύθμιση αυτή δημιουργεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή, παραβιάζοντας τις αρχές της καλής πίστης.

Ως αποτέλεσμα, ο καταναλωτής δύναται να αιφνιδιαστεί και να εκτεθεί σε σημαντικούς οικονομικούς κινδύνους, όπως η ξαφνική έλλειψη ρευστότητας για την κάλυψη βασικών βιοτικών αναγκών, η ανάγκη σύναψης πρόσθετου δανεισμού υπό ενδεχομένως δυσμενείς όρους για την αντιμετώπιση της έλλειψης αυτής, καθώς και η διατάραξη προσωπικών ή επαγγελματικών σχέσεων, ιδίως σε περιπτώσεις κοινών λογαριασμών με μέλη της οικογένειας ή συνεργάτες. Η έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης συνιστά πρόσθετο στοιχείο που ενισχύει την εκτίμηση περί καταχρηστικότητας

Περαιτέρω, ο υπό αναφορά όρος συνιστά ρύθμιση ασύμβατη με την αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης των εκατέρωθεν συμβατικών υποχρεώσεων, καθ' όσον δεν προβλέπει την προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τυχόν ληξιπρόθεσμα χρέη ούτε παρέχει εύλογη προθεσμία για τη διευθέτησή τους. Τούτο συνιστά παράβαση των θεμελιωδών αρχών της καλής πίστης και της αμοιβαίας εμπιστοσύνης, οι οποίες διέπουν τις συμβατικές σχέσεις και έχουν σκοπό την προστασία του συμβαλλομένου που δύναται να υποστεί οικονομική ή πρακτική βλάβη λόγω αιφνιδιαστικής ενέργειας του αντισυμβαλλομένου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει, απαντώντας στους ισχυρισμούς της Τράπεζας, ότι η αξιολόγηση του υπό εξέταση όρου γίνεται ανεξαρτήτως της τυχόν πρακτικής εφαρμογής του από την Τράπεζα και εστιάζει στη διατύπωσή του καθώς και στα ενδεχόμενα δυσμενή επακόλουθα που μπορεί να επιφέρει σε βάρος του καταναλωτή. Η Υπηρεσία σημειώνει ότι η Τράπεζα θα μπορούσε να ενισχύσει τη διαφάνεια και τη συμμόρφωση προς τις αρχές της καλής πίστης, διευκρινίζοντας τα κριτήρια επιλογής του λογαριασμού προς χρέωση, όπως, για παράδειγμα, την προτίμηση στον λογαριασμό με το μεγαλύτερο υπόλοιπο ή στον οποίο ο οφειλέτης είναι μοναδικός δικαιούχος. Τούτο συνιστά μέτρο περιορισμού του κινδύνου αιφνιδιασμού του καταναλωτή και περιορισμού της υπέρμετρης διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 2 (δεύτερη παράγραφος) της σύμβασης δανείου συνιστά καταχρηστικό όρο κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου. Ο όρος προκαλεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών σε βάρος του καταναλωτή, αντίκειται στις αρχές της καλής πίστης και της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και οδηγεί σε αιφνιδιασμό καθώς και σε υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας εις βάρος του καταναλωτή.

Όρος 4 Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες (τρίτη παράγραφος):

Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες

«Σε περίπτωση που η Τράπεζα έχει λάβει/θα λάβει εξασφάλιση επί ακινήτων, τότε οποτεδήποτε το κρίνει για εύλογη αιτία αναγκαίο και/ή για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων και/ή κατά την διαδικασία αναθεώρησης της Πιστωτικής Διευκόλυνσης, θα λαμβάνει εκτίμηση της ακίνητης περιουσίας από εκτιμητή, ο οποίος περιλαμβάνεται στον εγκεκριμένο κατάλογο εκτιμητών της Τράπεζας και ο οποίος είναι ανεξάρτητος από τον Οφειλέτη.»

Αναφορικά με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα παραπέμπει στην Οδηγία περί Διαδικασιών Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου (2016–2023), σύμφωνα με την οποία τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να αναθεωρούν τακτικά τις πιστωτικές διευκολύνσεις, ανάλογα με το επίπεδο κινδύνου του δανειολήπτη και του τομέα δραστηριοποίησής του (παράγραφος 17(1)(α)). Κατά την ίδια Οδηγία, τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται, κατά περίπτωση, να επαναξιολογούν την αξία των εξασφαλίσεων που συνδέονται με την πιστωτική διευκόλυνση (παράγραφος 14), και να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του άρθρου 208 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013 (παράγραφος 17(3)(γ)). Η Τράπεζα επικαλείται την εν λόγω Οδηγία προκειμένου να αιτιολογήσει τον υπό εξέταση όρο, υποστηρίζοντας ότι η πρόβλεψη του όρου συνάδει με τις υφιστάμενες υποχρεώσεις επαναξιολόγησης και συμμόρφωσης προς την Οδηγία και τον Κανονισμό.

Περαιτέρω, η Τράπεζα σημειώνει ότι υπόκειται σε υποχρέωση τακτικής παρακολούθησης της αξίας των εξασφαλίσεων που κατέχει, διευκρινίζοντας ότι, στην περίπτωση εξυπηρετούμενων δανείων, η παρακολούθηση αυτή δεν επιβαρύνει σε καμία περίπτωση τους δανειολήπτες (παράγραφος 18). Επιπλέον, η Τράπεζα παραθέτει την υποπαράγραφο (ii), σύμφωνα με την οποία οι επανεκτιμήσεις ακινήτων, όταν κρίνεται αναγκαίο σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 208 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013, δύνανται να διενεργούνται είτε από ανεξάρτητους εκτιμητές είτε από τμήμα του πιστωτικού ιδρύματος που είναι ανεξάρτητο από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για πιστωτικές διευκολύνσεις. Σε κάθε περίπτωση, οι εκτιμητές οφείλουν να διαθέτουν τα απαιτούμενα προσόντα, ικανότητα και εμπειρία για τη διεξαγωγή της εκτίμησης.

Συνεπώς, όπως αναφέρει η Τράπεζα, υπόκειται, βάσει της προαναφερθείσας Οδηγίας, στην υποχρέωση επαναξιολόγησης και παρακολούθησης της αξίας των εξασφαλίσεων που κατέχει, και προς τούτο λαμβάνει σχετική εκτίμηση. Η εκτίμηση αυτή πραγματοποιείται αποκλειστικώς για τους σκοπούς που καθορίζονται στη σύμβαση, ήτοι στο πλαίσιο της διαδικασίας αναθεώρησης της Πιστωτικής Διευκόλυνσης, καθώς και όταν κρίνεται αναγκαία για εύλογη αιτία και/ή για σκοπούς συμμόρφωσης προς κεφαλαιακές απαιτήσεις. Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα δεν προβαίνει αυθαίρετα ή χωρίς εύλογη αιτία στη λήψη εκτίμησης.

Σύμφωνα με την Τράπεζα, οι ως άνω περιπτώσεις συνάδουν πλήρως με τις πρόνοιες της εφαρμοστέας νομοθεσίας, και συγκεκριμένα με το άρθρο 208, παράγραφοι 1 και 3, του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013, το οποίο ορίζει τα εξής:

«1. Τα ακίνητα θεωρούνται αποδεκτή εξασφάλιση μόνον εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις των παραγράφων 2 έως 5. 3. Πληρούνται οι ακόλουθες απαιτήσεις σχετικά με τον έλεγχο της αξία τους ακινήτου και την αποτίμηση του:

(α) Τα ιδρύματα επαναπροσδιορίζουν τακτικά και τουλάχιστον μια φορά το χρόνο την αξία του ακινήτου, προκειμένου περί ακινήτων εμπορικής χρήσης και κάθε τρία έτη προκειμένου περί κατοικιών. Τα ιδρύματα πραγματοποιούν πιο συχνές αποτιμήσεις σε περιόδους έντονης διακύμανσης των τιμών της αγοράς.

(β) εάν υπάρχουν πληροφορίες ότι η αξία του ακινήτου ενδέχεται να έχει μειωθεί σημαντικά σε σχέση με τις γενικές τιμές της αγοράς για αντίστοιχα ακίνητα, η αποτίμηση επανεξετάζεται από ανεξάρτητο εκτιμητή που διαθέτει τα απαιτούμενα προσόντα, ικανότητα και εμπειρία για την αποτίμηση ακινήτων και είναι ανεξάρτητος από τη διαδικασία πιστοδοτικών αποφάσεων. Για δάνεια που υπερβαίνουν τα 3 εκατομμύρια ευρώ ή το 5% των ιδίων κεφαλαίων, η αποτίμηση του ακινήτου επανεξετάζεται από ανεξάρτητο εκτιμητή τουλάχιστον κάθε τρία χρόνια.

Επιπλέον, η Τράπεζα παραπέμπει στην παράγραφο (η) του Παραρτήματος VII – Έκθεση Εκτίμησης, της προαναφερθείσας Οδηγίας, σύμφωνα με την οποία οποιαδήποτε έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων ή κατά τη διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών διευκολύνσεων επιβαρύνουν το πιστωτικό ίδρυμα, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στη δανειακή σύμβαση. Συναφώς, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι στη συγκεκριμένη δανειακή σύμβαση έχει ρητά οριστεί ότι η δαπάνη εκτίμησης βαρύνει τον οφειλέτη.

Επιπλέον, η Τράπεζα επισημαίνει ότι, όπως προκύπτει από τις προαναφερθείσες πρόνοιες, ο όρος 4, τρίτη παράγραφος, της υπό εξέταση σύμβασης έχει διατυπωθεί με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση προς αυτές. Η Τράπεζα αιτιολογεί ότι η αναλυτική αναγραφή όλων των επιμέρους περιπτώσεων δεν κρίθηκε σκόπιμη να ενσωματωθεί στη σύμβαση, καθ' όσον, αφενός, συνιστά εποπτική υποχρέωση της Τράπεζας και, αφετέρου, η ενσωμάτωση όλων των προνοιών θα επιβάρυνε τον καταναλωτή, υποχρεώνοντάς τον να μελετήσει ένα τεχνικά σύνθετο και εκτενές κείμενο.

Καταληκτικά, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι, δυνάμει του υπό αναφορά όρου, ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να προσκομίσει οποιοδήποτε έγγραφο σχετικά με την οικονομική, περιουσιακή ή επιχειρηματική του κατάσταση. Ο όρος περιορίζεται ρητώς στην εκτίμηση της περιουσίας από εκτιμητή και δεν επεκτείνεται γενικά στη λήψη εγγράφων, όπως προνοείται στην παράγραφο 17(2)(α) της σχετικής Οδηγίας, στην οποία αναφέρεται η Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Παράλληλα, η Τράπεζα σημειώνει ότι η υπό αναφορά Οδηγία έχει εκδοθεί από τον επόπτη της Τράπεζας, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχονται δυνάμει του σχετικού άρθρου του Νόμου. Συνεπώς, η Οδηγία έχει νομική ισχύ και είναι

υποχρεωτικά εφαρμοστέα από τα πιστωτικά ιδρύματα, τα οποία, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, υπόκεινται στην επιβολή διοικητικού προστίμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι, σύμφωνα με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητά, όποτε το κρίνει εύλογα αναγκαίο, την εκτίμηση της ακίνητης περιουσίας από εκτιμητή, χωρίς όμως να προσδιορίζει ρητώς τις περιπτώσεις κατά τις οποίες δύναται να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα. Ο όρος δεν περιλαμβάνει σαφή κριτήρια για τη συχνότητα διενέργειας των εκτιμήσεων, όπως, ενδεικτικά, η κατηγοριοποίηση του καταναλωτή ως αυξημένου κινδύνου ή το ύψος του συνολικού δανεισμού του. Επιπλέον, απουσιάζει αναφορά στο εύρος και βάθος της αναθεώρησης, ώστε να είναι κατανοητό στον καταναλωτή ότι αυτά εξαρτώνται από την επικινδυνότητά του ή το συνολικό ύψος των πιστωτικών του διευκολύνσεων.

Ο υπό εξέταση όρος δεν συνάδει πλήρως με τις πρόνοιες του άρθρου 17 της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου για τις διαδικασίες χορήγησης νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πιστωτικών διευκολύνσεων, και συγκεκριμένα με τα εδάφια 1(δ) και 2(α) του άρθρου αυτού. Επισημαίνεται ότι οι πρόνοιες της Οδηγίας λαμβάνονται υπόψη για την εκτίμηση της καταχρηστικότητας των όρων, χωρίς όμως να καθορίζουν από μόνες τους το αποτέλεσμα της αξιολόγησης σύμφωνα με τα κριτήρια που θεσπίζει ο Νόμος.

Περαιτέρω, ο υπό εξέταση όρος δεν προσδιορίζει τα στοιχεία ή έγγραφα που οφείλει να προσκομίσει ο καταναλωτής αναφορικά με την οικονομική, περιουσιακή ή επιχειρηματική του κατάσταση. Επιπλέον, δεν παραπέμπει σε οποιοδήποτε παράρτημα ή έγγραφο που να περιλαμβάνει τις σχετικές οδηγίες της εποπτικής αρχής, ώστε να διασφαλίζεται η εύκολη πρόσβαση και η πλήρης ενημέρωση του καταναλωτή αναφορικά με τις υποχρεώσεις του.

Επιπροσθέτως, ο υπό εξέταση όρος προβλέπει ότι τα έξοδα επανεκτίμησης επιβαρύνουν τον καταναλωτή, ακόμη και όταν το δάνειο εξυπηρετείται κανονικά και οι σχετικές απαιτήσεις για επανεκτίμηση δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή. Ωστόσο, σύμφωνα με το άρθρο 18, β' περίοδος, της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας για τις διαδικασίες χορήγησης νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πιστωτικών διευκολύνσεων, απαγορεύεται ρητώς η επιβολή τέτοιων εξόδων στους δανειολήπτες όσο τα δάνεια παραμένουν εξυπηρετούμενα.

Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής δεν δύναται να γνωρίζει εκ των προτέρων το ύψος των ποσών που ενδέχεται να κληθεί να καταβάλει ούτε τις ακριβείς υποχρεώσεις του, ώστε να προγραμματίσει ανάλογα τις ενέργειές του για την εκπλήρωση αυτών. Στο βαθμό που τα έξοδα επανεκτίμησης επιβάλλονται χωρίς υπαιτιότητα του καταναλωτή, ο όρος αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης, η οποία επιτάσσει κάθε συμβαλλόμενο μέρος να επιβαρύνεται μόνον με τα έξοδα που συνδέονται με την εκπλήρωση των δικών του υποχρεώσεων – αρχή που ο καταναλωτής δικαιολογημένα προσδοκά ότι θα τηρείται. Εν συνεχεία, ο εν λόγω όρος συνιστά αιφνιδιαστική ρήτρα

και δύναται να προκαλέσει υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας υπέρ της Τράπεζας.

Επισημαίνεται, περαιτέρω, ότι ο υπό εξέταση όρος της σύμβασης παραλείπει να αναφερθεί στο περιεχόμενο συγκεκριμένων διατάξεων του ενωσιακού και εθνικού δικαίου, στις οποίες παραπέμπει η Τράπεζα, ήτοι στο άρθρο 208, παράγραφοι 1 και 3, του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 575/2013, καθώς και στις παραγράφους 17(1)(α), 17(3)(γ), 18 και στο Παράρτημα VII της Οδηγίας περί των Διαδικασιών Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου (2016–2023). Οι διατάξεις αυτές δεν είναι ευρέως γνωστές στον μέσο καταναλωτή, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να αδυνατεί να κατανοήσει πλήρως τη νομική του θέση έναντι της Τράπεζας. Ενώ η ισχύουσα νομοθεσία επιτρέπει την τροποποίηση όρων μόνο υπό συγκεκριμένες και περιοριστικά προσδιορισμένες συνθήκες, η διατύπωση της σύμβασης παρέχει στην Τράπεζα ευρεία διακριτική ευχέρεια να προβαίνει σε αναθεώρηση των όρων «οποτεδήποτε το κρίνει για εύλογη αιτία αναγκαίο», γεγονός που ενδέχεται να δημιουργεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας και κίνδυνο αιφνιδιασμού του καταναλωτή.

Σε σχέση με τη θέση που διατυπώνεται, ότι η ενσωμάτωση της επιμέρους περιπτώσιολογίας στην υπό αναφορά δανειακή σύμβαση δεν κρίθηκε σκόπιμη, αφενός διότι συνιστά εποπτική υποχρέωση της Τράπεζας και αφετέρου επειδή η συμπερίληψή της θα καθιστούσε το κείμενο τεχνικά δυσανάγνωστο για τον πελάτη, επισημαίνεται ότι η αναφορά ενδεικτικών περιπτώσεων θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με απλή και κατανοητή διατύπωση. Με τον τρόπο αυτό εξυπηρετείται η αρχή της διαφάνειας, περιορίζεται ο κίνδυνος αιφνιδιασμού του καταναλωτή και διασφαλίζεται ότι ο μέσος καταναλωτής δύναται να αντιληφθεί τις ουσιώδεις συνθήκες υπό τις οποίες δύναται να ενεργοποιηθούν οι σχετικοί όροι, χωρίς να επιβαρύνεται υπέρμετρα με τεχνικές λεπτομέρειες που εμπίπτουν στην εποπτική αρμοδιότητα της Τράπεζας

Όσον αφορά τον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι η Οδηγία έχει εκδοθεί από τον επόπτη της Τράπεζας, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται από τις σχετικές διατάξεις του Νόμου, και ότι ως εκ τούτου είναι νομικά ισχυρή και εφαρμοστέα, μη επιτρέποντας οποιαδήποτε απόκλιση εκ μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία σε περίπτωση παράβασης υπόκεινται σε επιβολή προστίμου, επισημαίνεται ότι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι ο υπό εξέταση όρος δεν συμμορφώνεται με την Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Το γεγονός αυτό συνιστά πρόσθετο στοιχείο που ενισχύει την εκτίμηση περί καταχρηστικότητας του όρου, υπό το πρίσμα της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, και υπογραμμίζει την ανάγκη τήρησης των υποχρεώσεων διαφάνειας και

Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, τονίζεται ότι η αξιολόγηση της καταχρηστικότητας των συμβατικών όρων διενεργείται με γνώμονα το κατά πόσον δημιουργείται σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών εις βάρος του

καταναλωτή, σύμφωνα με το Μέρος VII του Περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021. Επικουρικώς επισημαίνεται ότι οι σχετικές διατάξεις είναι εναρμονιστικές, εκδοθείσες σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, και ότι η εναρμονιστική νομοθεσία υπερισχύει σε περίπτωση σύγκρουσης με οποιαδήποτε διάταξη εθνικής νομοθεσίας ή κανονιστικής πράξης, όπως εν προκειμένω η Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας (άρθ. 1Α Σ). Περαιτέρω, σημειώνεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι δεν συντρέχει περίπτωση σύγκρουσης με την Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας στην παρούσα υπόθεση.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 4 (τρίτη παράγραφος) της σύμβασης δανείου συνιστά καταχρηστικό όρο, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, καθώς προκαλεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών εις βάρος του καταναλωτή, αντίκειται στις αρχές της καλής πίστης και δημιουργεί αιφνιδιασμό και υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή.

Όρος 4 Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες (τέταρτη παράγραφος):

«Περαιτέρω, συμφωνείται ότι το κόστος που θα προκύψει από την εν λόγω εκτίμηση θα βαρύνει τον Οφειλέτη και σε περίπτωση που αυτός παραλείψει να το καταβάλει μόλις αυτό ζητηθεί από την Τράπεζα, αυτή θα έχει το δικαίωμα όπως χρεώσει το σχετικό κόστος στον Λογαριασμό Πιστωτικής Διευκόλυνσης ή σε οποιοδήποτε άλλο λογαριασμό του Οφειλέτη, που η Τράπεζα θεωρήσει ορθό και επί του ποσού αυτού θα χρεώνεται τόκος με βάση τις πρόνοιες της παρούσας συμφωνίας».

Σε σχέση με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα παραπέμπει στην ανάλυση που περιλαμβάνεται υπό τον Όρο 2, δεύτερη παράγραφο, και επαναλαμβάνει ότι, σύμφωνα με την παράγραφο (η) του Παραρτήματος VII της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου περί Διαδικασιών Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων, τα έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται είτε για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων είτε κατά τη διαδικασία αναθεώρησης πιστωτικών διευκολύνσεων βαρύνουν το πιστωτικό ίδρυμα, εκτός εάν ρητά προβλέπεται διαφορετικά στη δανειακή σύμβαση.

Συνεπώς, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι η δανειακή σύμβαση καθορίζει ρητά ότι η εκτίμηση θα βαρύνει τον οφειλέτη και ότι η χρέωση θα πραγματοποιείται αρχικώς προς τον λογαριασμό πιστωτικής διευκόλυνσης. Μόνον σε περίπτωση που ο εν λόγω λογαριασμός δεν διαθέτει επαρκές υπόλοιπο, η Τράπεζα προβαίνει σε χρέωση άλλου λογαριασμού του πελάτη στον οποίο υπάρχει διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο. Ενόψει των ανωτέρω, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι δεν συντρέχει περίπτωση που ο πελάτης θα υποστεί «πλήθος δυσμενών επακόλουθων», δεδομένης της πρακτικής που ακολουθείται στην εφαρμογή του όρου.

Η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι ο υπό εξέταση όρος επιβάλλει ότι το κόστος που θα προκύψει από την προαναφερόμενη εκτίμηση βαρύνει τον καταναλωτή, ακόμη και όταν ο τελευταίος εξυπηρετεί κανονικά το δάνειό του και οι

σχετικές απαιτήσεις δεν απορρέουν από οποιαδήποτε ασυνέπεια στις συμβατικές του υποχρεώσεις. Επιπλέον, ο όρος προβλέπει ότι η Τράπεζα δύναται, κατά την απόλυτη κρίση της, να χρεώσει οποιονδήποτε άλλο λογαριασμό του καταναλωτή για την κάλυψη οφειλών, χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του. Η ρύθμιση αυτή προκαλεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας εις βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης, εκθέτοντας τον σε κίνδυνο αιφνιδιασμού και σειράς δυσμενών συνεπειών. Ενδεικτικά, οι συνέπειες αυτές περιλαμβάνουν αιφνίδια έλλειψη ρευστότητας για την κάλυψη βασικών βιοτικών αναγκών, ανάγκη πρόσθετου δανεισμού υπό δυσμενείς όρους για την αντιμετώπιση της έλλειψης αυτής, καθώς και διατάραξη προσωπικών ή επαγγελματικών σχέσεων, ιδίως όταν ο λογαριασμός είναι κοινός με μέλη της οικογένειας ή συνεργάτες του καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι η δυνατότητα χρέωσης, κατά την κρίση της Τράπεζας, εφαρμόζεται όταν ο συμφωνηθείς λογαριασμός δεν διαθέτει επαρκές υπόλοιπο, πιθανόν λόγω παραδρομής του καταναλωτή. Ωστόσο, ο κίνδυνος αιφνιδιασμού προκύπτει από το γεγονός ότι η Τράπεζα δύναται να χρεώσει διαφορετικό λογαριασμό από τον συμφωνηθέντα, ο οποίος ενδέχεται να είναι κοινός ή να τηρείται για λογαριασμό τρίτου προσώπου (π.χ. trust), θέτοντας τον καταναλωτή σε ενδεχόμενο οικονομικό και προσωπικό κίνδυνο.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 4, τρίτη παράγραφος, της σύμβασης δανείου συνιστά καταχρηστικό όρο, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, δεδομένου ότι προκαλεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών εις βάρος του καταναλωτή, αντίκειται στις αρχές της καλής πίστης και δημιουργεί αιφνιδιασμό, καθώς και υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή.

Όρος 5 - Κύριο Βασικό Επιτόκιο

«Το «Κύριο Βασικό Επιτόκιο» είναι το κάθε φορά καθοριζόμενο από την Τράπεζα, Κύριο Βασικό Επιτόκιο της. Η Τράπεζα θα δικαιούται να μεταβάλλει το Κύριο Βασικό Επιτόκιο σύμφωνα με τη μεθοδολογία υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της. Η Τράπεζα θα δίδει στον Οφειλέτη σχετική ειδοποίηση για τη μεταβολή του Κύριου Βασικού Επιτοκίου με ανακοίνωση στον τύπο ή με οποιοδήποτε άλλο προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο και/ή σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Νοείται ότι η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Οφειλέτη για οποιοσδήποτε μεταβολές στο ποσό, τον αριθμό και την περιοδικότητα των δόσεων που προκύπτουν από αλλαγές στο Κύριο Βασικό Επιτόκιο. Η Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της Τράπεζας βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της στο <http://www.hellenicbank.com> ή στην εκάστοτε επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας. Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί τη Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων που εφαρμόζει, ώστε να συμπεριλαμβάνει στον υπολογισμό το κόστος άλλων ειδών χρηματοδότησης, καθώς και να λαμβάνει υπόψη οποιοσδήποτε αλλαγές στις συνθήκες της αγοράς ή/και στο ρυθμιστικό πλαίσιο.»

Αναφορικά με τον **όρο 5**, η Τράπεζα παραπέμπει στο άρθρο 3(1) του περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου και Συναφών Θεμάτων (Τροποποιητικός) Νόμος του 2014 («ο Νόμος»), επισημαίνοντας ότι τα πιστωτικά ιδρύματα (ΠΙ) έχουν υποχρέωση (μεταξύ άλλων):

- Να ενημερώνουν τους οφειλέτες, μεταξύ άλλων, για την κατηγορία του βασικού επιτοκίου που θα χρεώνεται, τον τρόπο υπολογισμού του και τον χρόνο κατά τον οποίο θα εισπράττεται ή θα χρεώνεται στο λογαριασμό του οφειλέτη (άρθρο 3(1)(α) του Νόμου).
- Να κοινοποιούν γραπτώς στους οφειλέτες οποιαδήποτε αλλαγή στο βασικό επιτόκιο, στον χρόνο καταβολής του τόκου ή γενικά σε οποιαδήποτε άλλη μεταβολή αφορά στο βασικό επιτόκιο, καθώς και αλλαγή της δόσης του δανείου (άρθρο 3(1)(γ) του Νόμου).
- Να παρουσιάζουν με διαφάνεια στην ιστοσελίδα τους τη μέθοδο υπολογισμού του βασικού επιτοκίου και κάθε κατηγορίας βασικού επιτοκίου (σε περίπτωση διαφορετικών κατηγοριών) και τις συνθήκες και παραμέτρους που επηρεάζουν τη μεταβολή τους (άρθρο 3(1)(ε) του Νόμου).

Συνεπώς, σύμφωνα με την Τράπεζα, ο Νόμος δεν απαγορεύει τη μεταβολή του βασικού επιτοκίου που αναφέρεται στη σύμβαση πιστωτικής διευκόλυνσης, ούτε την τροποποίηση της μεθοδολογίας υπολογισμού των βασικών επιτοκίων. Κατά συνέπεια, τεκμαίρεται ότι τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν τη δυνατότητα να μεταβάλλουν τόσο το βασικό επιτόκιο όσο και τη μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων που εφαρμόζουν, τηρουμένων των διατάξεων ενημέρωσης και διαφάνειας που προβλέπει το άρθρο 3(1) του Νόμου.

Η Τράπεζα υποστηρίζει περαιτέρω ότι η υποχρέωση για ενημέρωση, όπως προβλέπεται από τον Νόμο, αφορά αποκλειστικά την κοινοποίηση αλλαγών στο βασικό επιτόκιο και όχι την υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τα κριτήρια που διέπουν την αναπροσαρμογή ή μεταβολή του βασικού επιτοκίου. Επισημαίνεται ότι η μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων της Τράπεζας, καθώς και οι συνθήκες και παράμετροι που επηρεάζουν τη μεταβολή τους, είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο της Τράπεζας, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 3(1) του Νόμου.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την Τράπεζα, σε περίπτωση μεταβολής της μεθοδολογίας υπολογισμού των βασικών επιτοκίων, η Τράπεζα δεσμεύεται να ενημερώνει έγκαιρα και εκ των προτέρων τους οφειλέτες, προτού τεθεί σε εφαρμογή η εκάστοτε τροποποίηση. Επιπλέον, η νέα μέθοδος υπολογισμού θα παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, προς συμμόρφωση με το άρθρο 3(1)(ε) του Νόμου.

Η Τράπεζα σημειώνει ότι στην προσυμβατική ενημέρωση που παρέχεται στους πελάτες, και συγκεκριμένα στο Παράρτημα Α, αναφέρεται το ύψιστο βασικό επιτόκιο που σημειώθηκε τα τελευταία 20 έτη, όπως απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, παρέχονται ενδεικτικά παραδείγματα για το πώς ενδέχεται να αναπροσαρμοστεί το ύψος της δόσης ή ο αριθμός των δόσεων σε περίπτωση

αύξησης του βασικού επιτοκίου, ώστε οι πελάτες να ενημερώνονται τόσο για την ιστορική εξέλιξή του όσο και για τον πιθανό αντίκτυπο οποιασδήποτε μελλοντικής μεταβολής στη δόση τους.

Η Τράπεζα ισχυρίζεται περαιτέρω ότι από τον Νοέμβριο του 2016, οπότε τα βασικά επιτόκιά της συνδέθηκαν με τον δείκτη της Κεντρικής Τράπεζας (CBC Index), η μεθοδολογία υπολογισμού τους δεν έχει υποστεί οποιαδήποτε μεταβολή. Σε κάθε περίπτωση, σε περίπτωση που επέλθει αλλαγή στη μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων, η Τράπεζα δεσμεύεται να ενημερώσει γραπτώς τους καταναλωτές, παρέχοντας σχετική επεξήγηση για την αλλαγή. Συνεπώς, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο εν λόγω όρος δεν στερείται διαφάνειας, καθόσον προβλέπει συγκεκριμένη μεθοδολογία για τον τρόπο μεταβολής του βασικού επιτοκίου, καθώς και τις περιστάσεις που καθορίζουν τη σχετική μεταβολή.

Η Τράπεζα υποστηρίζει περαιτέρω ότι η συμφωνία, στον Όρο 5, προβλέπει ρητά δικαίωμα τερματισμού υπέρ των καταναλωτών σε περίπτωση μεταβολής του βασικού επιτοκίου. Συγκεκριμένα, ορίζεται ότι:

«Εάν ο Οφειλέτης είναι φυσικό πρόσωπο, το οποίο κατά την κατάρτιση της παρούσας συμφωνίας ενεργεί για σκοπούς άσχετους με την άσκηση της επιχείρησής του, σε περίπτωση μεταβολής του Κύριου Βασικού Επιτοκίου, όπως προαναφέρεται, ο Οφειλέτης είναι ελεύθερος να καταγγείλει πάραυτα την παρούσα συμφωνία, ενημερώνοντας γραπτώς την Τράπεζα και καταβάλλοντας το τυχόν οφειλόμενο υπόλοιπο δυνάμει της παρούσας συμφωνίας.»

Η Τράπεζα καταλήγει ότι η μεθοδολογία υπολογισμού του βασικού επιτοκίου είναι ευκόλως προσβάσιμη μέσω της ιστοσελίδας της, καθώς περιλαμβάνεται τόσο στην αρχική σελίδα όσο και στην ενότητα «Χρήσιμες Πληροφορίες» στο κάτω μέρος της, σε σχέση με τα επιτόκια. Επιπλέον, κατά την επιλογή οποιουδήποτε δανειακού προϊόντος της Τράπεζας, παρέχονται απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις των πελατών, οι οποίες επεξηγούν ειδικά τον τρόπο υπολογισμού του βασικού επιτοκίου, με παράλληλη παραπομπή στον σχετικό σύνδεσμο που περιέχει τη μεθοδολογία. Επιπρόσθετα, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας διατίθενται πίνακες με την ιστορικότητα και τις διακυμάνσεις του επιτοκίου αναφοράς και, κατ' επέκταση, του βασικού επιτοκίου της Τράπεζας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι οι λόγοι που επικαλείται η Τράπεζα ως κριτήρια για την αναπροσαρμογή ή μεταβολή του βασικού επιτοκίου και της μεθοδολογίας υπολογισμού του —όπως το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων, οι συνθήκες της αγοράς, το κόστος ρευστότητας που βαρύνει την Τράπεζα κ.λπ.— διατυπώνονται κατά τρόπο γενικό, αόριστο και μη μετρήσιμο. Η έλλειψη σαφούς προσδιορισμού των εννοιών αυτών, σε συνδυασμό με την απουσία λεπτομερούς ανάλυσης της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής, συντελεί στην αδιαφάνεια του όρου και καθιστά δυσχερή την πλήρη κατανόηση των δεσμεύσεων του καταναλωτή.

Συναφής είναι η απόφαση **υπ' αρ. 3/2017 του Μονομελούς Εφετείου Θεσσαλονίκης** (ΤΝΠ Qualex), σύμφωνα με την οποία: *«Μόνο γίνεται γενικόλογη αναφορά στις*

αποφάσεις των Νομισματικών Αρχών, στις Πράξεις του Διοικητή της Κεντρικής Τράπεζας της Ελλάδος, στις συνθήκες της Χρηματαγοράς, στα οικονομικά στοιχεία του οφειλέτη και όλες εν γένει τις ειδικές περιστάσεις, βάσει των οποίων όμως η ενάγουσα, λόγω της αοριστίας των εν λόγω κριτηρίων, δεν είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων το ύψος του επιτοκίου, που θα ισχύει για τον υπολογισμό των δόσεων του δανείου της.» Συνεπώς, η αοριστία των όρων αυτών δυσχεραίνει ουσιωδώς τον καταναλωτή να αντιληφθεί, εκ των προτέρων, το ύψος του επιτοκίου που θα εφαρμόζεται για τον υπολογισμό των δόσεων του. Το γεγονός αυτό αντίκειται στην αρχή της διαφάνειας και ενδέχεται να δημιουργήσει σημαντική ανισορροπία εις βάρος του καταναλωτή.

Το ζήτημα της μονομερούς αναπροσαρμογής όρων της σύμβασης από τον προμηθευτή έχει απασχολήσει το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) σε σειρά υποθέσεων, και συγκεκριμένα στις **C-472/10 Nemzeti Fogyasztovedelmi Hatosag κατά Invitel Tavkozlesi Zrt**, **C-92/11 RWE Vertrieb AG κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV** και **C-143/13 Bogdan Matei, Ioana Ofelia Matei κατά SC Volksbank Romania SA**. Στις ανωτέρω υποθέσεις, το ΔΕΕ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο προμηθευτής οφείλει να εκθέτει στη σύμβαση, κατά τρόπο διαφανή, τη μέθοδο αναπροσαρμογής του σχετικού κόστους, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να γνωρίζει εκ των προτέρων τον τρόπο διαμόρφωσης της παροχής. Ιδίως, στην απόφαση C-92/11, το ΔΕΕ, αναδεικνύοντας τη σημασία της αρχής της διαφάνειας και της πλήρους ενημέρωσης του καταναλωτή, έκρινε ότι: «*Η έλλειψη ενημερώσεως επί του σημείου αυτού (εννοώντας τον όρο αναπροσαρμογής) δεν μπορεί, κατ' αρχήν, να αντισταθμιστεί από το γεγονός και μόνο ότι οι καταναλωτές, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, θα ενημερώνονται, αφενός, για την τροποποίηση του κόστους με τήρηση εύλογης προθεσμίας προειδοποίησης και, αφετέρου, για το δικαίωμά τους να καταγγείλουν τη σύμβαση.*»

Συνεπώς, η αρχή της διαφάνειας επιβάλλει, πέραν της ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, την προηγούμενη, σαφή και κατανοητή παρουσίαση της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής του βασικού επιτοκίου. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής δύναται να αξιολογήσει εκ των προτέρων τις οικονομικές συνέπειες που ενδέχεται να προκύψουν από την εφαρμογή της μεθοδολογίας αυτής, εξασφαλίζοντας ουσιαστική κατανόηση των υποχρεώσεών του και της συμβατικής του θέσης.

Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθιστά σαφές ότι η υποχρέωση για προηγούμενη διαφάνεια και επαρκή πληροφόρηση του καταναλωτή κατά την κατάρτιση της σύμβασης δεν δύναται να υποκατασταθεί από το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης σε περίπτωση διαφωνίας με την αναπροσαρμογή ούτε από απλή εκ των υστέρων ενημέρωση για τυχόν αυξήσεις. Υπό το πρίσμα αυτό, η έλλειψη σαφούς και μετρήσιμης μεθοδολογίας αναπροσαρμογής του επιτοκίου στον υπό εξέταση όρο της σύμβασης, καθώς και η χρήση γενικόλογων και αόριστων κριτηρίων, όπως οι συνθήκες αγοράς ή το κόστος ρευστότητας, παραβιάζει την αρχή

της διαφάνειας και θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα του καταναλωτή να αξιολογήσει εκ των προτέρων τις οικονομικές συνέπειες της σύμβασης.

Παράλληλα, ο καταναλωτής παραμένει ουσιαστικά αμέτοχος στον καθορισμό του επιτοκίου, όχι μόνο λόγω της μονομερούς δυνατότητας της Τράπεζας να επεμβαίνει στη διαμόρφωση του, αλλά και λόγω της περιορισμένης χρηματοοικονομικής εμπειρίας του, η οποία δυσχεραίνει την κατανόηση του τρόπου υπολογισμού και προσαρμογής του επιτοκίου. Υπό το πρίσμα αυτό, καθίσταται αναγκαία η διαφάνεια των δεικτών ή των επιτοκίων, ώστε να είναι σαφείς, προσιτοί, αντικειμενικοί και επαληθεύσιμοι τόσο από τους συμβαλλόμενους όσο και από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές, όπως προβλέπεται και στο άρθρο 24 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ για την ενυπόθηκη πίστη,

Συναφής είναι και η απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υπόθεση **C-125/18 Marc Gomez del Moral Guasch κατά Bankia SA**, όπου επισημάνθηκε ότι «Οι πληροφορίες τις οποίες πρέπει να παρέχει ο επαγγελματίας προκειμένου να τηρεί, βάσει του άρθρου 4, παράγραφος 2, και του άρθρου 5 της οδηγίας 93/13, την απαίτηση διαφάνειας συμβατικής ρήτηρας, η οποία καθορίζει κυμαινόμενο επιτόκιο βάσει νόμιμου δείκτη αναφοράς, όπως ο δείκτης αναφοράς των ενυπόθηκων δανείων των ταμιευτηρίων (IRPH Cajas), του οποίου ο μαθηματικός τύπος υπολογισμού είναι πολύπλοκος και ελάχιστα διαφανής για τον μέσο καταναλωτή, πρέπει:

- αφενός, να είναι επαρκείς, ώστε αυτός να είναι σε θέση να λάβει με σύνεση και με πλήρη γνώση των πραγμάτων την απόφασή του όσον αφορά τη μέθοδο υπολογισμού του επιτοκίου που εφαρμόζεται στο ενυπόθηκο δάνειο και τα στοιχεία που τη συνθέτουν, διευκρινιζομένων όχι μόνο του πλήρους ορισμού του δείκτη αναφοράς που χρησιμοποιείται στην εν λόγω μέθοδο υπολογισμού αλλά και των σχετικών διατάξεων της εθνικής νομοθεσίας οι οποίες καθορίζουν τον δείκτη αυτόν, και,
- αφετέρου, να αφορούν την κατά το παρελθόν εξέλιξη του επιλεγέντος δείκτη αναφοράς.»

Με τους υπό εξέταση όρους και την προσυμβατική ενημέρωση που παρέχεται στους καταναλωτές, η Τράπεζα παραθέτει τους δείκτες που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των βασικών επιτοκίων, καθώς και τους ορισμούς των επιμέρους συνιστωσών τους, χωρίς ωστόσο να παρέχεται σαφής εξήγηση του πρακτικού τρόπου υπολογισμού τους, ούτε να παρουσιάζεται η ιστορική τους εξέλιξη. Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να εκτιμήσει με ακρίβεια την οικονομική παροχή που λαμβάνει, ούτε να ελέγξει την ορθότητα τ

Το προαναφερόμενο, σε συνδυασμό με το δικαίωμα της Τράπεζας να τροποποιεί τη μεθοδολογία υπολογισμού του βασικού επιτοκίου κατά την απόλυτη κρίση της — είτε για να το συνδέσει με άλλο επιτόκιο αναφοράς και να εισαγάγει νέο περιθώριο, είτε λόγω πιθανών αλλαγών στο ρυθμιστικό πλαίσιο ή/και στις συνθήκες της αγοράς

— χωρίς να καθορίζονται α) οι συγκεκριμένες περιπτώσεις ή λόγοι που θα οδηγούσαν σε τέτοια τροποποίηση, β) τα κριτήρια και ο τρόπος καθορισμού του νέου περιθωρίου, και γ) ο τρόπος προσδιορισμού της οικονομικής ουδετερότητας κατά τη μετάβαση στο νέο επιτόκιο αναφοράς, παρέχει στην Τράπεζα απεριόριστη διακριτική ευχέρεια στην προσαρμογή του χρεωστικού επιτοκίου. Ωστόσο, ο καταναλωτής στερείται της δυνατότητας να αξιολογήσει ή να ελέγξει το εύρος της παροχής που του παρέχεται, με συνέπεια τη δημιουργία υπέρμετρης ανισορροπίας μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών, σε βάρος του καταναλωτή.

Η ύπαρξη μεθοδολογίας υπολογισμού του BET δεν επαρκεί για να θεωρηθεί ο όρος διαφανής σύμφωνα με το άρθρο 4(2) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και τη νομολογία του ΔΕΕ. Σύμφωνα με το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η διαφάνεια δεν περιορίζεται απλώς στην τυπική και γραμματική κατανοητότητα μιας ρήτρας, αλλά συνεπάγεται ότι ο καταναλωτής πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμήσει τις οικονομικές συνέπειες που προκύπτουν από μια συμβατική ρήτρα ή τη σύμβαση συνολικά (π.χ. υποθέσεις **C-186/16 Andriuc**, σκέψη 45, **C-26/13 Kásler και Káslerné Rábai**, σκέψεις 71-72, **C-191/15 Verein für Konsumentenforschung**, σκέψη 68, και **C-96/14 Van Hove**, σκέψη 41).

Ιδιαίτερη σημασία έχει η πρόσφατη απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υπόθεση **C-472/23 Lexitor** (σκέψεις 14, 43-45), όπου το Δικαστήριο εξέφρασε σοβαρές επιφυλάξεις σχετικά με τη διαφάνεια όρων συμβάσεων που προβλέπουν τις περιστάσεις υπό τις οποίες οι επιβαρύνσεις προς τον καταναλωτή μπορούν να αυξηθούν.

Οι όροι αυτοί περιλάμβαναν παράγοντες όπως ο πληθωρισμός, η μέση μηνιαία αμοιβή στις επιχειρήσεις, η μεταβολή των τιμών ενέργειας, τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι διατραπεζικές συναλλαγές και τα επιτόκια που καθορίζονται από την Κεντρική Τράπεζα, καθώς και οι αλλαγές στις τιμές υπηρεσιών και εργασιών που χρεώνει η τράπεζα για συγκεκριμένες τραπεζικές και μη εργασίες. Επιπλέον, εξετάστηκαν τροποποιήσεις στην έκταση ή τη μορφή των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλαγές φορολογικών ή λογιστικών κανόνων, καθώς και νέες αποφάσεις δικαστηρίων, διοικητικών οργάνων, συστάσεων ή οδηγιών, στο βαθμό που επηρεάζουν το κόστος που επιβαρύνει την τράπεζα για την εκτέλεση της σύμβασης.

Τονίζεται ότι οι διατάξεις του περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου Νόμου, στις οποίες παραπέμπει η Τράπεζα, δεν επηρεάζουν τις απαιτήσεις διαφάνειας που καθορίζονται από τον Νόμο περί Καταχρηστικών Ρητρών. Σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτές, η Τράπεζα υποχρεούται να ενημερώνει τους καταναλωτές σχετικά με τα κριτήρια που εφαρμόζει για την αναπροσαρμογή ή/και μεταβολή του βασικού επιτοκίου.

Περαιτέρω, σε αντίθεση με τους ισχυρισμούς της Τράπεζας, η μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων δεν είναι ευχερώς προσβάσιμη μέσω της ιστοσελίδας της. Επιπλέον, ο σύνδεσμος (link) που αναγράφεται στο ESIS είναι

εσφαλμένος, καθώς παραπέμπει στα έξοδα και όχι στη μεθοδολογία υπολογισμού του επιτοκίου.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 5 συνιστά καταχρηστικό όρο, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, καθώς δημιουργεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών εις βάρος του καταναλωτή και παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας.

Όρος 6 (τρίτη παράγραφος) - Έξοδα, Τέλη, Χρεώσεις και Εκθέσεις

«Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα όπως, οποτεδήποτε το κρίνει για εύλογη αιτία αναγκαίο, να ζητήσει και λάβει οποιαδήποτε έκθεση, υπολογισμό, δήλωση, γνωμάτευση ή άλλο έγγραφο από ελεγκτές, δικηγόρους, εκτιμητές, αναλυτές ή άλλους εμπειρογνώμονες της επιλογής ή της έγκρισης της Τράπεζας και ο Οφειλέτης συμφωνεί και αναλαμβάνει την υποχρέωση όπως εξασφαλίσει την ετοιμασία και παράδοση της εν λόγω έκθεσης ή άλλου εγγράφου ως αναφέρεται ανωτέρω, στην Τράπεζα, με δικό του κόστος. Σε περίπτωση που ο Οφειλέτης παραλείψει να καταβάλει στην Τράπεζα το σχετικό κόστος, μόλις αυτό ζητηθεί από την Τράπεζα, αυτή θα έχει το δικαίωμα να χρεώσει το σχετικό κόστος στο Λογαριασμό Πιστωτικής Διευκόλυνσης ή σε οποιοδήποτε άλλο λογαριασμό του Οφειλέτη που η Τράπεζα, κατά την απόλυτη κρίση της, θεωρήσει ορθό και επί του ποσού αυτού θα χρεώνεται τόκος σύμφωνα με τις πρόνοιες της παρούσας συμφωνίας.»

Σύμφωνα με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να ζητά, οποτεδήποτε το κρίνει η ίδια για εύλογη αιτία αναγκαίο να λαμβάνει οποιαδήποτε έκθεση, υπολογισμό, δήλωση, γνωμάτευση ή άλλο έγγραφο από ελεγκτές, δικηγόρους, εκτιμητές, αναλυτές ή άλλους εμπειρογνώμονες της επιλογής ή της έγκρισης της, με έξοδα του καταναλωτή. Σε περίπτωση μη καταβολής του σχετικού κόστους, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει είτε το Λογαριασμό Πιστωτικής Διευκόλυνσης, είτε οποιοδήποτε άλλο λογαριασμό του καταναλωτή, χωρίς να υποχρεούται να τον ειδοποιήσει.

Η Τράπεζα αναφέρει ότι, βάσει της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας για τις Διαδικασίες Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων, υποχρεούται να προβαίνει σε τακτική αναθεώρηση των πιστωτικών διευκολύνσεων. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, ενδέχεται να ζητηθούν πρόσθετα έγγραφα όπως καθορίζεται στη σύμβαση. Επιπλέον, σύμφωνα με την παράγραφο (η) του Παραρτήματος VII της Οδηγίας, τα έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται είτε για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων είτε κατά τη διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών διευκολύνσεων βαρύνουν το πιστωτικό ίδρυμα, εκτός αν ρητά προβλέπεται διαφορετικά στη δανειακή σύμβαση.

Σύμφωνα με την Τράπεζα, καθορίζονται εκ των προτέρων τα έγγραφα που ενδέχεται να ζητηθούν περιοδικά, όταν υπάρχει εύλογη αιτία. Ο πελάτης ενημερώνεται εκ των προτέρων για την ανάγκη υποβολής τέτοιων εγγράφων, ώστε να αποφευχθεί οποιοσδήποτε αιφνιδιασμός. Αρχικά, ζητείται από τον πελάτη να εξασφαλίσει τα έγγραφα και να αναλάβει το αντίστοιχο κόστος, εφόσον αυτό προκύψει. Η Τράπεζα επιβαρύνει τον πελάτη μόνο σε περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ενέργεια αυτή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι ο εξεταζόμενος όρος δεν προσδιορίζει συγκεκριμένους λόγους για τους οποίους η Τράπεζα μπορεί να ζητήσει έγγραφα, εκθέσεις ή εκτιμήσεις, αφήνοντας έτσι ευρύ περιθώριο ερμηνείας σχετικά με τις περιπτώσεις ενεργοποίησης αυτού του δικαιώματος. Επιπλέον, δεν καθορίζει κανένα αντικειμενικό κριτήριο για τη συχνότητα άσκησής του, όπως θα μπορούσε να είναι, για παράδειγμα, το επίπεδο κινδύνου που παρουσιάζει ο καταναλωτής ή η εμφάνιση συγκεκριμένων γεγονότων που καθιστούν αναγκαία την προσκόμιση των εν λόγω στοιχείων.

Ο όρος προβλέπει ότι όλα τα έξοδα που προκύπτουν από την απαίτηση της Τράπεζας για έκδοση ή προσκόμιση εγγράφων, εκθέσεων ή εκτιμήσεων βαρύνουν αποκλειστικά τον καταναλωτή, ακόμη και όταν αυτός εξυπηρετεί κανονικά το δάνειό του και οι σχετικές απαιτήσεις δεν συνδέονται με καμία αθέτηση των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής δεν μπορεί να γνωρίζει εκ των προτέρων το ύψος των ποσών που ενδέχεται να κληθεί να καταβάλει ούτε να προσδιορίσει με σαφήνεια τις οικονομικές του υποχρεώσεις. Αυτό τον θέτει σε κίνδυνο αιφνιδιασμού και ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών, όπως, η ξαφνική έλλειψη ρευστότητας για την κάλυψη βασικών αναγκών, η ανάγκη πρόσθετου δανεισμού υπό πιθανώς δυσμενείς όρους, καθώς και η διατάραξη προσωπικών ή επαγγελματικών σχέσεων, ιδίως σε περιπτώσεις κοινούς λογαριασμούς με οικογένεια ή συνεργάτες.

Επιπλέον, στο μέτρο που τα εν λόγω έξοδα δεν συνδέονται με οποιαδήποτε παράβαση ή υπαιτιότητα εκ μέρους του καταναλωτή, ο όρος αυτός αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, σύμφωνα με την οποία κάθε συμβαλλόμενο μέρος επιβαρύνεται με τα έξοδα που αφορούν την εκπλήρωση των δικών του υποχρεώσεων. Ο καταναλωτής έχει εύλογη προσδοκία σεβασμού της αρχής αυτής. Επομένως, από την άποψη αυτή, ο όρος συνιστά αιφνιδιαστική ρήτρα σε βάρος του καταναλωτή.

Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 6 στερείται διαφάνειας κατά παράβαση του άρθρου 52 του Νόμου, ενώ ταυτόχρονα ενδέχεται να είναι αιφνιδιαστικός και να διαταράσσει υπέρμετρα τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή και ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης κατά παράβαση του Άρθρου 50.

Όρο 9(α) – Γεγονότα Παράβασης για Φυσικά Πρόσωπα τα οποία δρουν εκτός της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας

«αν ο Οφειλέτης παραλείψει να πληρώσει την ημερομηνία κατά την οποία είναι οφειλόμενος και πληρωτέο/ς οποιοδήποτε/οποιοσδήποτε κεφάλαιο, τόκος, ή άλλο ποσό δυνάμει της παρούσας συμφωνίας ή οποιασδήποτε άλλης συμφωνία πιστωτικής διευκόλυνσης ή άλλης συμφωνίας που ρυθμίζει ή συνδέεται με πιστωτική διευκόλυνση μεταξύ του και της Τράπεζας· ή»

Ο Όρος 9 καθορίζει τα Γεγονότα Παράβασης που ισχύουν για φυσικά πρόσωπα όταν ενεργούν εκτός του πλαισίου της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Στις περισσότερες υποπαραγράφους του (ιδίως στις (i), (ii), (iv), (v), (vii) και (viii)) γίνεται ρητή μνεία σε «οποιαδήποτε άλλη συμφωνία πιστωτικής διευκόλυνσης» που έχει συναφθεί μεταξύ του Οφειλέτη και της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων επιστολών ανειλημμένης υποχρέωσης, εγγυήσεων ή παροχής εξασφαλίσεων. Ως εκ τούτου, η επέλευση παράβασης σε οποιαδήποτε από τις προαναφερόμενες συμβάσεις ή σχέσεις μπορεί να συνιστά Γεγονός Παράβασης και για τη συγκεκριμένη σύμβαση.

Αναφορικά με τον εξεταζόμενο όρο, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι, σε συμμόρφωση με τον περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμο του 2021, έχει προσδιορίσει και ενσωματώσει στη σύμβαση συγκεκριμένα Γεγονότα Παράβασης. Η επέλευση οποιουδήποτε από αυτά τα γεγονότα παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να τερματίσει τη σύμβαση.

Ο υπό αναφορά όρος ορίζει ως καταχρηστικές ρήτρες εκείνες που επιτρέπουν σε πιστωτικό ίδρυμα να απαιτεί μονομερώς την άμεση εξόφληση της πιστωτικής διευκόλυνσης, χωρίς να προβλέπονται συγκεκριμένες προϋποθέσεις στη σύμβαση ή σε οποιαδήποτε νομοθεσία. Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι, σύμφωνα με το νόμο, απαιτείται η πρόβλεψη συγκεκριμένων προϋποθέσεων στη σύμβαση πιστωτικής διευκόλυνσης. Ο νόμος, ωστόσο, δεν καθορίζει ειδικά το περιεχόμενο των αυτών των προϋποθέσεων, αναφερόμενος γενικά σε οποιοδήποτε προϋποθέσεις. Βάσει αυτής της πρόνοιας, η Τράπεζα έχει καθορίσει τις δικές της συγκεκριμένες προϋποθέσεις για τον τερματισμό της σύμβασης.

Περαιτέρω, σε σχέση με το συγκεκριμένο Γεγονός Παράβασης, η Τράπεζα τονίζει ότι σε περίπτωση παράλειψης του οφειλέτη να καταβάλει εμπρόθεσμα οποιοδήποτε ποσό κεφαλαίου, τόκου ή άλλης οφειλής, θα αποστέλλεται σχετική ειδοποίηση. Παράλληλα, η Τράπεζα θα εφαρμόζει τις πρόνοιες της Οδηγίας Διαχείρισης Καθυστερήσεων. Ως εκ τούτου, κατά την άποψη της Τράπεζας, δεν τίθεται ζήτημα έλλειψης ενημέρωσης ή αιφνιδιασμού του πελάτη.

Η Τράπεζα επισημαίνει επιπλέον ότι, σε ορισμένες περιπτώσεις, το ίδιο ακίνητο έχει παραχωρηθεί ως υποθήκη για περισσότερες από μία πιστωτικές διευκολύνσεις του ίδιου οφειλέτη. Προκειμένου να είναι εφικτή η προώθηση διαδικασίας εκποίησης

του ενυπόθηκου ακινήτου, η Τράπεζα πρέπει να διατηρεί τη δυνατότητα τερματισμού όλων των πιστωτικών διευκολύνσεων που εξασφαλίζονται με αυτό. Για τον λόγο αυτό, στη σύμβαση περιλαμβάνεται όρος *cross default*, ο οποίος ενεργοποιείται σε περίπτωση παράβασης οποιασδήποτε άλλης συμφωνίας πιστωτικής διευκόλυνσης.

Η Τράπεζα τονίζει ότι δεν προβαίνει σε τερματισμό της σύμβασης χωρίς να τηρήσει τις πρόνοιες της Οδηγίας Διαχείρισης Καθυστερήσεων και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των οφειλετών και των παρόχων εξασφάλισης. Συγκεκριμένα, σε κάθε περίπτωση παράβασης όρων μιας σύμβασης, η Τράπεζα ενημερώνει γραπτώς τους οφειλέτες για τον πιθανό αντίκτυπο της παράβασης στις συνδεδεμένες με αυτή συμβάσεις.

Καταληκτικά, η Τράπεζα τονίζει ότι ενεργεί πάντοτε στο πλαίσιο του εφαρμοστέου νομοθετικού καθεστώτος. Η αναφορά σε νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις στα έγγραφα της πραγματοποιείται μόνο όταν αυτό απαιτείται από τον νόμο, δεδομένου ότι η εκτενής παράθεση τέτοιων διατάξεων – τις οποίες ο καταναλωτής ενδέχεται να μην είναι σε θέση να κατανοήσει πλήρως χωρίς εξειδικευμένη γνώση – θα μπορούσε να προκαλέσει σύγχυση και να οδηγήσει σε αποτελέσματα αντίθετα από τα επιδιωκόμενα. Περαιτέρω, η παράθεση ή παραπομπή σε νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις αποφεύγεται, καθώς τα εν λόγω κείμενα υπόκεινται σε τακτικές τροποποιήσεις ή καταργήσεις. Η Τράπεζα παρακολουθεί στενά το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, διασφαλίζοντας τη συνεχή συμμόρφωσή της με τις σχετικές διατάξεις και έχοντας πλήρη επίγνωση των συνεπειών τυχόν μη συμμόρφωσης.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία υποστηρίζει ότι η σύνδεση της παρούσας σύμβασης με οποιαδήποτε άλλη σύμβαση πιστωτικής διευκόλυνσης του καταναλωτή με την Τράπεζα, χωρίς υποχρέωση προηγούμενης ειδοποίησης, διαταράσσει υπέρμετρα τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, παραβιάζοντας την αρχή της καλής πίστης. Ο καταναλωτής ενδέχεται να αιφνιδιαστεί και να υποστεί δυσμενείς συνέπειες λόγω γεγονότων που αφορούν άλλες συμβάσεις, ακόμη και αν εκπληρώνει κανονικά τις υποχρεώσεις του στην παρούσα σύμβαση, χωρίς να του παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης ή τακτοποίησης τυχόν οφειλών σε άλλη σύμβαση. Επιπλέον, ο όρος αντίκειται στην αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης των αμοιβαίων υποχρεώσεων, η οποία απαιτεί την προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή για ληξιπρόθεσμες οφειλές σε άλλες συμβάσεις και την παροχή εύλογης προθεσμίας για τη διευθέτησή τους πριν προκληθούν σοβαρές συνέπειες.

Σε απάντηση των ισχυρισμών της Τράπεζας ότι η πρακτική της συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας ή ότι εφαρμόζει διαδικασίες που προστατεύουν τον καταναλωτή, επισημαίνεται ότι η εξέταση της καταχρηστικότητας επικεντρώνεται αποκλειστικά στη διατύπωση του όρου και στις πιθανές δυσμενείς συνέπειες για τον καταναλωτή. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της πρακτικής που μπορεί να εφαρμόζει η

Τράπεζα, η οποία αφενός δύναται να τροποποιηθεί οποτεδήποτε και αφετέρου δεν είναι δυνατόν να είναι γνωστή στον καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι το Παράρτημα του Νόμου περιορίζεται στην παράθεση περιπτώσεων ρητρών που παρουσιάζουν αυξημένη πιθανότητα να κριθούν καταχρηστικές βάσει των γενικών κριτηρίων του Νόμου και δεν θεσπίζει ρήτρες οι οποίες είναι ή δεν είναι καταχρηστικές άνευ ετέρου (βλ. άρθρο 50(4) του Νόμου και ΔΕΕ απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 Intel, ECLI:EU:C:2012:242, σκέψεις 25-26). Επιπλέον, η διατύπωση του εν λόγω όρου δεν αναφέρει ρητώς την τήρηση των προνοιών της Οδηγίας Διαχείρισης Καθυστερήσεων της Κεντρικής Τράπεζας, γεγονός που οδηγεί σε ασυμφωνία με τις απαιτήσεις της Οδηγίας και δημιουργεί πρόσθετη αβεβαιότητα και ασυμμετρία σε βάρος του καταναλωτή.

Ως εκ των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 9(α) είναι καταχρηστικός κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, καθώς δημιουργεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων, αφήνει αόριστο το πεδίο εφαρμογής των Γεγονότων Παράβασης και επιτρέπει την επιβολή σοβαρών συνεπειών χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή και χωρίς παροχή εύλογης προθεσμίας συμμόρφωσης.

Όρος 9 (α)(χ)

“αν ο Οφειλέτης, οποιοσδήποτε εγγυητής ή πάροχος εξασφάλισης του διεξάγει οποιοσδήποτε διαπραγματεύσεις με τους πιστωτές του ή καλέσει οποιονδήποτε συνάντηση των πιστωτών του ή προτείνει ή πραγματοποιήσει οποιοδήποτε σχέδιο ή διευθέτηση ή σύνθεση (compositiiton) με τους πιστωτές του, είτε στο πλαίσιο σχετικής νομοθεσίας, οδηγίας κτλ, είτε αλλιώς ή προτείνει ή πραγματοποιήσει οποιαδήποτε εκχώρηση προς όφελος των πιστωτών του ή οιοσδήποτε/οιωνδήποτε εξ αυτών· ή”

Σύμφωνα με το παρόντα όρο, ο οποίος περιλαμβάνεται στη λίστα Γεγονότων Παράβασης, αν ο Οφειλέτης, οποιοσδήποτε εγγυητής ή πάροχος εξασφάλισης διεξάγει διαπραγματεύσεις με τους πιστωτές του, συγκαλέσει συνάντηση με αυτούς ή προτείνει ή πραγματοποιήσει οποιοδήποτε σχέδιο, διευθέτηση ή σύνθεση με τους πιστωτές του, είτε στο πλαίσιο σχετικής νομοθεσίας ή οδηγίας είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, ή προτείνει ή πραγματοποιήσει εκχώρηση προς όφελος των πιστωτών του ή οποιουδήποτε εξ αυτών, τότε επέρχονται τα συνεπακόλουθα που προβλέπονται στο σημείο (β) του όρου 9.

Αναφορικά με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο εν λόγω όρος αντικατοπτρίζει συγκεκριμένες πρόνοιες της κυπριακής νομοθεσίας και, συνεπώς, δεν αντιλαμβάνεται πώς μπορεί να θεωρηθεί ασαφής ή μη κατανοητός. Επιπλέον, παραπέμπει στα γενικότερα σχόλιά της σχετικά με την καταγραφή των Γεγονότων Παράβασης. Η Τράπεζα αναφέρεται επίσης στα Άρθρα 198-199 του Κεφ. 113, τα

οποία ρυθμίζουν διακανονισμούς και αναδιοργανώσεις, πρόνοιες και συνέπειες των οποίων αποσκοπεί να καλύψει το εν λόγω Γεγονός Παράβασης.

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι τα εν λόγω άρθρα εφαρμόζονται σε καταναλωτικά δάνεια μόνο όταν οι πάροχοι εξασφάλισης είναι νομικά πρόσωπα τα οποία ενδέχεται να τεθούν σε διαδικασία διακανονισμού ή αναδιοργάνωσης. Κατά την Τράπεζα, το εν λόγω «Γεγονός Παράβασης» δεν μπορεί – σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία – να αφορά φυσικά πρόσωπα και, επομένως, δεν εφαρμόζεται σε αυτά.

Ωστόσο, το εν λόγω Γεγονός Παράβασης δεν είναι σαφές ούτε κατανοητό από τον μέσο καταναλωτή και δεν δικαιολογεί τη συμπερίληψή του στη λίστα Γεγονότων Παράβασης με τις προβλεπόμενες δυσμενείς συνέπειες. Ο μέσος καταναλωτής δεν δύναται να γνωρίζει με ακρίβεια ποιες ενέργειες απαγορεύονται συμβατικά, ώστε να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του και να αποφύγει τις συνέπειες αυτές. Η αοριστία αυτή παραβιάζει τις αρχές της καλής πίστης και της διαφάνειας, και ως εκ τούτου η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τον όρο καταχρηστικό σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 50 του Νόμου.

Όρος 9 (α)(xx) και (xi)

“αν, η συνέχιση της συνεργασίας με τον Οφειλέτη θέτει σε κίνδυνο και/ή επηρεάζει ή ενδέχεται να επηρεάσει δυσμενώς τη φήμη (reputation) της Τράπεζας ή

αν, η συνέχιση της συνεργασίας με τον Οφειλέτη θέτει σε κίνδυνο ή ενδέχεται να εκθέσει την Τράπεζα σε επιβολή προστίμων ή κυρώσεων ή επίπληξη από οποιαδήποτε κυβερνητική, εποπτική, ρυθμιστική ή/και άλλη αρχή ή”

Σύμφωνα με τα υπό εξέταση σημεία, εάν κατά την εύλογη κρίση της Τράπεζας, η συνέχιση της συνεργασίας με τον καταναλωτή θέτει ή ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο ή να επηρεάσει δυσμενώς τη φήμη της ή να εκθέσει ή να ενδέχεται να εκθέσει την Τράπεζα σε επιβολή προστίμων, κυρώσεων ή επιπλήξεων από οποιαδήποτε κυβερνητική, εποπτική ή ρυθμιστική αρχή, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει στον καταναλωτή σοβαρές οικονομικές και νομικές συνέπειες, περιλαμβανομένου του άμεσου τερματισμού της σύμβασης και της απαίτησης εξόφλησης ολόκληρου του ανεξόφλητου ποσού.

Όσον αφορά τον παρόντα όρο, η Τράπεζα επαναλαμβάνει τα γενικότερα σχόλιά της σχετικά με την καταγραφή των Γεγονότων Παράβασης. Επισημαίνει δε ότι υποχρεούται να συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και, συνεπώς, σε περιπτώσεις όπου η συνεργασία με τον πελάτη ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο την τήρηση της νομοθεσίας και να επιφέρει παραβίαση των σχετικών διατάξεων, η σχέση της με τον πελάτη πρέπει να διακόπτεται.

Περαιτέρω, η Τράπεζα αναφέρεται στην παράγραφο (ιη) του Παραρτήματος του προηγούμενου περί Καταχρηστικών Ρητρών Νόμου, σύμφωνα με την οποία εξαιρούνταν από την απαγόρευση μονομερούς απαίτησης άμεσης εξόφλησης οι συμβάσεις πιστωτικών διευκολύνσεων που συναφθήκαν πριν από την έναρξη

ισχύος του νόμου, υπό τον όρο ότι η άμεση εξόφληση απαιτείτο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Όταν ο οφειλέτης παραβεί οποιονδήποτε όρο της εν λόγω συμφωνίας πιστωτικής διευκόλυνσης, συμπεριλαμβανομένων συμφωνιών μέσω των οποίων έχει παραχωρήσει οποιαδήποτε εξασφάλιση προς το πιστωτικό ίδρυμα.
2. Όταν ο οφειλέτης έχει πτωχεύσει ή εκκρεμεί αίτηση εναντίον του για κήρυξή του σε πτώχευση ή δικαστική διαδικασία που δύναται να επηρεάσει την ικανότητά του να εξοφλήσει τις οφειλές του προς το πιστωτικό ίδρυμα.
3. Όταν ο οφειλέτης αποβιώσει ή καταστεί νοητικά ανίκανος.
4. Όταν, κατά την κατά νόμο τεκμηριωμένη κρίση του πιστωτικού ιδρύματος, η συνέχιση της συνεργασίας με τον οφειλέτη θέτει σε κίνδυνο και/ή ενδέχεται να εκθέσει το πιστωτικό ίδρυμα σε επιβολή προστίμων ή κυρώσεων από οποιαδήποτε κυβερνητική, ρυθμιστική ή άλλη αρμόδια αρχή.

Εν συνεχεία, η Τράπεζα αναφέρει ότι, παρότι ο υπό αναφορά νόμος έχει καταργηθεί, οι προαναφερθείσες πρόνοιες λήφθηκαν υπόψη κατά την καταγραφή των Γεγονότων Παράβασης. Αυτό συμβαίνει διότι ο νέος Νόμος περί Προστασίας του Καταναλωτή, όπως προαναφέρθηκε, δεν εισέρχεται σε λεπτομέρειες σχετικά με το περιεχόμενο των Γεγονότων Παράβασης, περιοριζόμενος στην υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να τα καταγράφουν.

Όσον αφορά συγκεκριμένα τον όρο 9(α)(xxi), η Τράπεζα θεωρεί ότι ο εν λόγω όρος παραπέμπει σαφώς σε παράνομες ή παράτυπες δραστηριότητες του Οφειλέτη, οι οποίες ενδέχεται να θέσουν την Τράπεζα σε ρίσκα σύμφωνα με τον εν λόγω όρο. Η αξιολόγηση των δραστηριοτήτων αυτών πραγματοποιείται αποκλειστικά με βάση αντικειμενικά κριτήρια, όπως αυτά ορίζονται στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων ενδεικτικά των Ευρωπαϊκών κυρώσεων.

Η Τράπεζα τονίζει ότι ο επηρεασμός της φήμης της ή η έκθεση σε κίνδυνο επιβολής προστίμων ή κυρώσεων από οποιαδήποτε αρχή αποτελούν κριτήρια ευρέως αποδεκτά. Το εν λόγω κριτήριο ανταποκρίνεται στο έννομο αγαθό που επιδιώκει η σχετική νομοθεσία, ήτοι την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες. Η Τράπεζα δεν εισάγει με τους εν λόγω όρους οποιαδήποτε συμβατική αξίωση, αλλά απλώς επισημαίνει στον δανειολήπτη ότι οφείλει να διαμορφώνει τη συμπεριφορά και τις δραστηριότητές του κατά τρόπο που να αποφεύγονται παράνομες ή παράτυπες ενέργειες, οι οποίες ενδέχεται να εκθέσουν την Τράπεζα στα ρίσκα που προβλέπονται στον οικείο όρο.

Ωστόσο, η διατύπωση του όρου δεν προσδιορίζει τι συνιστά δυσμενή επηρεασμό της φήμης της Τράπεζας ή ενδεχόμενη έκθεση σε πρόστιμα ή κυρώσεις, ούτε καθορίζει τα κριτήρια βάσει των οποίων η Τράπεζα θα αξιολογήσει τέτοια περιστατικά κατά την άσκηση της διακριτικής της ευχέρειας. Ο όρος περιλαμβάνει γεγονότα που

παρατίθενται διαζευκτικά, χωρίς επαρκή αποσαφήνιση του περιεχομένου τους και χωρίς διευκρινίσεις για το εύρος και τα όρια εφαρμογής τους. Ως εκ τούτου, ο μέσος καταναλωτής αδυνατεί να γνωρίζει ποιες ενέργειες ή παραλείψεις ενδέχεται να θεωρηθούν Γεγονός Παράβασης και να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του, ώστε να αποφύγει τις δυσμενείς συνέπειες.

Η αοριστία του όρου παρέχει στην Τράπεζα τη δυνατότητα να καταγγείλει ή να τερματίσει μονομερώς τη σύμβαση κατά την κρίση της, χωρίς να απαιτούνται συγκεκριμένες αποδείξεις και χωρίς να παρέχεται στον καταναλωτή ουσιαστικό δικαίωμα αντίκρουσης. Η δυνατότητα αυτή προκαλεί ουσιώδη διατάραξη της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή.

Ο υπό αναφορά όρος εμπίπτει στο στοιχείο (στ) του Παραρτήματος IV του Νόμου, το οποίο αφορά την καταχρηστικότητα σε περιπτώσεις όπου ο προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης κατά την κρίση του, χωρίς να αναγνωρίζεται αντίστοιχο δικαίωμα στον καταναλωτή. Επιπλέον, εμπίπτει στο στοιχείο (ιγ) του Παραρτήματος, το οποίο αφορά την καταχρηστικότητα όρων που επιτρέπουν στον προμηθευτή να ερμηνεύει μονομερώς τους όρους της σύμβασης, καθώς η κρίση σχετικά με το πότε επηρεάζεται ή ενδέχεται να επηρεαστεί η φήμη του ή να εκτεθεί σε κυρώσεις επαφίεται αποκλειστικά στην Τράπεζα.

Η γενική αναφορά σε «περιπτώσεις που επηρεάζεται η φήμη της Τράπεζας» είναι ασαφής και δημιουργεί περιθώρια για αυθαίρετες ερμηνείες, καθώς και για την άσκηση υπέρμετρης διακριτικής ευχέρειας από την Τράπεζα. Με την παρούσα διατύπωση, ο όρος εμφανίζεται ως αόριστος και αδιαφανής, με αποτέλεσμα να μην διασφαλίζεται η προβλεψιμότητα για τον καταναλωτή και να προκαλείται ουσιώδης διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του. Κατά συνέπεια, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τον όρο καταχρηστικό σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 50 του Νόμου.

Όρος 10 – Συμψηφισμός και Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης

“Σε περίπτωση που ο Οφειλέτης δεν καταβάλει οποιοδήποτε ποσό προς την Τράπεζα, το οποίο έχει καταστεί πληρωτέο, ή επισυμβεί οποιοδήποτε άλλο Γεγονός Παράβασης, η Τράπεζα δικαιούται χωρίς προειδοποίηση προς τον Οφειλέτη, να ενώνει ή συνενώνει όλους ή οποιοσδήποτε από τους λογαριασμούς του Οφειλέτη με τις υποχρεώσεις του προς την Τράπεζα, οι οποίες έχουν καταστεί πληρωτέες, καθώς επίσης να συμψηφίζει ή μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό ή ποσά που θα μπορούσαν να βρεθούν σε πίστη του Οφειλέτη σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς του στην Τράπεζα στην/στους οποίους υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο, προς εξόφληση μέρους ή όλων των υποχρεώσεων του οποιασδήποτε μορφής δυνάμει οποιοσδήποτε λογαριασμού ή εξ αιτίας οποιοδήποτε άλλου λόγου, οι οποίες κατέστησαν πληρωτέες, είτε είναι άμεσες ή έμμεσες, είτε είναι προσωπικές ή αλληλέγγυες ή κεχωρισμένες ή κοινές με άλλο πρόσωπο ή πρόσωπα.

Νοείται ότι για να δύναται η Τράπεζα να διενεργήσει οποιοσδήποτε από τις προαναφερόμενες ενέργειες, δηλαδή την ένωση, συνένωση, συμψηφισμό (set off) ή μεταφορά οποιωνδήποτε ποσών από τους λογαριασμούς του Οφειλέτη, θα έχει το δικαίωμα, να μετατρέπει, κατά την απόλυτη κρίση της, οποιοδήποτε ποσό ή ποσά που θα μπορούσαν να βρεθούν σε πίστη του Οφειλέτη, σε διαφορετικό νόμισμα, χρησιμοποιώντας την άμεση ισοτιμία της Τράπεζας για μετατροπή συναλλάγματος (Bank's spot rate of exchange) όπως επικρατούσε 2 (δύο) εργάσιμες μέρες πριν από την εν λόγω ένωση, συνένωση, συμψηφισμό (set off) ή μεταφορά.

Νοείται επίσης ότι, καθ' όλη τη διάρκεια των δοσοληψιών του Οφειλέτη με την Τράπεζα και μέχρι πλήρους και τελικής εξόφλησης όλων των ποσών που οφείλονται προς αυτή, η Τράπεζα θα έχει (επιπρόσθετα και άνευ επηρεασμού οποιασδήποτε άλλης εξασφάλισης), προς εξασφάλιση ή εγγύηση οποιωνδήποτε χρημάτων και υποχρεώσεων, τα οποία οφείλονται από τον Οφειλέτη προς την Τράπεζα καθ' οιονδήποτε χρόνο και υπό οποιαδήποτε μορφή (είτε προσωπικά, είτε από κοινού με οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο και υπό οποιαδήποτε άλλη ονομασία ή επωνυμία και εφόσον οι υποχρεώσεις αυτές κατέστησαν πληρωτέες), γενικό δικαίωμα επίσχεσης (General Preferential Lien) πάνω σε ολόκληρο και οποιοδήποτε ποσό χρημάτων, σε κάθε διαπραγματεύσιμο έγγραφο, καθώς και πάνω σε κάθε είδους στοιχεία ενεργητικού, τα οποία ανήκουν στον Οφειλέτη και σε οποιαδήποτε στιγμή βρίσκονται ή περιέλθουν στην κατοχή, φύλαξη ή έλεγχο της Τράπεζας.”

Σύμφωνα με τη διατύπωση του υπό εξέταση όρου, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε συνένωση λογαριασμών και συμψηφισμό υπολοίπων με τις οφειλές του καταναλωτή, ανεξαρτήτως του είδους του λογαριασμού. Ο όρος επεκτείνεται σε κάθε λογαριασμό στον οποίο ο καταναλωτής εμφανίζεται ως δικαιούχος, συμπεριλαμβανομένων των κοινών λογαριασμών, όπου είναι συνδικαιούχος με τρίτα πρόσωπα.

Αναφορικά με τον υπό εξέταση όρο, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε επίσχεση ή συμψηφισμό, ασκώντας το τραπεζικό δικαίωμα επίσχεσης ή συμψηφισμού, το οποίο έχει αναγνωριστεί νομολογιακά στο πλαίσιο της Κυπριακής έννομης τάξης. Συνεπώς, η Τράπεζα διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα επίσχεσης, επικαλούμενη το άρθρο 129 του περί Συμβάσεων Νόμου, το οποίο ορίζει ότι, εφόσον δεν υπάρχει αντίθετη συμβατική ρύθμιση, οι τραπεζίτες, πράκτορες και επόπτες προκυμαίας δύναται να κρατούν ως ασφάλεια για το γενικό υπόλοιπο λογαριασμού οποιαδήποτε αγαθά έχουν κατατεθεί σε αυτούς, ενώ οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο μπορεί να προβεί σε τέτοια κατακράτηση μόνο εφόσον υφίσταται ρητή συμβατική πρόβλεψη.

Επιπλέον, η Τράπεζα αναφέρει ότι η πρόβλεψη του εν λόγω όρου στις συμφωνίες δανείων λειτουργεί προς όφελος του καταναλωτή, καθώς τον ενημερώνει για το συγκεκριμένο δικαίωμα της Τράπεζας, το οποίο θα διατηρούσε ακόμη και εάν δεν υπήρχε αντίστοιχος όρος, δεδομένου ότι δεν προβλέπεται διαφορετικά στις οικείες

συμβάσεις. Παράλληλα, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι το δικαίωμα επίσχεσης ασκείται μόνο σε περίπτωση που οι υποχρεώσεις του δανειολήπτη καταστούν απαιτητές. Ομοίως, το δικαίωμα συμψηφισμού ασκείται μόνο όταν ο δανειολήπτης δεν καταβάλλει εμπρόθεσμα τις δόσεις του δανείου ή παραβιάζει με άλλο τρόπο τους όρους της σχετικής δανειακής σύμβασης.

Στη συνέχεια, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι, όπως έχει αναφερθεί και προηγουμένως αναφορικά με το δικαίωμα επίσχεσης, το ζήτημα του συμψηφισμού, εφόσον δεν υφίσταται συμφωνία που να ορίζει διαφορετικά, συνιστά λογιστική πράξη. Η πράξη αυτή καταγράφει την κατάσταση των λογαριασμών του πελάτη και επιτρέπει στην Τράπεζα να καλύψει χρεωστικά υπόλοιπα, σε περίπτωση που ο πελάτης διατηρεί άλλους λογαριασμούς με πιστωτικό υπόλοιπο.

Συνεπώς, η Τράπεζα διαφωνεί με τη θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η εν λόγω πρακτική ενδέχεται να οδηγήσει σε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου με τις συνακόλουθες δυσμενείς συνέπειες. Η Τράπεζα επισημαίνει ότι δεν επιβαρύνει λογαριασμούς του δανειολήπτη που δεν διαθέτουν επαρκές υπόλοιπο, δεδομένου ότι, όπως ρητά προβλέπεται στον επίδικο όρο, ο συμψηφισμός πραγματοποιείται μόνο από λογαριασμό στον οποίο υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο. Επιπλέον, η Τράπεζα θεωρεί ότι η πρακτική του συμψηφισμού λειτουργεί προς όφελος του καταναλωτή, καθώς επιτρέπει την εξόφληση των οφειλών του, αποφεύγοντας τη χρέωση τόκων υπερημερίας ή τον ενδεχόμενο τερματισμό του λογαριασμού του.

Περαιτέρω, η Τράπεζα εκφράζει τη διαφωνία της με τη θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι ο σχετικός όρος είναι καταχρηστικός λόγω έλλειψης προειδοποίησης προς τον καταναλωτή, ο οποίος ενδέχεται να αιφνιδιαστεί. Η Τράπεζα επισημαίνει ότι το δικαίωμα συμψηφισμού αναγνωρίζεται τόσο από τον νόμο όσο και από τη νομολογία. Επιπλέον, εάν η Τράπεζα υποχρεωνόταν να ενημερώνει τον καταναλωτή πριν την άσκηση του δικαιώματος αυτού, το δικαίωμα θα καθίστατο ουσιαστικά ανενεργό, καθώς ο καταναλωτής θα μπορούσε να αποσύρει τα κεφάλαια από τον καταθετικό λογαριασμό του πριν από τον συμψηφισμό.

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο καταναλωτής γνωρίζει την ύπαρξη του σχετικού όρου και, συνεπώς, γνωρίζει ότι σε περίπτωση μη καταβολής των δόσεων του δανείου του, οι οποίες καθίστανται ληξιπρόθεσμες, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα επίσχεσης και συμψηφισμού. Επιπλέον, η Τράπεζα θεωρεί ότι δεν είναι δυνατόν ο καταναλωτής να αιφνιδιαστεί, δεδομένου ότι ήδη παραβιάζει τις συμβατικές του υποχρεώσεις με τη μη καταβολή των οφειλόμενων δόσεων. Σημειώνεται, επίσης, ότι σύμφωνα με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 2 της περί Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγίας του 2015 της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, η Τράπεζα ειδοποιεί τον καταναλωτή αμέσως μόλις σημειωθεί καθυστέρηση στην πληρωμή της δόσης, καθιστώντας τον έτσι ενήμερο για την ύπαρξη καθυστέρησης.

Σύμφωνα με την Τράπεζα, όπως προκύπτει από τον σχετικό όρο της συμφωνίας, ο συμψηφισμός πραγματοποιείται αποκλειστικά από λογαριασμούς που ανήκουν στον οφειλέτη, όπως αυτός ορίζεται στη συμφωνία δανείου. Ο οφειλέτης, βάσει του ορισμού στη συμφωνία, είναι το άτομο ή τα άτομα στα οποία χορηγείται η πιστωτική διευκόλυνση. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα δεν δύναται να συμπεριλάβει, κατ' εφαρμογή του εν λόγω όρου, λογαριασμούς που δεν είναι αποκλειστικά στο όνομα του οφειλέτη ή λογαριασμούς στους οποίους ο οφειλέτης εμφανίζεται με άλλη ιδιότητα.

Η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι ότι η εφαρμογή του όρου δεν εξαιρεί περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής διαθέτει περιορισμένη δυνατότητα ανάληψης ή διάθεσης του υπολοίπου, γεγονός που ενδέχεται να επιφέρει δυσανάλογες συνέπειες σε βάρος του.

Ειδικότερα, προβληματισμό προκαλούν περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής είναι συνδικαιούχος σε κοινούς τραπεζικούς λογαριασμούς με τον/τη σύζυγό του ή με επαγγελματικούς συνεργάτες. Σε τέτοιους λογαριασμούς, η πρακτική της συνένωσης και του συμψηφισμού υπολοίπων εκ μέρους της Τράπεζας ενδέχεται να επιφέρει σοβαρές συνέπειες, ιδίως όσον αφορά την κάλυψη των βιοτικών αναγκών του καταναλωτή. Επιπλέον, μπορεί να προκληθούν εντάσεις και συγκρούσεις στις προσωπικές ή επαγγελματικές σχέσεις με τα λοιπά συνδικαιούχα πρόσωπα. Κατά συνέπεια, η Τράπεζα δύναται να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή του σχετικού όρου ως μέσο υπέρμετρης πίεσης προς τον καταναλωτή, όχι μόνο για την αποπληρωμή υφιστάμενων υποχρεώσεων, αλλά και για την ικανοποίηση μελλοντικών ή αμφισβητούμενων απαιτήσεων.

Επιπλέον, ο υπό εξέταση όρος δεν φαίνεται να περιλαμβάνει οποιονδήποτε περιορισμό ως προς την άσκηση του δικαιώματος συνένωσης λογαριασμών και συμψηφισμού. Συγκεκριμένα, δεν προβλέπεται καμία εξαίρεση για περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής εμφανίζεται ως δικαιούχος λογαριασμού υπό διαφορετική ιδιότητα, όπως, ενδεικτικά, ως διαχειριστής λογαριασμού τρίτων, εντολοδόχος ή αντιπρόσωπος. Η έλλειψη τέτοιων διαφοροποιήσεων ενδέχεται να οδηγήσει στην εφαρμογή του όρου σε λογαριασμούς που δεν αποτελούν περιουσιακά στοιχεία του καταναλωτή, δημιουργώντας σοβαρές νομικές και πρακτικές αμφισβητήσεις, καθώς και τον κίνδυνο προσβολής δικαιωμάτων τρίτων.

Η έλλειψη σαφών περιορισμών στον υπό εξέταση όρο ενδέχεται να δημιουργεί στον μέσο καταναλωτή λανθασμένη αντίληψη σχετικά με την πραγματική έκταση των δικαιωμάτων της Τράπεζας σε βάρος του. Η γενικόλογη διατύπωση του όρου, χωρίς πρόβλεψη εξαιρέσεων ή ορίων – ιδίως για περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής εμφανίζεται ως δικαιούχος λογαριασμών υπό ειδική ιδιότητα – καθιστά δύσκολη την κατανόηση του ουσιαστικού περιεχομένου και της εμβέλειάς του από τον μέσο συναλλασσόμενο.

Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι ο υπό εξέταση όρος δεν ευθυγραμμίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις των άρθρων 14, εδάφιο 1(β) και εδάφιο

(4), της Οδηγίας για διαδικασίες χορήγησης νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πιστωτικών διευκολύνσεων (ΚΔΠ 74/2016) της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου, στοιχείο το οποίο λαμβάνεται υπόψη κατά την αξιολόγηση της καταχρηστικότητας. Επιπλέον, προβληματική καθίσταται η συμβατότητα του όρου με τις γενικές αρχές του κοινοδικαίου, όπως αυτές αποτυπώνονται συνοπτικά στο άρθρο 129 του περί Συμβάσεων Νόμου, το οποίο αναφέρεται στην εφαρμογή της καλής πίστης στις συμβατικές σχέσεις χωρίς να τις τροποποιεί (βλ. Pollock and Mulla on Indian Contract and Specific Relief Acts, section 171).

Η πρόβλεψη ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώνει εκ των προτέρων τον οφειλέτη για την έλλειψη επαρκούς υπολοίπου, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα της να χρεώνει κατά βούληση οποιονδήποτε λογαριασμό του οφειλέτη με το ποσό των δόσεων ή άλλων χρεώσεων, κρίνεται καταχρηστική. Η διάταξη αυτή παρέχει στην Τράπεζα μονομερές δικαίωμα να επιβαρύνει αυθαίρετα λογαριασμούς του καταναλωτή, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση ή συναίνεσή του, ακόμη και σε περιπτώσεις όπου η ενέργεια αυτή οδηγεί σε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου. Οι συνέπειες μιας τέτοιας πρακτικής είναι πολλαπλώς επιζήμιες για τον καταναλωτή, καθώς ενδέχεται να επισύρουν επιβάρυνση με τόκους υπερημερίας, ανατοκισμό, περιορισμό της ρευστότητας ή ακόμη και αρνητικό υπόλοιπο στους λογαριασμούς του. Η απουσία οποιασδήποτε προστατευτικής ρήτρας υπέρ του καταναλωτή, όπως η υποχρέωση προηγούμενης ειδοποίησης ή η εξαίρεση ειδικών λογαριασμών (π.χ. μισθοδοσίας, επιδομάτων), ενισχύει την εκτίμηση περί καταχρηστικότητας του όρου, καθώς αναιρεί ουσιώδη δικαιώματα του αντισυμβαλλομένου και διαταράσσει σοβαρά την ισορροπία στη συμβατική σχέση.

Όλα τα ανωτέρω ενδέχεται να λάβουν χώρα ακόμη και σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής βρίσκεται σε προσωρινή οικονομική δυσχέρεια, χωρίς να διαθέτει προηγούμενη γνώση των σχετικών χρεώσεων, δεδομένου ότι το πιστωτικό ίδρυμα δεν δεσμεύεται από υποχρέωση έγκαιρης ενημέρωσης πριν την πραγματοποίηση των σχετικών ενεργειών. Η πρακτική αυτή εκθέτει τον καταναλωτή σε σοβαρό κίνδυνο αιφνιδιασμού και απώλειας ελέγχου επί της προσωπικής του οικονομικής κατάστασης, ιδίως σε κρίσιμες χρονικές συγκυρίες. Ως αποτέλεσμα, ενδέχεται να επέλθει περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση – με τη μορφή τόκων υπερημερίας, αρνητικών υπολοίπων ή απώλειας κεφαλαίων από άλλες ανάγκες – και να διαταραχθεί ουσιωδώς η οικονομική του ισορροπία. Η λειτουργία του όρου με τον τρόπο αυτό παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας, παρέχοντας ευρύ περιθώριο μονομερούς δράσης υπέρ της Τράπεζας και κλονίζει την εύλογη εμπιστοσύνη του καταναλωτή στην ασφάλεια και προβλεψιμότητα της συναλλακτικής του σχέσης.

Επισημαίνεται ότι η καταχρηστικότητα των υπό εξέταση όρων δεν έγκειται στο ίδιο το δικαίωμα συμψηφισμού, το οποίο αναγνωρίζεται ευρέως και δύναται να εξυπηρετεί θεμιτούς σκοπούς. Η προβληματικότητα ανακύπτει από τον τρόπο άσκησης του, όπως προβλέπεται στους επίμαχους όρους, και ειδικότερα από την υπέρμετρα ευρεία και ασαφή διατύπωσή τους. Η διατύπωση αυτή επιτρέπει στην

Τράπεζα να ενεργεί μονομερώς, χωρίς να προβλέπεται προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή, χωρίς σαφή προσδιορισμό των λογαριασμών που δύνανται να επηρεαστούν και χωρίς καθορισμένες διαδικαστικές εγγυήσεις. Το αποτέλεσμα είναι η δημιουργία σοβαρής ανισορροπίας στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, κατά τρόπο που αντίκειται στις αρχές της καλής πίστης και της διαφάνειας, όπως αυτές κατοχυρώνονται τόσο στο εθνικό όσο και στο ενωσιακό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή.

Σχετική προς την παρούσα εξέταση είναι η εκδοθείσα δικαστική απόφαση ημερομηνίας 25.02.2021, με αριθμό **Γενικής Αίτησης 177/20, στην υπόθεση Διευθυντής ΥΠΚ v Societe Generale Bank – Cyprus Limited**, όπου, υπό παρόμοιες πραγματικές και νομικές περιστάσεις, ο συμβατικός όρος που παρείχε στο πιστωτικό ίδρυμα τη δυνατότητα συνένωσης και συμψηφισμού των λογαριασμών του καταναλωτή με τις συμβατικές του υποχρεώσεις κρίθηκε καταχρηστικός. Το Δικαστήριο έλαβε υπόψη, μεταξύ άλλων, την ευρύτητα της διατύπωσης του όρου, την έλλειψη σαφών περιορισμών και διαδικαστικών εγγυήσεων υπέρ του καταναλωτή, καθώς και τον κίνδυνο αιφνιδιασμού και δυσανάλογης επιβάρυνσης. Η εν λόγω απόφαση επιβεβαιώνει την ανάγκη στενής ερμηνείας των όρων που παρέχουν μονομερή δικαιώματα στα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και την υποχρέωση συμμόρφωσης προς τις αρχές της διαφάνειας, της καλής πίστης και της ουσιαστικής ισορροπίας μεταξύ των συμβαλλομένων.

Επιπροσθέτως, για την αξιολόγηση της καταχρηστικότητας, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει διευκρινίσει ότι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, μεταξύ άλλων, το τι θα ίσχυε μεταξύ των μερών βάσει του εφαρμοστέου δικαίου, ελλείψει του εξεταζόμενου όρου (ΔΕΕ, απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 68· ΔΕΕ, απόφαση της 16.1.2014, υπόθεση C-226/12 *Constructora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψη 21). Εν προκειμένω, είναι ενδεικτικό ότι, ελλείψει ειδικής συμφωνίας μεταξύ των μερών, η Τράπεζα δεν δικαιούται να προβεί σε συμψηφισμό μελλοντικών απαιτήσεών της, ούτε να συγχωνεύσει τον λογαριασμό εξυπηρέτησης του δανείου (loan account) με τον τρεχούμενο λογαριασμό (current account) (βλ. αναλυτικά **Page’s Law of Banking, 16η έκδοση, αρθ. 14.20-14.22, Encyclopaedia of Banking Law, κινητά φύλλα, Issue 198, C-187, LNUK, αρ. 426**).

Συναφής προς την παρούσα εξέταση είναι η οδηγία 4.1.4A των Κανόνων Διεξαγωγής Τραπεζικών Εργασιών (Banking Conduct of Business Sourcebook – BCBS) της βρετανικής εποπτικής αρχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Financial Conduct Authority – FCA), η οποία αφορά την ενημέρωση των πελατών/καταναλωτών από τα πιστωτικά ιδρύματα σε περιπτώσεις συμψηφισμού. Συγκεκριμένα, η εν λόγω οδηγία προβλέπει ότι οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν εκ των προτέρων τους πελάτες τους για τη φύση και την έκταση του δικαιώματος συμψηφισμού της τράπεζας, όχι μόνο πριν από την έναρξη της τραπεζικής σύμβασης, αλλά και σε κάθε περίπτωση που η τράπεζα προτίθεται να ασκήσει το δικαίωμα συμψηφισμού των απαιτήσεών

της με απαιτήσεις του καταναλωτή έναντι πιστωτικού υπολοίπου τραπεζικών λογαριασμών. Η FCA συστήνει η ενημέρωση αυτή να παρέχεται εγγράφως ή μέσω άλλου σταθερού μέσου τουλάχιστον δεκατεσσάρων (14) ημερών πριν από την άσκηση του δικαιώματος συμψηφισμού.

Επιπλέον, η οδηγία 5.1.3A VCOBS της FCA αποθαρρύνει την άσκηση του συμψηφισμού όταν η τράπεζα γνωρίζει ή όφειλε να γνωρίζει ότι ο πραγματικός δικαιούχος του λογαριασμού είναι τρίτο πρόσωπο (fiduciary account) ή όταν ο λογαριασμός εξυπηρετεί ειδικό σκοπό, όπως, ενδεικτικά, τη λήψη αποζημίωσης από κρατική υπηρεσία ή την εκπλήρωση ειδικής υποχρέωσης του οφειλέτη προς τρίτο πρόσωπο. Οι εν λόγω οδηγίες συγκεκριμενοποιούν τις απαιτήσεις για έντιμη συναλλακτική πρακτική (fair treatment) και για την τήρηση της αρχής της καλής πίστης.

Ο εξεταζόμενος όρος δεν προβλέπει ρητώς την παροχή ενημέρωσης ή εξουσιοδότησης στον καταναλωτή. Ωστόσο, η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα της Τράπεζας για συνένωση και συμψηφισμό, καθώς και η παροχή σχετικής εξουσιοδότησης προς την Τράπεζα, θα μπορούσε να πραγματοποιείται κατά την υπογραφή της σύμβασης, μέσω ειδικού εντύπου υπογεγραμμένου από τον καταναλωτή. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζονται τα συμφέροντα τόσο του καταναλωτή όσο και της Τράπεζας.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του υπό εξέταση Όρου 10, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει μονομερώς, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση προς τον καταναλωτή, γενική επίσχεση (general preferential lien) επί πάσης φύσεως περιουσιακών στοιχείων του. Το δικαίωμα αυτό καλύπτει, σύμφωνα με τη διατύπωση του όρου, κάθε ποσό χρημάτων, διαπραγματεύσιμο τίτλο ή άλλο περιουσιακό στοιχείο του καταναλωτή, ανεξαρτήτως φύσης, εφόσον αυτά ευρίσκονται ή περιέρχονται οποτεδήποτε στην κατοχή, φύλαξη ή έλεγχο της Τράπεζας. Ο όρος επεκτείνει την εφαρμογή του δικαιώματος ακόμη και σε περιουσιακά στοιχεία τα οποία ο καταναλωτής κατέχει για λογαριασμό τρίτων, χωρίς να λαμβάνει υπόψη ενδεχόμενα δικαιώματα τρίτων προσώπων επί αυτών.

Μια τέτοια γενική και ανεξάρτητη ρήτρα δέσμευσης συνιστά προδήλως υπέρμετρη παρέκκλιση από την αρχή της συμβατικής ισορροπίας και παραβιάζει θεμελιώδεις κανόνες του ενωσιακού και εθνικού δικαίου για την προστασία του καταναλωτή. Η απουσία προηγούμενης ειδοποίησης, η έλλειψη διαδικαστικών εγγυήσεων και ο μη αποκλεισμός περιουσιακών στοιχείων με κοινωνικό ή ειδικό χαρακτήρα (π.χ. λογαριασμοί επιδομάτων, τρίτων εντολών) ενισχύουν την εκτίμηση περί καταχρηστικότητας. Η ρήτρα αυτή στερεί από τον καταναλωτή οποιαδήποτε δυνατότητα πρόβλεψης, άμυνας ή συνεννόησης.

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο εν λόγω όρος αντικατοπτρίζει το καθιερωμένο δικαίωμα επίσχεσης ή συμψηφισμού, όπως αυτό έχει νομολογιακά αναγνωριστεί στην Κυπριακή έννομη τάξη. Ωστόσο, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι η ύπαρξη ή

η αναγνώριση ενός τέτοιου δικαιώματος δεν αρκεί από μόνη της για να τεκμηριώσει τη συμβατότητα του όρου με τις απαιτήσεις του Νόμου.

Η αξιολόγηση της καταχρηστικότητας διενεργείται σύμφωνα με τα κριτήρια των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, δηλαδή με γνώμονα το αν προκαλείται σημαντική ανισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, εις βάρος του καταναλωτή, και όχι με γνώμονα τη συμφωνία του όρου προς τις αρχές του κοινοδικαίου ή του εμπορικού εθίμου. Το γεγονός ότι μια πρακτική ή ένα δικαίωμα είναι διαδεδομένο ή αναγνωρισμένο στις σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών ή στο τραπεζικό δίκαιο δεν απαλλάσσει από την υποχρέωση συμμόρφωσης με τις διατάξεις του Νόμου.

Σημειωτέον ότι, ακόμη και σύμφωνα με το κοινοδίκαιο, το δικαίωμα επίσχεσης του τραπεζικού ιδρύματος δεν είναι απεριόριστο, αλλά υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς. Ειδικότερα, δεν επεκτείνεται σε περιουσιακά στοιχεία που έχουν παραδοθεί στην Τράπεζα αποκλειστικά για σκοπούς φύλαξης, ούτε σε στοιχεία τα οποία ο οφειλέτης κατέχει υπό την ιδιότητα του εμπιστευματοδόχου (on trust), προς όφελος τρίτων. Βλ. σχετικά *Paget's Law of Banking*, 16η έκδοση (2023), αρ. 14.10–14.15, καθώς και *Encyclopedia of Banking Law* (Looseleaf), Issue 208, C-187, LNUK, αρ. 429.1.

Ωστόσο, ο εξεταζόμενος συμβατικός όρος διατυπώνεται με γενικό και απόλυτο τρόπο, χωρίς να προβλέπει ή έστω να υπαινίσσεται οποιονδήποτε από τους ανωτέρω περιορισμούς. Η παράλειψη αυτή στερεί από τον καταναλωτή τη δυνατότητα να αντιληφθεί την πραγματική έκταση και τα όρια του δικαιώματος επίσχεσης που επιφυλάσσει για τον εαυτό της η Τράπεζα. Το γεγονός αυτό ενισχύει την εκτίμηση περί αδιαφάνειας και καταχρηστικότητας του όρου, κατά τα οριζόμενα στον Νόμο.

Επιπλέον, ο επίμαχος όρος προβλέπει ότι η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επισχέσει κάθε περιουσιακό στοιχείο του οφειλέτη που κατέχει, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των περιουσιακών του στοιχείων τα οποία βρίσκονται υπό την κατοχή, φύλαξη ή έλεγχό της. Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι η αναφορά σε συγκεκριμένα περιστατικά – όπως η καθυστέρηση καταβολής δόσεων ή άλλη παραβίαση των όρων της δανειακής σύμβασης – είναι επαρκής για να καταστήσει σαφές πότε ενεργοποιείται το δικαίωμα επίσχεσης και το συναφές δικαίωμα συμψηφισμού.

Ωστόσο, η αναφορά σε τέτοια γεγονότα δεν καθιστά τον όρο αυτομάτως συμβατό με το Νόμο. Η έλλειψη σαφούς καθορισμού των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται πριν την ενεργοποίηση των δικαιωμάτων αυτών (π.χ. προειδοποίηση, προθεσμία συμμόρφωσης, δυνατότητα ένστασης) και η απουσία εξαιρέσεων για κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων (όπως λογαριασμοί μισθοδοσίας, επιδομάτων ή εμπιστευματοδοτούμενα κεφάλαια), συνιστούν ουσιώδεις ελλείψεις. Η ευρεία και απόλυτη διατύπωση του όρου, χωρίς ενσωμάτωση τέτοιων περιορισμών και εγγυήσεων, εξακολουθεί να δημιουργεί

σημαντική ανισορροπία εις βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι η διατύπωση του επίμαχου όρου παραμένει υπερβολικά ευρεία, επιτρέποντας στην Τράπεζα να ενεργοποιεί τα δικαιώματα επίσχεσης και συμψηφισμού, ακόμη και σε περιπτώσεις ήσσονος σημασίας, όπως η καθυστέρηση καταβολής μίας ή δύο δόσεων. Κατά συνέπεια, η ευχέρεια της Τράπεζας να δεσμεύει και ενδεχομένως να εκποιεί περιουσιακά στοιχεία του καταναλωτή, χωρίς διαβάθμιση της σοβαρότητας της παράβασης ή πρόβλεψη ουσιαστικών διαδικαστικών εγγυήσεων, παραμένει ασαφής και ανεξέλεγκτη. Η διατύπωση αυτή προκαλεί σημαντική ανισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων, εις βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης και της αναλογικότητας.

Επιπλέον, η απουσία οποιασδήποτε αναφοράς στον χρόνο αποδέσμευσης των περιουσιακών στοιχείων ή στην ενδεχόμενη εκποίηση τους εντείνει την αβεβαιότητα και καθιστά τον όρο επιπλέον προβληματικό. Σε συνδυασμό με τη δυνατότητα δέσμευσης περιουσιακών στοιχείων που τυγχάνουν κοινής ιδιοκτησίας ή τελούν υπό εμπιστευματική διαχείριση, ο όρος ενδέχεται να οδηγήσει σε σοβαρές οικονομικές δυσχέρειες για τον καταναλωτή και να υπονομεύσει τις επαγγελματικές και προσωπικές του σχέσεις με τρίτους, λόγω απώλειας ελέγχου επί κρίσιμων περιουσιακών στοιχείων.

Σημειώνεται περαιτέρω ότι ο όρος προβλέπει τη δυνατότητα της Τράπεζας να ασκεί το δικαίωμα επίσχεσης επί περιουσιακών στοιχείων του καταναλωτή για οποιαδήποτε, άμεση ή έμμεση, απαίτησή της κατά αυτού. Ωστόσο, ο όρος δεν επεξηγεί την έννοια της “έμμεσης” απαίτησης, γεγονός που εντείνει τη σύγχυση και καθιστά ασαφές το εύρος των περιπτώσεων στις οποίες η Τράπεζα δύναται να ενεργοποιήσει το εν λόγω δικαίωμα. Η αοριστία αυτή υποσκάπτει την αρχή της διαφάνειας και δυσχεραίνει τον καταναλωτή στην κατανόηση των συνεπειών της συμβατικής ρύθμισης.

Η σύγχυση επιτείνεται από τη συστηματική χρήση απόλυτων και ευρύτατων εκφράσεων, όπως ο όρος “οποιοδήποτε”, οι οποίες επαναλαμβάνονται σε κρίσιμα σημεία του όρου και ενισχύουν τη μονομερή υπερίσχυση της Τράπεζας. Η ρητορική αυτή επιλογή αποκλείει τον καθορισμό σαφών ορίων ως προς την άσκηση των δικαιωμάτων της και ενδέχεται να οδηγήσει σε σημαντική ανισορροπία εις βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 51 του Νόμου.

Περαιτέρω, η μακροπερίοδος, τεχνική και νομικά σύνθετη διατύπωση του όρου εντείνει την αδυναμία του μέσου καταναλωτή να κατανοήσει με σαφήνεια την έκταση και τις συνέπειες του περιεχομένου του. Η μορφή αυτή δημιουργεί το λεγόμενο “overwhelming effect” –(γνωσιακή υπερφόρτωση), που περιορίζει ουσιαστικά την ικανότητά του καταναλωτή να αξιολογήσει τη νομική και οικονομική σημασία του όρου. Η έλλειψη σαφούς και κατανοητής γλώσσας αντίκειται στις απαιτήσεις της αρχής της διαφάνειας, όπως αυτή έχει ερμηνευθεί από το Δικαστήριο

της Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. **απόφαση C-26/13 – Kásler**), και συμβάλλει στην καταχρηστικότητα του όρου, κατά τα προβλεπόμενα στα άρθρα 50 και 52 του Νόμου.

Η αδιαφάνεια του όρου συνιστά σημαντικό παράγοντα καταχρηστικότητας, καθώς δεν επιτρέπει στον μέσο καταναλωτή να αντιληφθεί με πληρότητα τους περιορισμούς που επιβάλλονται στο δικαίωμά επίσχεσης της Τράπεζας. Το γεγονός αυτό δημιουργεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των μερών, αντίθετη στις αρχές της καλής πίστης. Επιπλέον, το υπέρμετρα ευρύ δικαίωμα επίσχεσης που επιφυλάσσει η Τράπεζα προστίθεται στις ήδη υφιστάμενες εξασφαλίσεις υπέρ της, όπως η υποθήκη και οι συμβάσεις ασφάλισης που έχει συνάψει ο καταναλωτής προς όφελός της.

Κατά την εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη και την έκταση του δικαιώματος επίσχεσης εκ μέρους της Τράπεζας οφείλει να παρέχεται εγγράφως κατά τη σύναψη της σύμβασης, μέσω ειδικού και σαφώς διατυπωμένου εγγράφου, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης και ακριβής κατανόηση των συνεπειών. Η ενσωμάτωση όρου με ευρύτατη και απόλυτη διατύπωση, χωρίς επαρκή επεξήγηση ή καθορισμό ουσιαστικών περιορισμών, προκαλεί σοβαρή ανισορροπία στην συμβατική σχέση εις βάρος του καταναλωτή και αντίκειται ευθέως στις αρχές της καλής πίστης.

Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 10 της σύμβασης είναι καταχρηστικός, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

Όρος 11 (δέκατη τρίτη παράγραφος) – Γενικοί όροι

“Τα δικαστήρια της Κύπρου θα έχουν δικαιοδοσία να ρυθμίζουν οποιαδήποτε απαίτηση, διαφορά ή οποιοδήποτε άλλο θέμα που προκύπτει ή σχετίζεται με την παρούσα συμφωνία, το περιεχόμενο και τη σύναψη της, χωρίς περιορισμό του δικαιώματος της Τράπεζας να λαμβάνει νομικά ή δικαστικά μέτρα εναντίον του Οφειλέτη σε άλλη χώρα. “

Ο εξεταζόμενος όρος προβλέπει την αποκλειστική αρμοδιότητα των κυπριακών δικαστηρίων για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει από τη σύμβαση. Ωστόσο, η ρύθμιση αυτή λειτουργεί μονομερώς εις βάρος του καταναλωτή, καθώς η Τράπεζα διατηρεί τη διακριτική ευχέρεια να εγείρει αγωγές κατά του καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίων άλλων κρατών.

Σε σχέση με τον όρο αυτό, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι η διατύπωση του έχει υιοθετηθεί προκειμένου να καλύπτει περιπτώσεις όπου ο οφειλέτης ή το αντικείμενο της εξασφάλισης βρίσκονται εκτός Κύπρου, ώστε να διασφαλίζεται το δικαίωμά της να ασκεί νομικά ή δικαστικά μέτρα εναντίον του οφειλέτη σε άλλη χώρα. Αντιθέτως, δεδομένου ότι το εγγεγραμμένο γραφείο της Τράπεζας βρίσκεται στην Κύπρο, δεν συντρέχει λόγος λήψης νομικών μέτρων εναντίον της, εκτός της Κυπριακής Δημοκρατίας. Κατά την άποψη της Τράπεζας, η υφιστάμενη διατύπωση

του Όρου 11 αναφέρεται αποκλειστικά την ίδια, ως χορηγήτρια της πιστωτικής διευκόλυνσης, η οποία και αναμένει την αποπληρωμή της.

Στο αντίστροφο σενάριο, όπου ο δανειολήπτης θα ήθελε να ασκήσει απαιτήσεις κατά της Τράπεζας, η τελευταία είναι φερέγγυα και διαθέτει περιουσιακά στοιχεία στην Κύπρο· συνεπώς είναι αυτονόητο ότι ο δανειολήπτης μπορεί εύκολα να λάβει μέτρα εκτέλεσης κατά της περιουσίας της στο εσωτερικό. Επιπλέον, σημειώνεται ότι ο Κανονισμός (ΕΕ) 1215/2012 είναι άμεσα εφαρμοστέος και δεν απαιτείται η λήψη οποιωνδήποτε εθνικών νομοθετικών μέτρων για να τυγχάνει εφαρμογής.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η μονομερής αυτή κατανομή δικαιοδοσίας δημιουργεί σοβαρή ανισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σε βάρος του καταναλωτή, και αντίκειται στις αρχές της καλής πίστης και της έντιμης συναλλακτικής πρακτικής.

Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενισχύει την άποψη αυτή. Ειδικότερα, στην απόφαση ***Océano Grupo Editorial SA (C-240/98 έως C-244/98, ECLI:EU:C:2000:346)***, το ΔΕΕ έκρινε ότι ρήτρα διεθνούς δικαιοδοσίας, η οποία καθορίζει ως αποκλειστικά αρμόδιο δικαστήριο εκείνο του τόπου της έδρας του επαγγελματία, χωρίς να παρέχει στον καταναλωτή πραγματική δυνατότητα διαπραγμάτευσης, δημιουργεί σημαντική ανισορροπία μεταξύ των μερών και είναι καταχρηστική. Ομοίως, στην απόφαση ***Pannon GSM (C-243/08, ECLI:EU:C:2009:350)***, το ΔΕΕ επανέλαβε ότι οι καταχρηστικοί όροι δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή και ότι τα εθνικά δικαστήρια υποχρεούνται εξετάζοντας αυτεπαγγέλτως τη δυνατότητα εφαρμογής τους.

Σημειώνεται περαιτέρω ότι, σύμφωνα με τα άρθρα 17 έως 19 του Κανονισμού (ΕΕ) 1215/2012 (**Βρυξέλλες Ια**), ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ασκήσει αγωγή κατά του επαγγελματία -εν προκειμένω της Τράπεζας- ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του. Ο εξεταζόμενος όρος, περιορίζοντας το δικαίωμα αυτό, εντείνει την ανισορροπία μεταξύ των μερών, καθότι δεν είναι αμοιβαία δεσμευτικός, ούτε επαρκώς δικαιολογημένος. Η ρύθμιση αυτή στερεί τον καταναλωτή από δικονομικά πλεονεκτήματα που του παρέχει άμεσα η ενωσιακή νομοθεσία και, ως εκ τούτου, υπονομεύει την αρχή της καλής πίστης και της διαφάνειας.

Κατά συνέπεια, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τον όρο καταχρηστικό κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 50 του Νόμου.

6. Εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το άρθρο 57 (1) του Νόμου, σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής έχει εξουσία να προβεί, μεταξύ άλλων, στις πιο κάτω ενέργειες:

(α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του εύλογα επίκειται η παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, όπως, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τερματίσει την παράβαση και/ή δεν προβεί στην παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον· και/ή

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασης του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή [...]

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπο του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος σε περίπτωση δε κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, δύναται να επιβληθεί πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα τρία εκατομμύρια ευρώ (€3,000,000):

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 εκατό (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω ότι, αναφορικά με ασφαλιστική εταιρεία, ως βάση για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου, χρησιμοποιείται, αντί του κύκλου εργασιών, η αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλιστρών, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά, δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν εισπραχθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών· και/ή

(ιβ) σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής· και/ή

(2) Κατά την επιβολή του διοικητικού προστίμου, ο Διευθυντής δύναται να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης από τον παραβάτη, ή εκ μέρους αυτού, που παρέχεται δυνάμει των διατάξεων των παραγράφων (ε) και (στ) του εδαφίου (1) και του άρθρου 58, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής, καθώς και να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε άλλη κύρωση έχει επιβληθεί σε αυτόν δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (1) για την ίδια ή οποιαδήποτε άλλη παράβαση του παρόντος Νόμου.

(3) Κατά την επιβολή κυρώσεων, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση, όπως:

(α) Η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης· και/ή,

(β) τυχόν ενέργειες εμπορευόμενου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές· και/ή,

(γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπορευόμενου· και/ή,

(δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο εμπορευόμενος λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία· και/ή,

(ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον εμπορευόμενο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394· και/ή,

(στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

Σε περίπτωση επιβολής διοικητικού προστίμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία καθορίζει το ύψος του λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι αυτό πρέπει να είναι αποτελεσματικό, αποτρεπτικό και σύμφωνο με την αρχή της αναλογικότητας. Ειδικότερα, συνεκτιμώνται:

- Η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της παράβασης·
- Ο βαθμός υπαιτιότητας της Τράπεζας·
- Τυχόν ενέργειες που έλαβε η Τράπεζα για τον περιορισμό ή την αποκατάσταση των συνεπειών της παράβασης·
- Το ιστορικό συμμόρφωσης της Τράπεζας, περιλαμβανομένων τυχόν προηγούμενων παραβάσεων·
- Ο βαθμός συνεργασίας της Τράπεζας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία κατά την εξέλιξη της διαδικασίας·
- Οποιοδήποτε άλλοι σχετικοί επιβαρυντικοί ή ελαφρυντικοί παράγοντες που προέκυψαν κατά την έρευνα.

9. Καταληκτικό απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού έλαβε υπόψη το σχετικό υλικό, τις θέσεις της Τράπεζας καθώς και τυχόν δεσμεύσεις της, και ασκώντας τις αρμοδιότητές της σύμφωνα με τον Νόμο, αποφασίζει ότι οι όροι που περιλαμβάνονται στην πρότυπη σύμβαση στεγαστικών δανείων της **Ελληνικής Τράπεζας Δημόσια Εταιρεία Λτδ**, οι οποίοι αφορούν τα ακόλουθα θέματα:

- Τρόπος Αποπληρωμής
- Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες
- Κύριο Βασικό Επιτόκιο

- Έξοδα, Τέλη, Χρεώσεις και Εκθέσεις
- Γεγονότα Παράβασης για Φυσικά Πρόσωπα εκτός επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Συμψηφισμός και Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης
- Γενικοί Όροι

αντίκεινται στις διατάξεις των άρθρων 50 και 52 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 και, συνεπώς, χαρακτηρίζονται ως καταχρηστικοί και/ή αδιαφανείς.

Για την επιβολή κυρώσεων ο Διευθυντής λαμβάνει ιδιαίτερως υπόψη τους ακόλουθους παράγοντες: Το προϊόν που προσφέρει η Τράπεζα, δηλαδή τα στεγαστικά δάνεια, συνιστά θεμελιώδη πτυχή της λιανικής τραπεζικής, λόγω της καθοριστικής κοινωνικοοικονομικής του σημασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον κρίσιμο ρόλο του τραπεζικού δανεισμού για σκοπούς στέγασης, καθώς και στο γεγονός ότι η σύναψη ενυπόθηκου δανείου αποτελεί για τον καταναλωτή, την σημαντικότερη και πλέον δαπανηρή χρηματοπιστωτική υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του. Υπό το πρίσμα αυτό, οι ευρωπαϊκοί νομοθέτες έχουν θεσπίσει ειδικό πλαίσιο ρυθμίσεων για την ενυπόθηκη πίστη, με στόχο την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών και τη διασφάλιση ότι λαμβάνουν σαφή και ουσιαστική ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους που αναλαμβάνουν.

Στην παρούσα περίπτωση, οι καταχρηστικοί όροι – όπως επιβεβαιώνεται και από τα στοιχεία που προσκόμισε η Τράπεζα – ενσωματώθηκαν στις συμβάσεις της και εφαρμόστηκαν σε σημαντικό αριθμό στεγαστικών δανείων προς καταναλωτές. Συγκεκριμένα, από τις 8.8.2022, ημερομηνία έναρξης ισχύος του υπό εξέταση προσχεδίου σύμβασης, οι όροι αυτοί περιλήφθηκαν σε 7.456 στεγαστικά δάνεια, γεγονός που αναδεικνύει τον συστηματικό και διαρκή χαρακτήρα της παράβασης.

Η επαναλαμβανόμενη επιβολή όρων που περιορίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε μακροχρόνιες και ιδιαίτερα σημαντικές οικονομικά συμβάσεις υπονομεύει την αρχή της διαφάνειας και της ισότιμης μεταχείρισης. Η ευρεία εφαρμογή των όρων αυτών ασκεί οικονομική πίεση σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, επηρεάζοντας αρνητικά την ικανότητά τους να εξυπηρετούν τις δανειακές του υποχρεώσεις, ενώ παράλληλα αποφέρει σημαντικό οικονομικό όφελος στην Τράπεζα. Τα δεδομένα αυτά αξιολογούνται ως επιβαρυντικοί παράγοντες κατά την επιβολή κυρώσεων.

Ως ελαφρυντικό παράγοντας λαμβάνεται υπόψη ότι δεν προκύπτουν ενδείξεις δόλου ή στοχευμένης πρόθεσης παραβίασης εκ μέρους της Τράπεζας, ούτε αποδεικνύεται ότι ειδική στόχευση ευάλωτων ομάδων καταναλωτών, όπως ανήλικοι ή ηλικιωμένοι, κατά την εφαρμογή των επίμαχων όρων. Επιπλέον, συνεκτιμάται η συνεργασία που επέδειξε η Τράπεζα καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, μέσω της παροχής των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών. Ιδιαίτερης βαρύτητας θεωρείται επίσης η πρωτοβουλία της Τράπεζας να προτείνει την τροποποίηση ή/και διαγραφή των επίμαχων όρων, με στόχο τη συμμόρφωση με τις

διατάξεις του Νόμου, γεγονός που αξιολογείται ως πρόσθετος ελαφρυντικός παράγοντας κατά την επιβολή κυρώσεων.

Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι, σε σύγκριση με προγενέστερες συμβάσεις της Τράπεζας, οι επίμαχες ρήτρες εμφανίζουν βελτιωμένη διατύπωση ως προς τη σαφήνεια και τη διαφάνεια. Το στοιχείο αυτό υποδηλώνει πρόθεση της Τράπεζας για προσαρμογή στις απαιτήσεις του Νόμου και για βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών. Το γεγονός αυτό θεωρείται καταδεικνύει πρόθεση της Τράπεζας να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του Νόμου και να ενισχύσει την προστασία των καταναλωτών.

Ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια που προβλέπονται στο άρθρο 57(3) του Νόμου, καθώς και τους ανωτέρω ειδικότερους επιβαρυντικούς και ελαφρυντικούς παράγοντες που διαπιστώθηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, κρίνει σκόπιμο να διατάξει:

- την άμεση, και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας, παύση της χρήσης των όρων, καθώς και την αποφυγή χρήσης ή επίκλησης στο μέλλον, περιλαμβανομένης της επικλήσης τους στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων.

- την επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Τράπεζας για την έως τώρα χρήση κάθε όρου ως εξής:

- Καταχρηστικότητα όρου 2 (δεύτερη παράγραφος) της σύμβασης [Τρόπος Αποπληρωμής], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, ύψους **Τριάντα Χιλιάδων Ευρώ (€30.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 4 (τρίτη παράγραφος) της σύμβασης [Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, ύψους **Εβδομήντα Χιλιάδων Ευρώ (€ 70.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 4 (τέταρτη παράγραφος) της σύμβασης [Εξασφαλίσεις και Ασφάλειες], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, ύψους **Τριάντα Χιλιάδων Ευρώ (€30.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 5 της σύμβασης [Κύριο Βασικό Επιτόκιο], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, ύψους **Εκατό Εβδομήντα Χιλιάδων Ευρώ(€ 170.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 6 (τρίτη παράγραφος) της σύμβασης [Εξοδα, Τέλη, Χρεώσεις και Εκθέσεις], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, ύψους **Τριάντα Χιλιάδων Ευρώ (€ 30.000)**,

- Καταχρηστικότητα όρου 9 (παράγραφοι (α), (x), (xx), (xi))) της σύμβασης [Γεγονότα Παράβασης για Φυσικά Πρόσωπα τα οποία δρουν εκτός της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, ύψους **Εκατό Χιλιάδων Ευρώ (€100.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 10 της σύμβασης [Συμφηφισμός και Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, ύψους **Εκατό Εξήντα Χιλιάδων Ευρώ (€160.000)**,
- Καταχρηστικότητα όρου 11 (δέκατη τρίτη παράγραφος) της σύμβασης [Γενικοί Όροι], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου, ύψους **Δέκα Χιλιάδων Ευρώ (€ 10.000)**.

Περαιτέρω, επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο ύψους **Χιλίων Ευρώ (€1.000)** για κάθε ημέρα κατά την οποία συνεχίζεται η χρήση των όρων, συμπεριλαμβανομένης της επίκλησής τους σε υφιστάμενες συμβάσεις, μετά την παρέλευση προθεσμίας εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 22.9.2025

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Γραφείο Υπουργού

Υ.Ε.Ε.Β.

**Ιεραρχική Προσφυγή αρ.
2025/16 (ΙΠ)**

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την Eurobank Ltd (πρώην Ελληνική
Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ) κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας
Καταναλωτή υπ' αρ. 2025-16 (ΚΡ)**

Μεταξύ:

Eurobank Ltd (πρώην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ)

Προσφεύγουσα

και

**Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας**

Καθ' ης η Προσφυγή

Η Προσφεύγουσα: Δια των δικηγόρων της Γεωργιάδης και Πελίδης Δ.Ε.Π.Ε

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: 14 Ιανουαρίου 2026

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Η παρούσα ιεραρχική προσφυγή ασκείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59(Ι) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου Ν. 112(Ι)/2021 (εφεξής «ο Νόμος»), και αφορά την Απόφαση υπ' αριθ. 2023/32 (ΠΚ) της Καθ' ης η προσφυγή (εφεξής «η Απόφαση»), η οποία εκδόθηκε κατ' επίκληση και εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 57(1)(ια) του Νόμου.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Από το σύνολο των εγγράφων που περιλαμβάνονται στον διοικητικό φάκελο προκύπτουν τα ακόλουθα πραγματικά περιστατικά:

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, ασκώντας τις εξουσίες που της παρέχονται δυνάμει του άρθρου 53(1), και λαμβάνοντας υπόψη τη συχνότητα των παραπόνων που υποβάλλονται από καταναλωτές αναφορικά με την ενδεχόμενη ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε δανειακές συμβάσεις που συνάπτονται με τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και τη σημασία και τον ευρύτερο κοινωνικοοικονομικό αντίκτυπο των εν λόγω συμβάσεων — ιδίως υπό το φως των πρόσφατων αυξημένων επιτοκίων — αποφάσισε την έναρξη αυτεπάγγελτης έρευνας, με αντικείμενο την εξέταση των όρων που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτουν οι κυπριακές τράπεζες με καταναλωτές.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω ευρύτερης έρευνας, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή ημερομηνίας 23.07.2024, ενημέρωσε την Τράπεζα για το αντικείμενο της έρευνας, καθώς και για τις κύριες πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας. Παράλληλα, ζήτησε όπως αποσταλεί δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές για σκοπούς χορήγησης στεγαστικού δανείου, περιλαμβανομένων τυχόν παραρτημάτων που τη συνοδεύουν, εγγράφων προσυμβατικής ενημέρωσης που παρέχονται στους καταναλωτές, καθώς και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών εγγράφων τα οποία η Τράπεζα κρίνει σκόπιμο να υποβάλει για τους σκοπούς της έρευνας. Ζητήθηκε επίσης όπως υποβληθούν τυχόν παρατηρήσεις της Τράπεζας επί του θέματος.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και, με επιστολή ημερομηνίας 2.8.2024, προσκόμισε:

(1) προσχέδιο που χρησιμοποιεί σήμερα για τη διαμόρφωση συμφωνίας με καταναλωτή/δανειολήπτη σχετικά με τη χορήγηση στεγαστικού δανείου, το οποίο διέπεται από τον Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 [Ν. 41(Ι)/2017. Σημειώνεται ότι το εν λόγω προσχέδιο αφορά στεγαστικό δάνειο σε ευρώ, με κυμαινόμενο επιτόκιο, κυμαινόμενες δόσεις και βασικό επιτόκιο το Κύριο Βασικό Επιτόκιο της Τράπεζας.

(2) προσχέδιο του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 14(2) του Νόμου, το οποίο βασίζεται στο πρότυπο Ευρωπαϊκό Τυποποιημένο Δελτίο Πληροφοριών (ESIS) και περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙ του Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017. Σύμφωνα με την Τράπεζα, το έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης συμπληρώνεται κατά περίπτωση με βάση τις εξατομικευμένες πληροφορίες κάθε καταναλωτή ή αιτητή, όπως αυτές καθορίζονται από τις ανάγκες, την οικονομική κατάσταση και τις προτιμήσεις του, όπως προβλέπει Νόμος.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατόπιν ολοκλήρωσης της προκαταρκτικής της έρευνας σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου, διαπίστωσε ότι εκ πρώτης όψεως ορισμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης ενδέχεται να θεωρηθούν αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί. Στο πλαίσιο αυτό, με επιστολή ημερομηνίας 7.11.2024, κάλεσε την Τράπεζα να υποβάλει τις θέσεις και/ή απόψεις της αναφορικά με τους εν λόγω όρους. Η Τράπεζα απέστειλε τις θέσεις της επί των εκ πρώτης όψεως καταχρηστικών όρων στις 6.12.2024.

Ακολούθως, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, κατόπιν αξιολόγησης των θέσεων που υπέβαλε η Τράπεζα, έκρινε σκόπιμη την αποστολή συμπληρωματικής επιστολής, με ημερομηνία

14.4.2025, σχετικά με την εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα συγκεκριμένων όρων της σύμβασης. Παράλληλα, η Τράπεζα απέστειλε στις 15.5.2025 δείγμα της Επιστολής Ανειλημμένης Υποχρέωσης. Με νεότερη επιστολή της, ημερομηνίας 26.5.2025, δήλωσε ότι επαναλαμβάνει και υιοθετεί πλήρως το περιεχόμενο της προγενέστερης απαντητικής επιστολής της (15.5.2025), επισυνάπτοντας ταυτόχρονα πίνακα με τα σχόλια και τις εισηγήσεις της.

Με επιστολή ημερομηνίας 30.6.2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία γνωστοποίησε στην Τράπεζα την ολοκλήρωση της αυτεπάγγελτης έρευνας σχετικά με ενδεχόμενη καταχρηστικότητα όρων που περιλαμβάνονται στο πρότυπο σύμβασης στεγαστικών δανείων της Ελληνικής Τράπεζας Δημόσια Εταιρεία Λτδ με καταναλωτές, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι υφίστανται συμβατικοί όροι οι οποίοι χαρακτηρίζονται ως καταχρηστικοί κατά την έννοια του Νόμου.

Περαιτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με την υπό αναφορά επιστολή, ζήτησε από την Τράπεζα όπως, εντός της καθορισμένης προθεσμίας, γνωστοποιήσει τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει για τη διακοπή ή/και αποκατάσταση των παραβάσεων που έχουν εντοπισθεί, καταθέσει τις απόψεις της αναφορικά με το ενδεχόμενο επιβολής διοικητικού προστίμου, διευκρινίσει τεκμηριωμένα τον χρόνο κατά τον οποίο οι επίμαχοι όροι συμπεριλήφθηκαν στο πρότυπο σύμβασης που απέστειλε, παράσχει στοιχεία για τον αριθμό των σχετικών συμβάσεων που έχει συνάψει με καταναλωτές έως σήμερα, υποβάλει έγγραφα σχετικά με την αξία του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2024, καθώς και υποβάλει οποιαδήποτε άλλη παρατήρηση κρίνει συναφή με την υπόθεση.

Η Τράπεζα, κατόπιν σχετικού αιτήματος, έλαβε παράταση της ταχθείσας προθεσμίας για την υποβολή της απάντησής της. Με την από 8.8.2025 επιστολή της δηλώνει ότι επαναλαμβάνει και υιοθετεί πλήρως το περιεχόμενο των προηγούμενων επιστολών της προς την Υπηρεσία, ημερομηνίας 6.12.2024 και 26.5.2025, μαζί με τους σχετικούς πίνακες που είχαν αποσταλεί συνημμένα σε αυτές. Επιπλέον, υποβάλλει πρόσθετες εισηγήσεις αναφορικά με την αναδιατύπωση των όρων.

Ειδικότερα, στην υπό αναφορά επιστολή της, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι το συμπέρασμα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, σύμφωνα με το οποίο οι όροι που παρατίθενται στην παράγραφο (5) της επιστολής της ημερομηνίας 30/6/2025 κρίνονται ως καταχρηστικοί, είναι νομικά και πραγματικά εσφαλμένο και, ως εκ τούτου, μη αποδεκτό. Παράλληλα, ως ένδειξη καλής θέλησης, παραθέτει εισηγήσεις για τη διαγραφή και/ή τροποποίηση ορισμένων υπό εξέταση όρων, συνοδευόμενες από σχετικές δεσμεύσεις, και ζητεί από την Υπηρεσία την επανεξέταση του θέματος και την αναθεώρηση των συμπερασμάτων.

Στις 22.9.2025 εκδόθηκε η Απόφαση, η οποία κοινοποιήθηκε στην Τράπεζα την 23/9/2025. Με την Απόφαση κηρύχθηκαν καταχρηστικές αδιάφορες ρήτρες που περιέχονται σε δείγμα σύμβασης καταναλωτικού στεγαστικού δανείου που εξετάστηκε. Επίσης, διατάχθηκε η Τράπεζα όπως εντός 60 ημερών από την επίδοση της Απόφασης σε αυτήν, να προβεί σε παύση της χρήσης των εν λόγω ρητρών, να μην προβαίνει σε χρήση ή επίκληση τους στο μέλλον, περιλαμβανομένης της επίκλησης τους στο πλαίσιο των υφιστάμενων συμβάσεων και επιβλήθηκε και συνολικό πρόστιμο ύψους €600.000 στην Τράπεζα, το οποίο και έχει ήδη καταβληθεί.

Γ. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

Με την ιεραρχική προσφυγή ημερομηνίας 22/10/2025, η Προσφεύγουσα, δια των πληρεξούσιων δικηγόρων της, προβάλλει τους εξής λόγους ακυρότητας της Απόφασης:

1. Η κήρυξη ολόκληρου του όρου 5 (που αφορά το κύριο βασικό επιτόκιο της Τράπεζας) ως καταχρηστικού και η διαταγή παύσης χρήσης του είναι παράνομη ως αναιτιολόγητη και/ή είναι προϊόν πραγματικής και νομικής πλάνης και/ή παραβιάζει την ορθή άσκηση διακριτικής εξουσίας και/ή τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Η Προσφεύγουσα θεωρεί σκόπιμο και αναγκαίο να διατυπώσει **κατά προτεραιότητα τον λόγο ακύρωσης** που αφορά το εύρημα της Καθ' ης η Προσφυγή ότι ο όρος μεταβολής του κύριου βασικού επιτοκίου της Τράπεζας είναι καταχρηστικός στο σύνολο του. Αυτό το εύρημα και η συνακόλουθη διαταγή παύσης χρήσης του εν λόγω όρου στο σύνολο του, σύμφωνα με την Προσφεύγουσα, θα προκαλέσει εξαιρετικά δυσμενείς συνέπειες όχι μόνο στην Τράπεζα, αλλά και σε χιλιάδες καταναλωτές, αφού εμποδίζει την Τράπεζα να εφαρμόζει και μειώσεις επιτοκίων.

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι αυτό το εύρημα ήταν προϊόν πλάνης και/ή μη διάκρισης μεταξύ **δύο εντελώς διαφορετικών λειτουργιών της ίδιας ρήτηρας**: αφενός, της δυνατότητας της Τράπεζας να εφαρμόζει την υφιστάμενη μεθοδολογία υπολογισμού του βασικού της επιτοκίου και, αφετέρου, της δυνατότητας της Τράπεζας να τροποποιεί την εν λόγω μεθοδολογία. Περαιτέρω, υποβάλλει ότι, ακόμη και αν ήθελε υποτεθεί ότι το δεύτερο σκέλος της ρήτηρας θα μπορούσε ενδεχομένως να εγείρει ζητήματα καταχρηστικότητας, **το πρώτο σκέλος της ρήτηρας**, δηλαδή η χρέωση με κυμαινόμενο επιτόκιο βάσει προκαθορισμένης μεθοδολογίας που βασίζεται στα επιτόκια που δημοσιεύει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, **δεν μπορεί να χαρακτηριστεί καταχρηστικό**. Αυτός ο λόγος ακύρωσης τίθεται άνευ βλάβης των υπόλοιπων λόγων ακύρωσης (κατωτέρω) που υποστηρίζουν ότι η Απόφαση είναι παράνομη στο σύνολο της.

Με την Απόφαση, κρίθηκε καταχρηστικός ολόκληρος ο όρος 5 του δείγματος σύμβασης που εξετάστηκε, ο οποίος παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να μεταβάλλει το κύριο βασικό της επιτόκιο (εφεξής ο «**Όρος Επιτοκίου**») και ο οποίος προβλέπει τα ακόλουθα:

«Το «Κύριο Βασικό Επιτόκιο» είναι το κάθε φορά καθοριζόμενο από την Τράπεζα, Κύριο Βασικό Επιτόκιο της. Η Τράπεζα θα δικαιούται να μεταβάλλει το Κύριο Βασικό Επιτόκιο σύμφωνα με τη μεθοδολογία υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της. Η Τράπεζα θα δίδει στον Οφειλέτη σχετική ειδοποίηση για τη μεταβολή του Κύριου Βασικού Επιτοκίου με ανακοίνωση στον τύπο ή με οποιοδήποτε άλλο προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο και/ή σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Νοείται ότι η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Οφειλέτη για οποιοσδήποτε μεταβολές στο ποσό, τον αριθμό και την περιοδικότητα των δόσεων που προκύπτουν από αλλαγές στο Κύριο Βασικό Επιτόκιο. Η Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών

Επιτοκίων της Τράπεζας βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της στο <http://www.hellenicbank.com> ή στην εκάστοτε επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας. **Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί τη Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων που εφαρμόζει, ώστε να συμπεριλαμβάνει στον υπολογισμό το κόστος άλλων ειδών χρηματοδότησης, καθώς και να λαμβάνει υπόψη οποιεσδήποτε αλλαγές στις συνθήκες της αγοράς ή/και στο ρυθμιστικό πλαίσιο.**»

Ο πιο πάνω Όρος Επιτοκίου περιλαμβάνει δύο διακριτά σκέλη, το πρώτο σκέλος ρυθμίζει το δικαίωμα της Τράπεζας να μεταβάλλει το κύριο βασικό της επιτόκιο, περιγράφοντας τη μεθοδολογία υπολογισμού που θα εφαρμόζει, ενώ το δεύτερο σκέλος διέπει το δικαίωμα της Τράπεζας να τροποποιεί την εν λόγω μεθοδολογία.

Η Απόφαση έχει κρίνει τον πιο πάνω Όρο Επιτοκίου καταχρηστικό στην ολότητα του, δηλαδή έχει κηρύξει καταχρηστικό και το πρώτο σκέλος του όρου που περιγράφει την υφιστάμενη μεθοδολογία της Τράπεζας. Αφετηρία της ανάλυσης θα πρέπει να είναι η ίδια η μεθοδολογία υπολογισμού του βασικού επιτοκίου ως περιγράφεται στον Όρο Επιτοκίου, ο οποίος ουσιαστικά παραπέμπει στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Σύμφωνα με την ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.eurobank.cy/-/media/hbc/charges/base-rates/base-rates-hellenic-bank/methodology-gr.pdf>), η υφιστάμενη μεθοδολογία έχει ως εξής:

B. Για πιστωτικές διευκολύνσεις που έχουν χορηγηθεί από την 1η Ιανουαρίου 2008 και μετά, καθώς και για πιστωτικές διευκολύνσεις που χορηγήθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2008, άλλες από δάνεια ως προβλέπεται στην παράγραφο Α πιο πάνω:

- **‘Δείκτης ΚΤΚ’:** Η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου δημοσιεύει σε μηνιαία βάση την αξία του επιτοκίου που εφαρμόζεται τον προηγούμενο μήνα σε καταθέσεις νοικοκυριών σε ευρώ με συμφωνημένη διάρκεια έως 1 έτος στην έκδοση ‘Νομισματικές και Χρηματοοικονομικές Στατιστικές’ – Πίνακας 8: ‘Επιτόκια των Νομισματικών Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων’ (NXI) σε καταθέσεις σε ευρώ (νέες εργασίες). Για σκοπούς της παρούσας μεθοδολογίας η εν λόγω δημοσιευμένη αξία θα αναφέρεται ως ο δείκτης της ΚΤΚ.

- **‘Επιτόκιο Αναφοράς’:** Η Τράπεζα θα υπολογίζει το Επιτόκιο Αναφοράς σε τριμηνιαία βάση. Το Επιτόκιο Αναφοράς θα υπολογίζεται ως ο μέσος όρος της αξίας του Δείκτη της ΚΤΚ (όπως ορίζεται πιο πάνω) όπως δημοσιεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου μετά την τελευταία φορά που η Τράπεζα πραγματοποίησε τέτοιο υπολογισμό. Ο μέσος όρος των αξιών του Δείκτη της ΚΤΚ θα θεωρείται ότι είναι το ‘Επιτόκιο Αναφοράς’ και θα εφαρμόζεται για τον υπολογισμό των Βασικών Επιτοκίων της Τράπεζας για το επόμενο τρίμηνο στρογγυλοποιημένο προς τα πάνω σε δύο δεκαδικά ψηφία.

- Η αφετηρία για το Επιτόκιο Αναφοράς καθορίζεται σε 1,49% το οποίο αντιπροσωπεύει την τελευταία αξία του επιτοκίου της ΚΤΚ για τον μήνα Σεπτέμβριο 2016.

• Κάθε ένα από τα Βασικά Επιτόκια της Τράπεζας θα αναθεωρούνται σε τριμηνιαία βάση στις 16 Φεβρουαρίου, 16 Μαΐου, 16 Αυγούστου και 16 Νοεμβρίου κάθε ημερολογιακού έτους (η 'Ημερομηνία Αναπροσαρμογής'). Σε περίπτωση που η Ημερομηνία Αναπροσαρμογής δεν είναι εργάσιμη μέρα τότε η Ημερομηνία Αναπροσαρμογής για το σχετικό τρίμηνο θα θεωρείται ότι είναι η επόμενη εργάσιμη μέρα. [Εργάσιμη μέρα σημαίνει οποιαδήποτε μέρα (εκτός Σαββάτου ή Κυριακής) όπου οι εμπορικές τράπεζες είναι ανοικτές για γενικές εργασίες στην Κύπρο]. Για τέτοιες πιστωτικές διευκολύνσεις, τα Βασικά Επιτόκια της Τράπεζας καθορίζονται ως ακολούθως:

• **Βασικό Επιτόκιο Ελληνικής Τράπεζας** = Επιτόκιο Αναφοράς + 2.76%

• **Βασικό Επιτόκιο Δανείων Επιχειρήσεων Ελληνικής Τράπεζας** = Επιτόκιο Αναφοράς + 1.76%

• **Βασικό Επιτόκιο Παρατραβήγματος Επιχειρήσεων Ελληνικής Τράπεζας** = Επιτόκιο Αναφοράς + 1.76%

• **Βασικό Επιτόκιο Στεγαστικών Δανείων Ελληνικής Τράπεζας** = Επιτόκιο Αναφοράς + 1.16%

• **Βασικό Επιτόκιο Στεγαστικών Δανείων Ελληνικής Τράπεζας (που συνδέεται με το Βασικό Επιτόκιο της Ελληνικής Τράπεζας)** = Επιτόκιο Αναφοράς + 2.01%

• **Κύριο Βασικό Επιτόκιο Ελληνικής Τράπεζας** = Επιτόκιο Αναφοράς

Ουσιαστικά, με βάση την ανωτέρω μεθοδολογία, το βασικό επιτόκιο της Τράπεζας προκύπτει από το επιτόκιο που δημοσιεύει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου προσαυξημένο κατά ένα σταθερό ποσοστό. Η ανάλυση της Απόφασης για την δήθεν καταχρηστικότητα της πιο πάνω μεθοδολογίας στερείται πραγματικής βάσης. Ειδικότερα, η Καθ' ης η Προσφυγή αιτιολογεί το εύρημα της ως εξής:

«Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι οι λόγοι που επικαλείται η Τράπεζα ως κριτήρια για την αναπροσαρμογή ή μεταβολή του βασικού επιτοκίου και της μεθοδολογίας υπολογισμού του —όπως το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων, οι συνθήκες της αγοράς, το κόστος ρευστότητας που βαρύνει την Τράπεζα κ.λπ.— διατυπώνονται κατά τρόπο γενικό, αόριστο και μη μετρήσιμο. Η έλλειψη σαφούς προσδιορισμού των εννοιών αυτών, σε συνδυασμό με την απουσία λεπτομερούς ανάλυσης της μεθοδολογίας αναπροσαρμογής, συντελεί στην αδιαφάνεια του όρου και καθιστά δυσχερή την πλήρη κατανόηση των δεσμεύσεων του καταναλωτή.

...

Υπό το πρίσμα αυτό, η έλλειψη σαφούς και μετρήσιμης μεθοδολογίας αναπροσαρμογής του επιτοκίου στον υπό εξέταση όρο της σύμβασης, καθώς και η χρήση γενικόλογων και αόριστων κριτηρίων, όπως οι συνθήκες αγοράς ή το κόστος ρευστότητας, παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας και θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα του καταναλωτή να αξιολογήσει εκ των προτέρων τις οικονομικές συνέπειες της σύμβασης.»

Ωστόσο, τα πιο πάνω κριτήρια που η Εντεταλμένη Υπηρεσία χαρακτηρίζει ως «γενικόλογα», «αόριστα», «μη μετρήσιμα» και «αδιαφανή», δεν περιλαμβάνονται στη μεθοδολογία της Τράπεζας.

Στο κείμενο της μεθοδολογίας δεν γίνεται καμία αναφορά σε έννοιες όπως «το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων», «οι συνθήκες της αγοράς», «το κόστος ρευστότητας» κτλ. Ούτε και οποιαδήποτε άλλη γενική και αόριστη έννοια χρησιμοποιείται.

Η Απόφαση φαίνεται να μπερδεύει το πρώτο σκέλος του όρου (που περιγράφει την υφιστάμενη μεθοδολογία της Τράπεζας) με το δεύτερο σκέλος του όρου (που περιγράφει τις συνθήκες κάτω από τις οποίες η υφιστάμενη μεθοδολογία μπορεί να τροποποιηθεί) με αποτέλεσμα να κηρύσσει ολόκληρο τον Όρο Επιτοκίου καταχρηστικό, στηριζόμενη ωστόσο σε λόγους που σχετίζονται μόνο με το δεύτερο σκέλος.

Παρατίθεται εκ νέου το δεύτερο σκέλος του όρου, το οποίο πράγματι περιλαμβάνει ορισμένες από τις φράσεις στις οποίες αναφέρεται η Καθ' ης η Προσφυγή: *«Η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί τη Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων που εφαρμόζει, ώστε να συμπεριλαμβάνει στον υπολογισμό το κόστος άλλων ειδών χρηματοδότησης, καθώς και να λαμβάνει υπόψη οποιοσδήποτε αλλαγές στις συνθήκες της αγοράς ή/και στο ρυθμιστικό πλαίσιο.»*

Επομένως, ακόμη και αν υποθεθεί ότι η ανάλυση της Καθ' ης η Προσφυγή ήταν ορθή (κάτι που απορρίπτεται για τους λόγους που παρατίθενται στη συνέχεια πιο κάτω), αυτή θα μπορούσε να οδηγήσει μόνο σε εύρημα καταχρηστικότητας του δεύτερου σκέλους του Όρου Επιτοκίου και όχι του πρώτου, που αφορά ένα εντελώς διαφορετικό ζήτημα.

Πουθενά στην απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή δεν αιτιολογείται γιατί η υφιστάμενη μεθοδολογία της Τράπεζας – που απλώς υιοθετεί το επιτόκιο που δημοσιεύει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου – θα μπορούσε να θεωρηθεί καταχρηστική.

Αναφέρεται επίσης ότι η Καθ' ης η Προσφυγή έκρινε τον Όρο Επιτοκίου καταχρηστικό επειδή, όπως αναφέρει στη σελ.40, θα έπρεπε οι δείκτες του επιτοκίου να είναι διαφανείς ώστε να είναι *«σαφείς, προσιτοί, αντικειμενικοί και επαληθεύσιμοι τόσο από τους συμβαλλόμενους όσο και από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές»* - τη στιγμή που ο δείκτης που χρησιμοποιεί η Τράπεζα υιοθετεί αυτόν ακριβώς που δημοσιεύει η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, δηλαδή η αρμόδια εποπτική αρχή.

ΔΥΣΜΕΝΕΙΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΥΤΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΛΑΝΩΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η απόφαση κατάργησης του Όρου Επιτοκίου στο σύνολο του θα προκαλέσει εξαιρετικά σοβαρές, ανυπολόγιστες και μη αναστρέψιμες ζημιές τόσο στην Προσφεύγουσα, όσο και σε καταναλωτές, αφού η Προσφεύγουσα θα αποστερηθεί

του συμβατικού δικαιώματος που της παρέχουν οι συμβάσεις που έχει συνάψει με τους αντισυμβαλλόμενους-πελάτες της να μεταβάλλει είτε προς τα πάνω, είτε προς τα κάτω το κύριο βασικό επιτόκιο με το οποίο χρεώνονται τα υπό εξέταση στεγαστικά δάνεια.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας, ο Όρος Επιτοκίου από τις 08/08/2022 που τέθηκε σε εφαρμογή ως βάση προς διαπραγμάτευση το δείγμα σύμβασης (το οποίο εξέτασε η Καθ' ης η Προσφυγή) μέχρι σήμερα, περιλήφθηκε σε 8.334 συμβάσεις στεγαστικών δανείων. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα χιλιάδες καταναλωτές να αποστερηθούν των μειωμένων επιτοκίων που ισχύουν τώρα και/ή που ενδεχομένως να ισχύσουν στο μέλλον, σε σχέση με το βασικό επιτόκιο που βρισκόταν σε ισχύ κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης τους.

Προκειμένου να καταστούν ευχερέστερα κατανοητές οι συνέπειες από την άμεση εφαρμογή της προσβαλλόμενης απόφασης, παραθέτουμε πιο κάτω τις μεταβολές του βασικού επιτοκίου στεγαστικών δανείων της Τράπεζας¹ από τις 08/08/2022 μέχρι σήμερα:

| Ημερομηνία | Βασικό επιτόκιο στεγαστικών δανείων |
|-------------------|--|
| 16/08/2022 | 1.21% |
| 16/11/2022 | 1.23% |
| 16/02/2023 | 1.38% |
| 16/05/2023 | 1.59% |
| 16/08/2023 | 1.96% |
| 16/11/2023 | 2.27% |
| 16/02/2024 | 3.12% |
| 16/05/2024 | 3.25% |
| 16/08/2024 | 3.28% |
| 18/11/2024 | 3.07% |
| 17/02/2025 | 2.91% |
| 16/05/2025 | 2.58% |
| 18/08/2025 | 2.34% |

Με βάση τα ανωτέρω, το βασικό επιτόκιο στεγαστικών δανείων που ισχύει σήμερα είναι χαμηλότερο από αυτό που ίσχυε κατά την περίοδο 16/02/2024 – 18/08/2025. Επομένως, για τα εν λόγω στεγαστικά δάνεια οι καταναλωτές θα αποστερηθούν του σημερινού, χαμηλότερου βασικού επιτοκίου.

¹ Οι εν λόγω μεταβολές αφορούν την πρώην Ελληνική Τράπεζα, αφού η διερεύνηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αφορά σε στεγαστικά δάνεια που είχε συνάψει η Ελληνική Τράπεζα πριν την συγχώνευση της με την Eurobank. Τα βασικά επιτόκια της πρώην Ελληνικής Τράπεζας βρίσκονται αναρτημένα στην ακόλουθη ιστοσελίδα: <https://www.eurobank.cy/-/media/hbc/charges/base-rates/base-rates-hellenic-bank/base-rates.pdf>

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Προσφεύγουσας, κατά την εν λόγω περίοδο (16/02/2024 – 18/08/2025) συνάφθηκαν από την Τράπεζα (πρώην Ελληνική Τράπεζα) 3.876 στεγαστικά (καταναλωτικά) δάνεια. Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι, ο πολύ μεγάλος αυτός αριθμός δανειοληπτών θα επιβαρύνεται με υψηλότερο επιτόκιο από εκείνο που θα χρεωνόταν εάν ίσχυε κανονικά ο Όρος Επιτοκίου. Επιπρόσθετα, οι καταναλωτές δεν θα είναι σε θέση να επωφεληθούν από τυχόν νέες μειώσεις του επιτοκίου.

Η χρέωση υψηλότερων επιτοκίων σε κάποιους λογαριασμούς θα έχει αλυσιδωτές συνέπειες, καθώς τα υψηλότερα επιτόκια που θα χρεώνονται σε αυτούς αναπόφευκτα θα δυσχεράνουν τη δυνατότητα αποπληρωμής τους, καθιστώντας έτσι πολλά από αυτά τα δάνεια μη εξυπηρετούμενα και οδηγώντας σε χρεώσεις τόκου υπερημερίας και σε τερματισμό λογαριασμών που υπό άλλες συνθήκες θα ήταν εξυπηρετούμενοι. Το αποτέλεσμα αυτό θα έχει δυσμενείς συνέπειες για τους δανειολήπτες και τους εγγυητές τους, ενώ θα επιφέρει σοβαρές και ανυπολόγιστες ζημιές και στην Προσφεύγουσα, αφού η αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων συνεπάγεται αύξηση των επιχειρησιακών και λειτουργικών της εξόδων, μείωση της ρευστότητας, απώλεια της δυνατότητας είσπραξης των οφειλόμενων ποσών και δανεισμού τους με τόκο στην αγορά, αύξηση του κόστους δανεισμού λόγω του ότι στα λογιστικά βιβλία της Προσφεύγουσας θα φαίνονται περισσότερες ανείσπρακτες οφειλές, αλλά και επιπρόσθετα δικηγορικά, δικαστικά και άλλα έξοδα για σκοπούς διεκδίκησης και είσπραξης των οφειλόμενων ποσών.

Πέραν των ανωτέρω, για εκείνα τα δάνεια που συνάφθηκαν κατά την περίοδο 16/08/2022 – 15/02/2024, θα υποστεί τεράστιες ζημιές η Προσφεύγουσα, εφόσον κατά την εν λόγω περίοδο ίσχυε χαμηλότερο βασικό επιτόκιο από αυτό που ισχύει σήμερα. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Προσφεύγουσας, κατά την εν λόγω περίοδο συνάφθηκαν από την Τράπεζα (πρώην Ελληνική Τράπεζα) 3.885 στεγαστικά (καταναλωτικά) δάνεια. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, η Προσφεύγουσα θα υποστεί τεράστιες ζημιές που θα προκύπτουν από την υποχρεωτική χρέωση χαμηλότερου του ισχύοντος επιτοκίου. Επιπλέον, σε περίπτωση μελλοντικών μειώσεων των επιτοκίων τότε θα υποστούν ζημιές και οι εν λόγω καταναλωτές.

Παράλληλα, το άρθρο 63(1) του Νόμου παρέχει στους καταναλωτές δικαίωμα καταχώρισης αγωγής αν τα οικονομικά τους συμφέροντα έχουν θιγεί συνεπεία οποιασδήποτε παράβασης των διατάξεων του Νόμου. Αυτό σημαίνει ότι, χιλιάδες καταναλωτές ενδέχεται να προχωρήσουν με καταχώριση αγωγών εναντίον της Προσφεύγουσας διεκδικώντας ποσά που θα ισχυριστούν ότι δεν θα χρεώνονταν αν ο Όρος Επιτοκίου δεν εφαρμοζόταν. Άνευ βλάβης της θέσης της Προσφεύγουσας ότι τέτοιου είδους απαιτήσεις θα είναι νομικά και πραγματικά αβάσιμες, το ενδεχόμενο αυτό θα πρέπει να θεωρείται δεδομένο (μάλιστα ο ΔΗ.ΣΥ. έχει καλέσει τους

δανειολήπτες που επηρεάζονται «να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους.»²). Αυτό θα προκαλέσει τεράστια δικηγορικά έξοδα τόσο στην Προσφεύγουσα, όσο και στους καταναλωτές ενώ και τα Δικαστήρια θα επωμιστούν έναν τεράστιο όγκο υποθέσεων.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ως εκ των ανωτέρω, κατά το ελάχιστον (και άνευ βλάβης της θέσης της Προσφεύγουσας ότι η Απόφαση θα πρέπει να ακυρωθεί στο σύνολο της) ευσεβάστως υποβάλλει ότι η Απόφαση θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε η κρίση σε σχέση με την καταχρηστικότητα του Όρου Επιτοκίου στο σύνολο του να αναθεωρηθεί ξεκαθαρίζοντας ότι το πρώτο σκέλος του όρου που ρυθμίζει το δικαίωμα της Προσφεύγουσας να μεταβάλλει το κύριο βασικό της επιτόκιο, περιγράφοντας τη μεθοδολογία υπολογισμού, δεν είναι καταχρηστικό. Δηλαδή το μέρος του Όρου Επιτοκίου που προνοεί ότι: «Το «Κύριο Βασικό Επιτόκιο» είναι το κάθε φορά καθοριζόμενο από την Τράπεζα, Κύριο Βασικό Επιτόκιο της. Η Τράπεζα θα δικαιούται να μεταβάλλει το Κύριο Βασικό Επιτόκιο σύμφωνα με τη μεθοδολογία υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της. Η Τράπεζα θα δίδει στον Οφειλέτη σχετική ειδοποίηση για τη μεταβολή του Κύριου Βασικού Επιτοκίου με ανακοίνωση στον τύπο ή με οποιοδήποτε άλλο προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο και/ή σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Νοείται ότι η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Οφειλέτη για οποιεσδήποτε μεταβολές στο ποσό, τον αριθμό και την περιοδικότητα των δόσεων που προκύπτουν από αλλαγές στο Κύριο Βασικό Επιτόκιο. Η Μεθοδολογία Υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της Τράπεζας βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της στο <http://www.hellenicbank.com> ή στην εκάστοτε επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.»

2. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επικαλείται το άρθρο 7(2) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ για να υποστηρίξει ότι νομιμοποιείται να προβεί σε εξέταση “in abstracto” (αφηρημένα). Ωστόσο, το άρθρο 7(2) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ αντιστοιχεί σε διαφορετική διαδικασία και όχι σε αυτήν που ακολουθήθηκε στην παρούσα. Ως εκ τούτου, δεν ήταν επιτρεπτή η «αφηρημένη» αξιολόγηση που έλαβε χώρα.

Το άρθρο 50(2) του Νόμου προβλέπει ότι η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μίας ρήτρας γίνεται αφού ληφθούν υπόψη, μεταξύ άλλων, «όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις που περιβάλλουν την εν λόγω σύμβαση». Σύμφωνα με το άρθρο 50(3), λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη τα ακόλουθα:

«(α) Η διαπραγματευτική δύναμη των μερών·

(β) εάν ο καταναλωτής δέχθηκε οποιεσδήποτε παροτρύνσεις, για να συμφωνήσει στη ρήτρα·

(γ) εάν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή· και

² <https://disy.org.cy/anakoinosi-gia-epivoli-dioikitikon-prostimon-se-trapezes-gia-kataxristikes-ritres/>

(δ) ο βαθμός στον οποίο ο εμπορευόμενος χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.»

Στην παρούσα περίπτωση, είναι παραδεκτό ότι η εξέταση στην οποία προέβη η Καθ'ης η Προσφυγή βασίστηκε σε δείγμα σύμβασης που χρησιμοποιείται ως βάση διαπραγμάτευσης για τις συμβάσεις στεγαστικού δανείου που συνάπτει η Προσφεύγουσα με καταναλωτές, χωρίς να υπάρχει συγκεκριμένος καταναλωτής και συγκεκριμένη σύμβαση. Υπό αυτές τις περιστάσεις, ήταν αδύνατο να ληφθούν υπόψη οι πιο πάνω απαραίτητοι και εξειδικευμένοι παράγοντες που αφορούν όλες τις κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις. Κατ' επέκταση ήταν αδύνατο να πραγματοποιηθεί η προβλεπόμενη από το Νόμο εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα των επίδικων ρητρών.

Η θέση της Καθ'ης η Προσφυγή είναι ότι έχει εξουσία με βάση το άρθρο 7(2) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες που συνάπτονται με καταναλωτές (η «**Οδηγία**»), να εξετάζει ρήτρες συμβάσεων που προορίζονται για χρήση με καταναλωτές «σε αφηρημένο επίπεδο» και ανεξαρτήτως εάν έχει συναφθεί συγκεκριμένη σύμβαση με συγκεκριμένο καταναλωτή και, συνεπώς, χωρίς καν να είναι αναγκαίο στο πλαίσιο της έρευνας της να εξετάσει τους προαναφερθέντες παράγοντες.

Η θέση αυτή ωστόσο βασίζεται σε νομική πλάνη αφού, αν και η διαδικασία που αναφέρεται στο άρθρο 7(2) της Οδηγίας (νοουμένου ότι ενσωματώνεται στο εσωτερικό δίκαιο με τον ίδιο τρόπο, κάτι που δεν ισχύει ως θα αναφέρουμε στη συνέχεια) θα μπορούσε να δικαιολογήσει μία τέτοια «αφηρημένη» αξιολόγηση καταχρηστικότητας, στην προκειμένη περίπτωση πρώτον, αυτή η διαδικασία δεν μεταφέρθηκε με ακριβώς αυτό τον τρόπο στην Κυπριακή έννομη τάξη και δεύτερον, εν πάση περιπτώσει δεν είναι αυτή η διαδικασία του άρθρου 7(2) της Οδηγίας που ακολουθήθηκε.

Ως αποτέλεσμα, ήταν πεπλανημένη η αντίληψη της Καθ'ης η Προσφυγή ότι δεν ήταν αναγκαίος ο εντοπισμός και η αξιολόγηση όλων των περιστάσεων που καθορίζονται στο άρθρο 50 του Νόμου, με αποτέλεσμα η έρευνα της να έχει διεξαχθεί επί εσφαλμένης βάσης που παραγνώριζε ότι στην προκειμένη περίπτωση δεν ήταν νομικά επιτρεπτή η «αφηρημένη εξέταση» της καταχρηστικότητας ρητρών.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε δεν ήταν η διαδικασία που προβλέπει το άρθρο 7(2) της Οδηγίας.

Το άρθρο 7(1) της Οδηγίας καλεί τα κράτη μέλη να μεριμνήσουν ώστε να υπάρχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα προκειμένου να πάψει η χρησιμοποίηση καταχρηστικών ρητρών. Το άρθρο 7(2) της Οδηγίας, διευκρινίζει ότι τα μέσα αυτά (που αναφέρονται στο άρθρο 7(1)) περιλαμβάνουν διατάξεις που δίνουν σε άτομα ή οργανισμούς που έχουν ορισθεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών τη δυνατότητα να προσφύγουν ενώπιον αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων τα οποία θα μπορούν να αποφασίζουν για την καταχρηστικότητα

συμβατικών ρητρών «που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση». Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιβεβαιώνει ότι στις διαδικασίες που αναφέρει το άρθρο 7(2), η εξέταση της καταχρηστικότητας μίας ρήτρας μπορεί να γίνει «in abstracto», ήτοι «αφηρημένα». Και αυτό διότι: πρώτον, το ίδιο το άρθρο 7(2) προνοεί για την εξέταση ρητρών «που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση» και δεύτερον, προκειμένου να είναι εφικτή σε συγκεκριμένη περίπτωση η μη εξέταση των προαναφερθέντων παραγόντων που απαραίτητως πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σύμφωνα με το άρθρο 50 του Νόμου ανωτέρω και του αντίστοιχου άρθρου 4 της Οδηγίας, το άρθρο 4 της Οδηγίας ξεκινά με την φράση «Με την επιφύλαξη του άρθρου 7». Επιτρέποντας δηλαδή, στη διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 7(2), να μην αξιολογούνται όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις.

Ωστόσο, η εν λόγω διαδικασία του άρθρου 7(2) της Οδηγίας δεν αντιστοιχεί στη διαδικασία που ακολουθήθηκε από την Εντεταλμένη Υπηρεσία με βάση το άρθρο 53 του Νόμου. Το άρθρο 7(2) της Οδηγίας αντιστοιχεί στη διαφορετική διαδικασία του άρθρου 62 του Νόμου με τίτλο: «Έκδοση διαταγμάτων από δικαστήριο». Αυτό είναι το άρθρο που ενσωματώνει στο Κυπριακό δίκαιο το άρθρο 7(2) της Οδηγίας (ως θα εξηγήσουμε κατωτέρω) και όχι το εντελώς διαφορετικό άρθρο 53.

Στην προκειμένη περίπτωση, δεν ακολουθήθηκε αυτή η διαδικασία του άρθρου 62, αλλά η διαδικασία της αυτεπάγγελτης εξέτασης από την Καθ' ης η Προσφυγή που προβλέπεται στο άρθρο 53 του Νόμου και που δεν αντιστοιχεί σε καμία περίπτωση στην διαδικασία του άρθρου 7(2) της Οδηγίας που επιτρέπει την «αφηρημένη» εξέταση και τη μη εξέταση των εξατομικευμένων παραγόντων του άρθρου 50 του Νόμου. Η εν λόγω διαδικασία του άρθρου 53 που ακολουθήθηκε στην προκειμένη περίπτωση δεν έχει καμία σχέση με τη διαδικασία του άρθρου 7(2) της Οδηγίας και με τον τρόπο που αυτή έχει ερμηνευθεί, όπως φαίνεται από τα ακόλουθα:

Το άρθρο 53 του Νόμου επιτρέπει στην Καθ' ης η Προσφυγή να εξετάζει η ίδια, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή αυτεπάγγελα, «*τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου*». Η εξέταση γίνεται από το ίδιο όργανο, χωρίς προσφυγή σε αρμόδιο δικαστήριο ή άλλο διοικητικό όργανο. Σε πλήρη αντιδιαστολή, το άρθρο 7(2) της Οδηγίας προβλέπει πως στις εκεί αναφερόμενες διαδικασίες οι «*οργανισμοί που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, ορισθεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών*» (όπως είναι ο Διευθυντής) προσφεύγουν «*ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων*» τα οποία και είναι αυτά που «*αποφαινόμενοι για το εάν συμβατικές ρήτρες, που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα...*». Η διαδικασία του άρθρου 7(2) της Οδηγίας προϋποθέτει, συνεπώς, ότι η εξέταση διενεργείται από διαφορετικό αρμόδιο όργανο (είτε αυτό είναι το Δικαστήριο είτε άλλο αρμόδιο διοικητικό όργανο) και οπωσδήποτε όχι από την Καθ' ης η Προσφυγή.

Πουθενά στο άρθρο 53 του Νόμου δεν χρησιμοποιείται η φράση που υπάρχει στο άρθρο 7(2) της Οδηγίας, ότι δηλαδή η εκτίμηση της καταχρηστικότητας μπορεί να γίνεται για ρήτρες «που έχουν σκοπό τη γενικευμένη χρήση», έτσι ώστε να μπορεί να υποστηριχθεί ότι δεν είναι αναγκαία η ύπαρξη συγκεκριμένης σύμβασης με συγκεκριμένο καταναλωτή. Αντιθέτως, το άρθρο 53(1) αναφέρει ρητά ότι η εξέταση αφορά «παραβάσεις του παρόντος Νόμου», παραπέμποντας συνεπώς στις υπόλοιπες διατάξεις του Νόμου προκειμένου να εντοπιστεί αν υπάρχει παράβαση ή όχι – διατάξεις οι οποίες, αναφορικά με τις καταχρηστικές ρήτρες, προϋποθέτουν την εξέταση των ιδιαίτερων περιστάσεων που αφορούν τη σύναψη εκάστης συγκεκριμένης σύμβασης, ως αυτές παρατίθενται λεπτομερώς στο άρθρο 50 του Νόμου.

Συγχρόνως, το άρθρο 50 του Νόμου δεν ξεκινά με τη φράση «Με την επιφύλαξη του άρθρου 53», ούτως ώστε σε διαδικασίες βάσει του άρθρου 53 να είναι επιτρεπτό να μην λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες περιστάσεις σύναψης εκάστης σύμβασης και κατ' επέκταση να επιτρέπεται η «αφηρημένη» εξέταση κατά παρέκκλιση του άρθρου 50 του Νόμου.

Η κυπριακή νομοθετική διάταξη που επιδιώκει να ενσωματώσει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 7(2) της Οδηγίας είναι το άρθρο 62 του Νόμου και αυτό καθίσταται πρόδηλο διαβάζοντας τις δύο διατάξεις μαζί:

Άρθρο 7(2) της Οδηγίας
«Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν διατάξεις που δίνουν σε άτομα ή οργανισμούς που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, ορισθεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών, τη δυνατότητα να προσφύγουν, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων, τα οποία αποφαινόμενοι για το εάν συμβατικές ρήτρες, που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και εφαρμόζουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για να πάψει η χρησιμοποίησή των ρητρών αυτών.»

Άρθρο 62 του Νόμου
«(1) Πρόσωπα που έχουν έννομο συμφέρον κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, δύναται με αίτηση τους στο δικαστήριο στο πλαίσιο διαδικασίας, η οποία εγείρεται αναφορικά με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, να αιτούνται την έκδοση διατάγματος με βάση το οποίο να απαγορεύεται σε οποιοδήποτε εμπορευόμενο συμπεριλαμβανομένου ιδιοκτήτη κώδικα, να παραβεί ή να συνεχίσει να παραβαίνει τις διατάξεις του παρόντος Νόμου. [...]

(2) Έννομο συμφέρον δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (1) έχουν οι κάτωθι:
(α) Ο Διευθυντής δυνάμει των διατάξεων της παραγράφου (δ) του εδαφίου (1) του άρθρου 57·
(β) οργανώσεις και /ή ενώσεις καταναλωτών που θεμελιώνουν επαρκώς έννομο συμφέρον για την προστασία των

συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού·
[...]

Το άρθρο 62 του Νόμου, όπως και το άρθρο 7(2) της Οδηγίας, επιτρέπει σε πρόσωπα που έχουν έννομο συμφέρον, περιλαμβανομένου του Διευθυντή, να απευθυνθούν στο Δικαστήριο και να ζητήσουν σχετικά απαγορευτικά διατάγματα. Η διαδικασία του άρθρου 53 συνιστά μία απολύτως διακριτή διαδικασία, η οποία δεν μπορεί να αντλεί έρεισμα από το άρθρο 7(2) της Οδηγίας, ούτε να επιδιώκει την εφαρμογή των αρχών που διέπουν διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί με βάση το άρθρο 7(2) της Οδηγίας. Κατ' επέκταση, δεν ήταν επιτρεπτό στα πλαίσια της διαδικασίας που ακολουθήθηκε να γίνει «αφηρημένη εξέταση» ρητρών κατά παρέκκλιση των υποχρεωτικών διατάξεων του άρθρου 50 του Νόμου.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν δύναται να στηριχθεί απευθείας στην Οδηγία

Η ανωτέρω νομική πλάνη επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι, για σκοπούς αιτιολόγησης της ορθότητας της διαδικασίας που ακολουθήθηκε, η Απόφαση βασίστηκε εξ ολοκλήρου στο άρθρο 7(2) της Οδηγίας χωρίς καμία απολύτως αναφορά στο Νόμο. Οι διατάξεις της Οδηγίας όμως (ακόμη και αν είχαν σχέση με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε) δεν συνιστούν διατάξεις απευθείας εφαρμογής που να μπορεί να τις επικαλεστεί ένα κράτος μέλος έναντι ιδιώτη: βλ. απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση **C-152/84, M. H. Marshall v Southampton and South-West Hampshire Area Health Authority (Teaching)**, παρ. 48: «έπεται ότι η οδηγία δεν μπορεί, αυτή καθαυτή, να δημιουργήσει υποχρέωση για τους ιδιώτες και ότι, επομένως, δεν μπορεί να γίνει επίκληση αυτών καθαυτών των διατάξεων οδηγίας κατά των προσώπων αυτών».

Αφ' ης στιγμής το άρθρο 53 του Νόμου στο οποίο βασίστηκε η Καθ' ης η Προσφυγή για να διεξάγει την έρευνα της δεν επιτρέπει την «αφηρημένη» εξέταση και την μη αξιολόγηση των απαραίτητων, εξατομικευμένων παραγόντων του άρθρου 50 του Νόμου, δεν είναι δυνατό για την Καθ' ης η Προσφυγή να επιδιώκει να βασισθεί απευθείας στην Οδηγία προκειμένου να ακολουθήσει μία διαδικασία που δεν βρίσκει έρεισμα στο Νόμο.

Συμπέρασμα

Για τους ανωτέρω λόγους η διαδικασία που ακολουθήθηκε δεν ήταν διαδικασία του άρθρου 7(2). Κατ' επέκταση, και ενόψει των ρητών διατάξεων της Κυπριακής νομοθεσίας, δεν ήταν επιτρεπτό υπό τις περιστάσεις να γίνει «αφηρημένη» εξέταση καταχρηστικότητας χωρίς να αποδειχθεί ότι οι σχετικές ρήτρες περιλήφθηκαν σε συγκεκριμένη σύμβαση με συγκεκριμένο καταναλωτή και χωρίς να ληφθούν υπόψη οι εξατομικευμένοι παράγοντες του άρθρου 50 του Νόμου. Άνευ βλάβης των ανωτέρω, αν ήθελε κριθεί ότι η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν διαδικασία βάσει του άρθρου 7(2) της Οδηγίας, και ότι τυγχάνουν εφαρμογής οι σχετικές με αυτό

ερμηνευτικές αρχές, τότε και πάλι η Απόφαση πάσχει για τους λόγους που παραθέτουμε πιο κάτω.

Λανθασμένη εναρμόνιση της Οδηγίας και παράβαση των αρχών της φυσικής δικαιοσύνης

Αν παρά τις αντίθετες θέσεις της Προσφεύγουσας, πράγματι η διαδικασία που ακολουθήθηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή με βάση το άρθρο 53 του Νόμου βασίζεται στο άρθρο 7(2) της Οδηγίας – ως η θέση της– τότε προκύπτει εσφαλμένη ενσωμάτωση της Οδηγίας στο Κυπριακό δίκαιο.

Ενώ το άρθρο 7(2) της Οδηγίας καθορίζει ρητά ότι οι οργανισμοί που έχουν ορισθεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών (π.χ. η Εντεταλμένη Υπηρεσία/ο Διευθυντής) έχουν τη δυνατότητα να προσφύγουν ενώπιον αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων τα οποία θα αποφασίσουν για την καταχρηστικότητα συμβατικών ρητρών, το άρθρο 53 του Νόμου παρέχει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία την αρμοδιότητα να εξετάζει αυτό το θέμα η ίδια.

Αυτή η αρμοδιότητα έρχεται σε πλήρη αντίθεση με το άρθρο 7(2) της Οδηγίας το οποίο διασφαλίζει ότι το ζήτημα θα εξεταστεί από ένα διαφορετικό, ανεξάρτητο και αμερόληπτο όργανο, ήτοι Δικαστήριο ή άλλο διοικητικό όργανο, με προφανή σκοπό να υπάρχει διάκριση ρόλων και να μην είναι το ίδιο όργανο κατήγορος, ερευνητής και συνάμα κριτής, κατοχυρώνοντας με αυτόν τον τρόπο το δικαίωμα της δίκαιης δίκης που προστατεύει το άρθρο 6(1) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Συνεπώς η Απόφαση πάσχει και για αυτόν τον λόγο.

3. Η Απόφαση είναι παράνομη λόγω υπέρβασης εξουσίας και/ή παράβασης του άρθρου 48 (1) του Νόμου και/ή παραβίασης της αρχής της νομιμότητας και/ή λόγω πραγματικής και νομικής πλάνης, από τον Διευθυντή και την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ως προς την εξέταση «Δείγματος Σύμβασης».

Η απόφαση του Διευθυντή και της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάσουν όρους που περιέχονται σε ένα δείγμα σύμβασης – δηλαδή ένα έγγραφο που χρησιμοποιείται από την Τράπεζα ως βάση διαπραγματεύσεως και όχι ως τελική και συνομολογηθείσα καταναλωτική σύμβαση – συνιστά πράξη χωρίς νομική εξουσία (*ultra vires*). Η νομική βάση για την ισχυριζόμενη υπέρβαση εξουσίας ερείδεται στο περιορισμένο πεδίο εφαρμογής του Μέρους VII του Νόμου.

Σύμφωνα με το άρθρο 48(1) του Νόμου, το οποίο θέτει το πεδίο εφαρμογής του Μέρους VII (Καταχρηστικές Ρήτρες): «*Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (4), το παρόν Μέρος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή.*»

Ερμηνεύοντας την πιο πάνω πρόνοια, γραμματικά και τελεολογικά, διαπιστώνεται ότι ο νομοθέτης καθιστά σαφές πως το ρυθμιστικό πεδίο του Μέρους VII αφορά υπαρκτές, συνομολογηθείσες συμβάσεις, ήτοι δεσμευτικά συμφωνηθέντες όρους,

και όχι απλώς ενδεικτικά ή υπό διαπραγμάτευση έγγραφα. Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει: «Καταναλωτική σύμβαση» σημαίνει οποιαδήποτε σύμβαση η οποία συνομολογείται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή.» Η χρήση του όρου «συνομολογείται» είναι καθοριστική, διότι υποδηλώνει την ανάγκη ύπαρξης συμβατικής συναίνεσης και συμβατικής δέσμευσης. Επομένως, δεν επαρκεί απλώς η ύπαρξη ενός κειμένου ή δείγματος. Πρέπει οι όροι που εξετάζονται να έχουν νομική ισχύ, ήτοι να εμπεριέχονται σε σύμβαση.

Το Δείγμα, οι όροι του οποίου εξετάστηκαν από την Καθ'ής η Προσφυγή και κρίθηκαν καταχρηστικοί εν τη έννοια του Νόμου, αφορά όρους εγγράφου που χρησιμοποιείται ως βάση για διαπραγμάτευση με τον εκάστοτε καταναλωτή. Δεν πρόκειται για έγγραφο που συνάπτεται, ήτοι καθίσταται δεσμευτικό μεταξύ των μερών. Η θεώρηση από τη διοίκηση ενός τέτοιου κειμένου ως «σύμβασης» συνιστά πραγματική και νομική πλάνη και οδηγεί σε εσφαλμένη υπαγωγή στο άρθρο 48 του Νόμου.

Εφόσον το κείμενο που εξετάστηκε δεν είναι «σύμβαση», δεν υπάρχει νόμιμη βάση άσκησης της σχετικής εξουσίας εκ μέρους του Διευθυντή ή/και της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, η διοικητική απόφαση που εκδόθηκε κατόπιν αυτής της διαδικασίας είναι παράνομη λόγω:

- Υπέρβασης εξουσίας (*ultra vires*),
- Παραβίασης των διατάξεων του άρθρου 48(1) του Νόμου,
- Κακής ερμηνείας του όρου «καταναλωτική σύμβαση» (άρθρο 2),
- Παραβίασης της αρχής της νομιμότητας που διέπει τη δράση της Διοίκησης.

Η αρχή της νομιμότητας επιβάλλει όπως η διοίκηση ενεργεί αποκλειστικά εντός των πλαισίων των εξουσιών που της παρέχει ο νόμος. Η εν λόγω αρχή κατοχυρώνεται ρητά και στο άρθρο 8(1) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου, το οποίο ορίζει: «Οι δραστηριότητες της διοίκησης προσδιορίζονται και περιορίζονται από το εκάστοτε ισχύον δίκαιο.»

Συμπληρωματικά, το εδάφιο (2) του ίδιου άρθρου προβλέπει ότι: «Οι κανόνες δικαίου που καθορίζουν τα όρια και την έκταση της εξουσίας της διοίκησης υπαγορεύονται από το Σύνταγμα, τους τυπικούς νόμους και τις κανονιστικές πράξεις του Υπουργικού Συμβουλίου ή άλλων διοικητικών οργάνων που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση νόμου». Εφόσον, όπως προαναφέρθηκε, το άρθρο 48 του Νόμου δεν παρέχει εξουσία εξέτασης ρητρών που δεν ενσωματώνονται σε συμβάσεις, η σχετική ενέργεια της διοίκησης είναι κατά παράβαση του άρθρου 8(1) και, κατ' επέκταση, της αρχής της νομιμότητας. Η εξέταση του Δείγματος από τον Διευθυντή και την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ως προς την καταχρηστικότητα όρων που δεν ενσωματώθηκαν σε σύμβαση εν τη έννοια του Νόμου, στερείται νομικής βάσης. Ο Νόμος επιτρέπει εξέταση μόνον όταν υπάρχει σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ καταναλωτή και εμπορευόμενου. Συνεπώς, η Απόφαση είναι παράνομη και άκυρη.

4. Έλλειψη Νομιμοποίησης/εξουσίας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να εξετάσει και αποφασίσει ως προς την καταχρηστικότητα των επίδικων ρητρών και αντίστοιχα του Διευθυντή να επιβάλει κυρώσεις.

Άνευ βλάβης των ανωτέρω, είναι η θέση μας ότι σε κάθε περίπτωση δεν υπήρχε εξουσία εξέτασης δείγματος σύμβασης, το οποίο δεν προορίζεται για γενική χρήση, παρά μόνο αποτελεί προσχέδιο σύμβασης που χρησιμοποιείται ως βάση για διαπραγμάτευση με έκαστο καταναλωτή.

Η διάκριση μεταξύ αφενός δείγματος σύμβασης που χρησιμοποιείται για γενική χρήση ως έχει και αφετέρου προσχεδίου σύμβασης που αποτελεί απλώς βάση για διαπραγμάτευση με έκαστο καταναλωτή, προφανώς διέλαθε της Καθ' ης η Προσφυγή, η οποία στην παρ.7 της επιστολής της ημερομηνίας 30/6/2025 αναφέρθηκε σε «*πρότυπο σύμβασης που έχετε αποστείλει*». Και αυτό, παρόλο που η Προσφεύγουσα είχε διευκρινίσει ήδη σε επιστολή της ημερομηνίας 2/8/2024 ότι «*οι συμφωνίες στεγαστικών δανείων συντάσσονται... στην βάση του προσχεδίου που αναφέρεται πιο πάνω το οποίο διαμορφώνεται ή τροποποιείται ανάλογα*».

Ο Διευθυντής και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή ως αποτέλεσμα έλλειψης δέουσας έρευνας και/ή πλάνης περί τον νόμο και/ή τα πράγματα, εσφαλμένα έκρινε ότι νομιμοποιείται και/ή έχει εξουσία να εξετάσει την καταχρηστικότητα όρων που εμπεριέχονται σε δείγμα και ή προσχέδιο σύμβασης (το «Δείγμα») το οποίο η Προσφεύγουσα χρησιμοποιεί ως βάση για διαπραγμάτευση και όχι ως πρότυπο σύμβασης που επιβάλλεται ή εφαρμόζεται αυτούσιο στους καταναλωτές. Η πιο πάνω θέση εδράζεται στις ακόλουθες βάσεις:

(α) Όπως συνάγεται από τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου, οι όροι που έχουν εξεταστεί δεν προορίζονται για γενική χρήση.

(β) Όπως συνάγεται από τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου, η Καθ' ης η Προσφυγή παράλειψε να εξετάσει δεόντως το κατά πόσο οι όροι που εμπεριέχονται στο Δείγμα, προορίζονται για γενική χρήση.

(γ) Όπως συνάγεται από τα στοιχεία του φακέλου, το συμπέρασμα της Καθ' ης η Προσφυγή ότι το Δείγμα και/ή οι όροι αυτού, προορίζονται για γενική χρήση είναι εσφαλμένο.

Σχετικά πραγματικά γεγονότα

Όπως φαίνεται από την επιστολή του Διευθυντή ημερομηνίας 23/7/2024, με την οποία ξεκίνησε η αυτεπάγγελτη έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή για τυχόν ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε συμβάσεις που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές, ο Διευθυντής ζήτησε από την Τράπεζα «*δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές με σκοπό τη χορήγηση στεγαστικού δανείου*».

Η Προσφεύγουσα με επιστολή της ημερομηνίας 2/8/2024 απέστειλε το προσχέδιο που χρησιμοποιεί για να διαμορφώσει μια συμφωνία με καταναλωτή/δανειολήπτη

για χορήγηση στεγαστικού δανείου, διευκρινίζοντας ότι: «οι συμφωνίες στεγαστικών δανείων συντάσσονται κατόπιν σχετικών γραπτών αιτημάτων των καταναλωτών/δανειοληπτών στη βάση του προσχεδίου που αναφέρεται πιο πάνω το οποίο διαμορφώνεται ή τροποποιείται ανάλογα και αφού ληφθούν υπόψη οι ανάγκες, η οικονομική κατάσταση και οι προτιμήσεις του, ως προνοεί ο Νόμος. Σε καμία περίπτωση οι συμφωνίες αυτές δεν συντάσσονται εκ των προτέρων, ενώ όλοι οι όροι δύναται να αποτελέσουν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, κατά τη σύναψη τους». Παρά την πιο πάνω θέση της Προσφεύγουσας, η Καθ'ης η Προσφυγή, όπως φαίνεται από την επιστολή της ημερομηνίας 7/11/2024, εξέτασε, ως ανέφερε, βάσει των εξουσιών του Νόμου, τους όρους του Δείγματος και έκρινε κάποιους από αυτούς, ως εκ πρώτης όψεως καταχρηστικούς.

Η Προσφεύγουσα απάντησε στην επιστολή ημερομηνίας 7/11/2024, με επιστολή της ημερομηνίας 6/12/2024, με την οποία εξέφρασε καταρχήν τη θέση της ότι «η Καθ'ης η Προσφυγή δεν έχει εξουσία βάση του Νόμου να εξετάσει τη Σύμβαση Δείγμα και να αποφασίσει περί της καταχρηστικότητας των όρων αυτής».

Η Καθ'ης η Προσφυγή, εσφαλμένα και χωρίς να προβεί σε οποιαδήποτε ή δέουσα έρευνα αναφορικά με την πιο πάνω θέση της Προσφεύγουσας, απέρριψε τη θέση της Προσφεύγουσας και προχώρησε σε περαιτέρω εξέταση των όρων του Δείγματος και κατέληξε ότι όροι του Δείγματος ως αυτοί περιγράφονται στην επιστολή του Διευθυντή ημερομηνίας 30/6/2025, είναι καταχρηστικοί κατά την έννοια του Νόμου, ενώ στις 22/9/2025 εκδόθηκε η Απόφαση σύμφωνα με την οποία οι όροι που καταγράφονται στην Απόφαση και εμπεριέχονται στο Δείγμα είναι καταχρηστικοί και διατάχθηκε η άμεση και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της Απόφασης, παύση της χρήσης των όρων, καθώς και την αποφυγή χρήσης ή επίκλησης στο μέλλον, περιλαμβανομένης της επίκλησης τους στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων και η επιβολή διοικητικού προστίμου συνολικού ποσού €600.000. Περαιτέρω, επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο ύψους €1.000 για κάθε ημέρα κατά την οποία, μετά την πάροδο της προθεσμίας των 60 ημερών, συνεχίζεται η χρήση των όρων, συμπεριλαμβανομένης της επίκλησης τους σε υφιστάμενες συμβάσεις.

Σε κανένα στάδιο δεν εξετάστηκε κατά πόσο οι όροι του Δείγματος, εμπεριέχονται σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνομολογεί η Προσφεύγουσα με καταναλωτές πελάτες της και/ή κατά πόσο η Προσφεύγουσα προτείνει τους όρους αυτούς σε καταναλωτές που θέλουν να συνάψουν στεγαστικά δάνεια και/ή κατά πόσο οι όροι του Δείγματος αποτελούν πρότυπο σύμβασης, που χρησιμοποιείται ως έχει για γενική χρήση.

Νομοθετικό πλαίσιο

Ο Νόμος ενοποιεί σειρά νομοθετημάτων που ρυθμίζουν ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, περιλαμβανομένου και του περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996, ο οποίος καταργήθηκε με την έναρξη ισχύος του Νόμου. Το Μέρος VII του Νόμου, ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο τις πρόνοιες της Οδηγίας. Το Μέρος VIII του Νόμου, ρυθμίζει, ανάμεσα σε άλλα, τις αρμοδιότητες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για διερεύνηση τυχόν παραβάσεων του Νόμου, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα και τις εξουσίες του Διευθυντή σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης.

Το άρθρο 7(1) της Οδηγίας αναφέρει ότι τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, προς το συμφέρον των καταναλωτών, να υπάρχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα, για να πάψει η χρησιμοποίηση καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές. Σύμφωνα με το άρθρο 7 (2) της Οδηγίας, *«Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν διατάξεις που δίνουν σε άτομα ή οργανισμούς που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, οριστεί ως έχοντες έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών, τη δυνατότητα να προσφύγουν, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων, τα οποία αποφαινόμενοι για το εάν συμβατικές ρήτρες, που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και εφαρμόζουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για να πάψει η χρησιμοποίηση των ρητρών αυτών»*.

Με βάση τα πιο πάνω περιγραφόμενα πραγματικά γεγονότα, το μόνο που θα μπορούσε να υποστηριχτεί, είναι ότι το δείγμα που εξετάστηκε στην προκείμενη περίπτωση, δεν είναι πρότυπο σύμβασης, που χρησιμοποιείται από την Προσφεύγουσα ως έχει για γενική χρήση, αλλά δείγμα «σύμβασης» που χρησιμοποιείται ως βάση για διαπραγμάτευση, επομένως οι όροι του δεν προτείνονται από την Προσφεύγουσα για να χρησιμοποιηθούν ως έχουν, σε γενική χρήση, αλλά ως βάση για διαπραγμάτευση, και άρα μπορούν να τροποποιηθούν.

Στην προκείμενη περίπτωση η Καθ' ης η Προσφυγή, ξεκίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα περί της καταχρηστικότητας όρων του Δείγματος που η Προσφεύγουσα χρησιμοποιεί ως βάση για διαπραγμάτευση με καταναλωτές που οι ίδιοι αιτούνται δάνειο, ενώ γνώριζε, καθότι η Προσφεύγουσα το είχε αναφέρει ξεκάθαρα, ότι οι όροι του Δείγματος δεν προτείνονται από την Προσφεύγουσα για να χρησιμοποιηθούν ως έχουν σε γενική χρήση, αλλά ως βάση για διαπραγμάτευση, επομένως μπορούν να τροποποιηθούν προτού εισαχθούν σε συγκεκριμένη σύμβαση.

Ήταν και παραμένει η θέση της Προσφεύγουσας ότι το Δείγμα στο οποίο αναφέρεται η Απόφαση και οι προπαρασκευαστικές αυτής αποφάσεις, αποτελεί εργαλείο διαπραγμάτευσης και όχι δεσμευτικό πρότυπο, το οποίο δείγμα, σε κάθε περίπτωση, τροποποιείται ανάλογα με:

- (α) τις μεταβολές της ισχύουσας νομοθεσίας,
- (β) τις κατά καιρούς παρατηρήσεις της Καθ' ης η Προσφυγή,
- (γ) τη νομολογία των Δικαστηρίων, και
- (δ) τις επιμέρους ανάγκες και αιτήματα των δανειοληπτών.

Όπως αναφέρεται και στην Απόφαση, παράγραφο 2.1, σελίδα 2, η έρευνα της Καθ' ης η Προσφυγή ξεκίνησε στη βάση του άρθρου 53 εδάφιο (1) του Νόμου το οποίο ορίζει ότι: *«Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου και η εξέταση μπορεί να αφορά περισσότερους από έναν εμπορευόμενους, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου.»*

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας, ότι η εξουσία της Καθ' ης η Προσφυγή να εξετάζει όρους ως προς την καταχρηστικότητα τους, περιορίζεται μόνο στους όρους που ο εμπορευόμενος, στην προκειμένη η Προσφεύγουσα, προορίζει για γενική χρήση, προς τους καταναλωτές, δηλαδή όρους που αποτελούν πρότυπο σύμβασης, που χρησιμοποιείται ως έχει για γενική χρήση.

Η εξουσία που παρέχει ο Νόμος στην Καθ' ης η Προσφυγή, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία στο Κυπριακό δίκαιο, είναι προληπτικού και αποτρεπτικού χαρακτήρα και σκοπό έχει την αποτροπή/παύση χρησιμοποίησης από τους εμπορευόμενους, στο παρόν και στο μέλλον, καταχρηστικών όρων για προάσπιση απρόσωπα, των συλλογικών συμφερόντων του συνόλου των καταναλωτών.

Στον προληπτικό και αποτρεπτικό έλεγχο, η προϋπόθεση νομιμοποίησης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, εξέτασης όρων ως προς την καταχρηστικότητα τους, είναι η γενικευμένη χρήση του όρου — όχι η ύπαρξη θεωρητικών ή διαπραγματεύσιμων όρων σε προσχέδιο.

Όπως έχει λεχθεί στην απόφαση στην **Γενική Αίτηση Αρ. 69/21 Ε.Δ. Λ/σίας, Διευθυντή Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή ν Alpha Bank Cyprus Limited, απόφ. ημερ. 8/8/2025**, *«στο πλαίσιο συλλογικών διαδικασιών, τα Δικαστήρια καλούνται να αποφανθούν (in abstracto), χωρίς να συνυπολογίζουν τα κριτήρια που οφείλουν να συνυπολογίσουν σε περίπτωση ατομικών αγωγών (in concreto), επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που ενδέχεται να ενσωματωθεί σε συμβάσεις που δεν έχουν συναφθεί, με σκοπό, ακριβώς, να προλάβει την όποια τέτοια χρήση τους, χρήση η οποία, λογικώς, στη βάση των δεδομένων που θα προκύψουν από την έρευνα του, που πρέπει να προηγηθεί της καταχώρησης της συλλογικής διαδικασίας, θα θεωρηθεί αναμενόμενη και προβλεπτή».*

Κατά παρόμοιο τρόπο, το ΔΕΕ στην απόφαση του στην υπόθεση C-472/10, **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v Invitel Távközlési Zrt**, στις σκέψεις 32, 36 και 44, ανέφερε τα εξής:

«32. Με το πρώτο του ερώτημα, το αιτούν δικαστήριο ζητεί κατ' ουσία να διευκρινιστεί, αφενός, αν το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας, σε συνδυασμό με το άρθρο 7, παράγραφοι 1 και 2, της ίδιας οδηγίας, πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι η διαπίστωση της ακυρότητας καταχρηστικής ρήτηρας, η οποία περιλαμβάνεται στους ΓΟ συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, κατόπιν αγωγής παραλείψεως, κατά την έννοια του άρθρου 7 της οδηγίας, ασκηθείσας κατά επαγγελματία, προς το δημόσιο συμφέρον και εξ ονόματος των καταναλωτών, από οργανισμό που ορίζει η εθνική νομοθεσία, επιτρέπεται να παράγει, σύμφωνα με την εν λόγω νομοθεσία, αποτελέσματα έναντι όλων των καταναλωτών οι οποίοι έχουν συνάψει σύμβαση με τους ίδιους ΓΟ, περιλαμβανομένων και εκείνων που δεν ήσαν διάδικοι της σχετικής δίκης, και, αφετέρου, αν τα εθνικά δικαστήρια οφείλουν να αντλούν, και στο μέλλον, αυτεπαγγέλτως από την εν λόγω διαπίστωση της ακυρότητας όλες τις συνέπειες τις οποίες προβλέπει το εθνικό δίκαιο.

[.]

36. Όπως προκύπτει από την παράγραφο 2 της διατάξεως αυτής, τα προαναφερθέντα μέσα περιλαμβάνουν τη δυνατότητα προσώπων ή οργανισμών που έχουν έννομο συμφέρον στην προστασία των καταναλωτών να προσφεύγουν στα δικαστήρια προκειμένου να εξετάζεται κατά πόσον ρήτρες οι οποίες καταρτίστηκαν για γενικευμένη χρήση έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και να επιτυγχάνεται, ενδεχομένως, η απαγόρευσή τους...

[.]

44. Κατόπιν των ανωτέρω σκέψεων, στο πρώτο ερώτημα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας, σε συνδυασμό με το άρθρο 7, παράγραφοι 1 και 2, της ίδιας οδηγίας, έχει την έννοια ότι:

- η διαπίστωση της ακυρότητας καταχρηστικής ρήτηρας η οποία περιλαμβάνεται στους ΓΟ συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, κατόπιν αγωγής παραλείψεως, κατά την έννοια του άρθρου 7 της οδηγίας, ασκηθείσας κατά επαγγελματία, προς το δημόσιο συμφέρον και εξ ονόματος των καταναλωτών, από οργανισμό που ορίζει η εθνική νομοθεσία, επιτρέπεται να παράγει, σύμφωνα με την εν λόγω νομοθεσία, αποτελέσματα έναντι όλων των καταναλωτών οι οποίοι έχουν συνάψει σύμβαση με τους ίδιους ΓΟ, περιλαμβανομένων και εκείνων που δεν ήσαν διάδικοι της σχετικής δίκης·

- όταν ο καταχρηστικός χαρακτήρας μιας ρήτηρας περιλαμβανόμενης στους ΓΟ συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές έχει αναγνωρισθεί στο πλαίσιο

αγωγής παραλείψεως_όπως η ασκηθείσα στην υπόθεση της κύριας δίκης, τα εθνικά δικαστήρια οφείλουν, και στο μέλλον, να αντλούν αυτεπαγγέλτως από την εν λόγω αναγνώριση τις συνέπειες τις οποίες προβλέπει το εθνικό δίκαιο, ώστε η ρήτρα αυτή να μη δεσμεύει τους καταναλωτές που έχουν συνάψει με τον οικείο επαγγελματία σύμβαση με τους ίδιους ΓΟ».

Η νομολογία του ΔΕΕ (C-472/10, **Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság v Invitel Távközlési Zrt**, σκέψεις 34–37) αφορά πρότυπες συμβάσεις που εφαρμόζονται αυτούσιες σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Όπως συγκεκριμένα αναγράφεται στην απόφαση, οι ρήτρες που εξετάστηκαν ως προς την καταχρηστικότητα τους, περιέχονται σε Γενικούς Όρους Συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές.

Αντίθετα στην προκείμενη περίπτωση, οι όροι που εξετάστηκαν περιλαμβάνονται σε δείγμα σύμβασης που χρησιμοποιείται μόνο ως βάση για διαπραγμάτευση. Οι όροι αυτοί:

- δεν εφαρμόζονται αυτούσιοι,
- ενδέχεται να τροποποιηθούν ή να αντικατασταθούν προτού εισαχθούν σε συγκεκριμένη σύμβαση,
- και σε κάθε περίπτωση δεν υπάρχει απόδειξη γενικευμένης χρήσης.

Επομένως, το Δείγμα Σύμβασης δεν περιέχει όρους που έχουν συνταχθεί με σκοπό τη γενικευμένη χρήση κατά την έννοια του άρθρου 7 της Οδηγίας και συνεπώς η Καθ' ης η Προσφυγή δεν νομιμοποιείτο να εξετάσει και αποφασίσει ως προς την καταχρηστικότητα τους, όρους που μόνο σε υποθετικό βαθμό θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι δύναται να υπάρξει γενικευμένη χρήση τους. Κατά συνέπεια ούτε και ο Διευθυντής διαθέτει εξουσία να επιβάλει κυρώσεις και να απαιτήσει την παύση των όρων ενός δείγματος σύμβασης που:

- χρησιμεύει μόνο ως βάση για διαπραγμάτευση, και
- δεν αποδεικνύεται ότι εφαρμόζεται ή προτείνεται προς γενική χρήση.

5. Παράβαση αρχών της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της αρχής της αναλογικότητας.

Είναι εισηγησή της Προσφεύγουσα ότι η Απόφαση έχει εκδοθεί κατά παράβαση θεμελιωδών αρχών του διοικητικού δικαίου, και δη της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της αναλογικότητας.

(α) Το άρθρο 57(1) του Νόμου παρέχει στον Διευθυντή την εξουσία, αφού διαπιστώσει παράβαση του Νόμου, να προβεί σε αριθμό εναλλακτικών ενεργειών. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται και η δυνατότητα, κατά την υποπαράγραφο (ε), να «*επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης*». Ωστόσο, δεν αξιοποιήθηκε η

εναλλακτική αυτή, παρά το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα επέδειξε προθυμία να αναδιατυπώσει τους όρους κατά τρόπο που να ικανοποιεί την Καθ'ής η Προσφυγή, ακόμη και αν η ίδια δεν τους θεωρούσε καταχρηστικούς. Αντί τούτου, επελέγη το πλέον παρεμβατικό μέτρο, ήτοι η ολική απαγόρευση χρήσης των επίμαχων όρων, τόσο σε μελλοντικές όσο και σε υφιστάμενες συμβάσεις. Η επιλογή αυτή συνιστά παράλειψη ορθής στάθμισης της διακριτικής ευχέρειας του διοικητικού οργάνου και προσκρούει στις αρχές της χρηστής διοίκησης.

(β) Επιπρόσθετα, κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας, ο Διευθυντής, κατά την άσκηση της διακριτικής του εξουσίας, παρέλειψε να σταθμίσει, όλα τα άμεσα αναμειγμένα στην υπόθεση συμφέροντα. Σε καμία περίπτωση δεν αντισταθμίστηκαν στην Απόφαση, ως προβλέπει το άρθρο 50(1) του Νόμου, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις της Προσφεύγουσας σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του δανειολήπτη, ώστε αφενός να διαπιστωθεί κατά πόσο η υπό εξέταση ρήτρα δημιουργεί σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, όπως απαιτείται να γίνεται για έλεγχο της καταχρηστικότητας που επιβάλλει το άρθρο αυτό, και αφετέρου να αποφασιστεί ποιες κυρώσεις είναι οι κατάλληλες σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης.

Εν προκειμένω, δεν εξετάστηκε:

- κατά πόσο οι υπό εξέταση όροι δημιουργούν σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.
- κατά πόσο τέτοια ανισότητα γίνεται κατά παράβαση της απαίτησης της καλής πίστης.
- κατά πόσο οι όροι είχαν πράγματι αρνητική επίδραση στους καταναλωτές.

Εάν γινόταν ο πιο πάνω έλεγχος, σε καμία περίπτωση η Απόφαση δεν θα κατέληγε ότι οι όροι που εξετάστηκαν είναι καταχρηστικοί. Αλλά ακόμη και αν προέκυπτε συμπέρασμα καταχρηστικότητας των όρων, εφόσον το άρθρο 57(1) του Νόμου δίνει στον Διευθυντή πολλές διαφορετικές επιλογές ως προς το πώς να ενεργήσει σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης, θα έπρεπε να εφαρμοστεί η αρχή της αναλογικότητας, δυνάμει του άρθρου 52 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999 (158(I)/1999), που επιβάλλει στο διοικητικό όργανο να επιλέγει, ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες νόμιμες λύσεις, τη λιγότερο επαχθή ή αυτή που βρίσκεται σε εύλογη σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό και/ή που δεν είναι δυσανάλογη με τον σκοπό αυτόν.

Στην προκείμενη περίπτωση, η ενδεδειγμένη λύση είναι αυτή που δίνει το άρθρο 57(1)(ε) του Νόμου, δηλαδή η απόκτηση δεσμεύσεων με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, και όχι η λύση η οποία προϋποθέτει την επέμβαση σε συμβάσεις και την κατάργηση όρων που τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν, με την ελεύθερη βούλησή τους, επιλέξει. Πόσο μάλλον όταν, στις πλείστες των

περιπτώσεων, όπως ενδεικτικά θα αναφέρουμε πιο κάτω, η μη εφαρμογή των υποτιθέμενων καταχρηστικών όρων ενδέχεται να λειτουργήσει εις βάρος των καταναλωτών.

(γ) Σύμφωνα με το άρθρο 52 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(I)/1999), το διοικητικό όργανο υποχρεούται, κατά την άσκηση διακριτικής ευχέρειας, να επιλέγει, μεταξύ περισσότερων νόμιμων λύσεων, εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής, ευρίσκεται σε εύλογη σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό και δεν είναι δυσανάλογη σε σχέση με αυτόν.

Στην παρούσα περίπτωση, δεν έγινε στάθμιση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών, ιδίως όταν οι υπό εξέταση όροι όχι μόνο δεν προκαλούν σημαντική ανισότητα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, όπως απαιτεί το άρθρο 50(1) του Νόμου για να κριθεί ένας όρος ως καταχρηστικός, αλλά, αντιθέτως, στις πλείστες των περιπτώσεων, η μη εφαρμογή των όρων που κρίθηκαν ως καταχρηστικοί ενδέχεται να λειτουργήσει εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων όχι μόνο της Προσφεύγουσας, αλλά και των καταναλωτών, οι οποίοι επέλεξαν να συνάψουν σύμβαση με τους όρους αυτούς.

Η Προσφεύγουσα προχωρά με την παράθεση κάποιων παραδειγμάτων, ενδεικτικά και όχι εξαντλητικά:

- Το συμπέρασμα ότι είναι καταχρηστικός ο όρος που δίνει στην Προσφεύγουσα το δικαίωμα να μεταβάλλει το βασικό της επιτόκιο, έχει ως αποτέλεσμα τον εξαναγκασμό της Τράπεζας να μην εφαρμόσει, σε συμβάσεις στις οποίες υπάρχει ο σχετικός όρος που κρίθηκε καταχρηστικός, ενδεχόμενες μειώσεις του βασικού της επιτοκίου, με αποτέλεσμα την οικονομική ζημιά των καταναλωτών, εφόσον δεν μπορούν να επωφεληθούν από τις μεταβολές αυτές. Μάλιστα, ως εξηγείται στον 1^ο λόγο ακύρωσης ανωτέρω, έχει ήδη υπάρξει πτωτική πορεία του βασικού επιτοκίου από την 18/11/2024 και εντεύθεν. Συνεπώς οι επηρεαζόμενοι καταναλωτές δεν θα μπορούν να επωφεληθούν αυτής της μείωσης.
- Η απόφαση να κηρυχθεί ο όρος που επιτρέπει τον συμψηφισμό ως καταχρηστικός ενδέχεται να λειτουργήσει εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, εφόσον η δυνατότητα συμψηφισμού μπορεί να αποτρέψει την καταγγελία της σύμβασης και την πρόωρη απαίτηση ολόκληρου του δανείου, με όλες τις δυσμενείς για τον δανειολήπτη/καταναλωτή συνέπειες.

Αν λάμβανε χώρα η απαιτούμενη διερεύνηση και εξέταση, θα διαπιστωνόταν ότι, εν τέλει, η Απόφαση ενδέχεται να ζημιώνει τον καταναλωτή οικονομικά και δημιουργεί ανασφάλεια δικαίου, εφόσον επεμβαίνει στα δικαιώματα των συμβαλλομένων, οι

οποίοι τυχόν επέλεξαν όρους με το περιεχόμενο αυτών που κρίθηκαν ως καταχρηστικοί.

(δ) Επιπρόσθετα και/ή διαζευκτικά, η αρχή της καλής πίστης και της αναλογικότητας επέβαλλε όπως, αφ' ης στιγμής δεν κρίθηκε ότι οι υπό εξέταση όροι ήταν καταχρηστικοί στην ολότητα τους, ήταν επιβεβλημένο όπως εξεταστεί κατά πόσο οι όροι μπορούν να λειτουργήσουν χωρίς τα μέρη τους που κρίθηκαν καταχρηστικά και να περιοριστεί η απόφαση περί καταχρηστικότητας μόνο στο τμήμα του όρου που κρίθηκε ως καταχρηστικό.

Ακόμη και αν γίνει δεκτό ότι συγκεκριμένα τμήματα όρων εμπίπτουν στην έννοια της καταχρηστικότητας, αυτό δεν καθιστά αυτομάτως καταχρηστικό τον όρο στο σύνολό του, εφόσον τα μέρη μπορούν να διαχωριστούν και ο υπόλοιπος όρος να λειτουργήσει ανεξάρτητα. Στην προκείμενη περίπτωση, η ολική ακύρωση των όρων χωρίς εξέταση της δυνατότητας διαχωρισμού στερείται νομικής βάσης και αντίκειται στην αρχή της αναλογικότητας.

Οι αρχές της χρηστής διοίκησης επιβάλλουν στα διοικητικά όργανα, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, να ενεργούν σύμφωνα με το περί δικαίου αίσθημα, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις. Στην προκείμενη περίπτωση, και λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, η Απόφαση είναι ανεπιεικής και άδικη.

6. Η Απόφαση, σύμφωνα με την οποία οι υπό εξέταση όροι/ρήτρες κρίνονται καταχρηστικοί βασίζεται σε πλάνη περί τον νόμο και πλάνη περί τα πράγματα.

Είναι εισήγηση της Προσφεύγουσας ότι η Απόφαση, και ειδικότερα η κρίση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι οι υπό εξέταση όροι είναι καταχρηστικοί, δεν είναι νόμιμη, καθότι – για τους λόγους που αναπτύσσονται στη συνέχεια – στηρίζεται σε εσφαλμένη ερμηνεία του νόμου (πλάνη περί τον νόμο), και σε πλημμελή αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών (πλάνη περί τα πράγματα).

Προς περαιτέρω υποστήριξη αυτού του λόγου ακύρωσης, παρατίθεται ανάλυση των λόγων, γιατί καμία από τις επίμαχες ρήτρες δεν είναι καταχρηστική στο έγγραφο που επισυνάπτεται ως **Παράρτημα Β** στην παρούσα ιεραρχική προσφυγή.

(α) Το **άρθρο 50(1) του Νόμου** ορίζει ποια ρήτρα θεωρείται καταχρηστική. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το εν λόγω άρθρο: «Καταχρηστική ρήτρα θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση»

(β) Όπως προκύπτει από τη διατύπωση του άρθρου 50(1), για την ορθή εκτίμηση της καταχρηστικότητας των ρητρών, έπρεπε να είχαν εξεταστεί, τουλάχιστον, τα ακόλουθα:

(i) Αξιολόγηση της καλής πίστης:

Να ελεγχθεί κατά πόσο η ρήτρα συνάδει με την αρχή της καλής πίστης, δηλαδή αν αποσκοπεί σε ισότιμη και δίκαιη ρύθμιση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών και συνάδει με έντιμες και δίκαιες πρακτικές ή αν προκαλεί αδικαιολόγητη βλάβη ή ανισότητα υπέρ του εμπορευόμενου και εις βάρος του καταναλωτή. Στα πλαίσια αυτά έχει ιδιαίτερη σημασία και θα έπρεπε να είχε εξεταστεί εάν η Προσφεύγουσα μπορούσε εύλογα να αναμένει ότι οι καταναλωτές θα δέχονταν τη ρήτρα κατόπιν ατομικής διαπραγμάτευσης (απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση **C-186/16, Ruxandra Paula Andriciuc and Others v Banca Românească SA**, παρ. 57).

(ii) Διαπίστωση τυχόν σημαντικής ανισότητας

Να συγκριθούν τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τη ρήτρα για κάθε μέρος, ήτοι για τον καταναλωτή και τον εμπορευόμενο, ώστε να εξακριβωθεί κατά πόσο προκύπτει σημαντική ανισότητα εις βάρος του καταναλωτή.

(iii) Συνολική εκτίμηση του περιεχομένου και των συνεπειών της ρήτρας

Να αξιολογηθεί το σύνολο των περιστάσεων της σύμβασης, λαμβάνοντας υπόψη, το είδος της σύμβασης, τη φύση του προϊόντος ή της υπηρεσίας, τη διαπραγματευτική ισχύ των μερών, και την επίδραση της ρήτρας στην ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.

(γ) Σύμφωνα με το **άρθρο 46 (1) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου**: «Αν η διοίκηση, κατά την άσκηση της διακριτικής της εξουσίας, στηρίζεται σε πραγματικά γεγονότα και προϋποθέσεις που είναι εξ αντικειμένου ανύπαρκτα ή αν παραλείπει να λάβει υπόψη της ουσιώδη πραγματικά γεγονότα, ενεργεί με πλάνη περί τα πράγματα». Σύμφωνα με το εδάφιο (2) του ίδιου άρθρου: «Αν η πλάνη έχει επηρεάσει την απόφαση του διοικητικού οργάνου, είναι ουσιώδης και καθιστά την πράξη παράνομη».

Επιπλέον, σύμφωνα με το **άρθρο 47 του ίδιου νόμου**: «Τα στοιχεία που η διοίκηση οφείλει να λαμβάνει υπόψη κατά την άσκηση της διακριτικής της εξουσίας πρέπει να είναι νόμιμα και σχετικά με τον επιδιωκόμενο από το νόμο σκοπό».

(δ) Στην προκείμενη περίπτωση, όπως προκύπτει από τον διοικητικό φάκελο, κατά παράβαση των άρθρων 46(1) και 47, δεν εφαρμόστηκε ορθά το άρθρο 50(1) του Νόμου και δεν υπήρξε πλήρης αξιολόγηση των ουσιωδών κριτηρίων καταχρηστικότητας. Συγκεκριμένα:

- Δεν σταθμίστηκαν όλα τα άμεσα εμπλεκόμενα στην υπόθεση δικαιώματα και υποχρεώσεις.

- Δεν λήφθηκε υπόψη η σχέση μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της Προσφεύγουσας και του καταναλωτή, προκειμένου να διαπιστωθεί αν υφίσταται σημαντική ανισότητα.
- Δεν εξετάστηκε κατά πόσο οι ρήτρες συνάδουν με έντιμες και δίκαιες πρακτικές ή κατά πόσο η Προσφεύγουσα μπορούσε εύλογα να αναμένει ότι οι καταναλωτές θα δέχονταν τη ρήτρα κατόπιν ατομικής διαπραγμάτευσης.
- Δεν αξιολογήθηκε αν οι όροι έχουν πράγματι αρνητική επίδραση στους καταναλωτές.
- Απλώς επαναλήφθηκε το γράμμα του νόμου χωρίς να υπάρξει ουσιαστική τεκμηρίωση ότι πληρούνται τα κριτήρια καταχρηστικότητας. Πλην όμως η επανάληψη των όσων γράφει ο νόμος, δεν αποτελεί απόδειξη πραγματικής εκτίμησης και αξιολόγησης των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των δύο συμβαλλομένων μερών, ώστε το οποιοδήποτε συμπέρασμα περί καταχρηστικότητας να είναι δεόντως αιτιολογημένο.
- Η έννοια της καλής πίστης, σύμφωνα με το άρθρο 50 (1), δεν επιτρέπει αφηρημένη κρίση, αλλά απαιτεί τεκμηριωμένη ανάλυση και στάθμιση των όρων, πράγμα που δεν έγινε. Αυτό καθιστά αδύνατο τον έλεγχο της ορθότητας και πληρότητας της κρίσης από τα διοικητικά ή δικαστικά όργανα.
- Δεν υπήρξε συνολική εκτίμηση του περιεχομένου και των συνεπειών των υπό εξέταση όρων, τόσο για τον εμπορευόμενο όσο και για τον καταναλωτή.

(ε) Η Απόφαση λόγω πλάνης περί τον νόμο (λόγω εσφαλμένης ερμηνείας του άρθρου 50(1)) και πλάνης περί τα πράγματα (λόγω ελλιπούς πραγματικής εκτίμησης), καταλήγει σε λανθασμένο συμπέρασμα ότι οι υπό εξέταση όροι είναι καταχρηστικοί. Ωστόσο, οι υπό εξέταση όροι όχι μόνο δεν προκαλούν σημαντική ανισότητα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, αλλά σε πολλές περιπτώσεις η μη εφαρμογή τους δύναται να βλάψει οικονομικά τόσο την Προσφεύγουσα, όσο και τους καταναλωτές που συνήψαν συμβάσεις με τους όρους αυτούς.

Ενδεικτικά παραδείγματα:

- Ο όρος που δίνει στην Προσφεύγουσα το δικαίωμα να μεταβάλλει το βασικό της επιτόκιο: η απαγόρευσή του στερεί από τους καταναλωτές τη δυνατότητα επωφελούς μείωσης του επιτοκίου.
- Ο όρος που επιτρέπει την επανεκτίμηση ενυπόθηκων ακινήτων: η κατάργησή του στερεί από τους δανειολήπτες τη δυνατότητα να παρακολουθούν την αξία των εξασφαλίσεών τους και να ενεργούν αναλόγως.
- Ο όρος περί συμψηφισμού: η κήρυξή του ως καταχρηστικού ενδέχεται να οδηγήσει σε πρόωρη καταγγελία του δανείου, επιβαρύνοντας τους καταναλωτές αντί να τους προστατεύει, εφόσον αποκλείει τη δυνατότητα της Προσφεύγουσας να συμψηφίσει τις υπερήμερες υποχρεώσεις του δανειολήπτη με καταθέσεις του.

Ως εκ των πιο πάνω, η απόφαση περί καταχρηστικότητας των επίδικων όρων είναι εσφαλμένη και δεν προστατεύει τα συμφέροντα των καταναλωτών, εφόσον ενδέχεται να προκαλεί:

- οικονομική ζημιά,
- ανεπίτρεπτη επέμβαση στα δικαιώματα των συμβαλλομένων
- αστάθεια συμβατικών σχέσεων, και
- ανασφάλεια δικαίου.

(στ) Εφόσον δεν εφαρμόστηκαν ορθά τα κριτήρια του άρθρου 50(1), υφίσταται ουσιώδης πλάνη περί τα πράγματα κατά το άρθρο 46(1), ενώ η παράλειψη ή εσφαλμένη ερμηνεία του άρθρου 50(1) συνιστά παράβαση του άρθρου 47.

Κατά συνέπεια, το συμπέρασμα ότι οι ρήτρες είναι καταχρηστικές δεν είναι νόμιμο, καθότι στηρίζεται σε λανθασμένη ερμηνεία του νόμου και πλημμελή εκτίμηση πραγματικών περιστατικών.

7. Νομική πλάνη

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι υπήρχε νομική πλάνη για τους πιο κάτω λόγους – η οποία ήταν ουσιώδης αφού επενήργησε κατά την εξέταση της καταχρηστικότητας των όρων από τη διοίκηση.

A. Όρος 2 – αποπληρωμή με χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού

Η Απόφαση (σελ. 28-29) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η Προσφεύγουσα έχει το δικαίωμα να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό του Οφειλέτη κατά την απόλυτη κρίση της χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του, χωρίς ωστόσο να λαμβάνεται υπόψη ότι βάσει του κυπριακού δικαίου όταν ένας συμβαλλόμενος έχει το δικαίωμα να αποφασίζει κάτι μονομερώς εξυπακούεται ότι αυτό το δικαίωμα «*must be exercised honestly and in good faith, and must not be exercised arbitrarily, capriciously or in a way that no reasonable person would have exercised the discretion*» - **Encyclopaedia of Banking Law**, para. 1888A. Συνεπώς το ότι η ρήτρα, ορθά ερμηνευόμενη, δεν δίδει το δικαίωμα στην Προσφεύγουσα να ενεργεί παράλογα και κακόπιστα, αγνοήθηκε και δεν λήφθηκε υπόψη.

B. Όρος 4 – χρέωση για λήψη εκτιμήσεων

Η Απόφαση (σελ. 33) αναφέρει ότι η ρήτρα αυτή επιτρέπει στην Προσφεύγουσα οποτεδήποτε το κρίνει αναγκαίο για εύλογη αιτία να λάβει εκτίμηση και να χρεώνεται ο πελάτης. Αναφέρεται συναφώς ότι αυτό συγκρούεται με την Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας για τις Διαδικασίες Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων («**Credit Granting Directive**»), παρ. 18 που προνοεί πως για την παρακολούθηση της αξίας των εξασφαλίσεων ο πελάτης δεν επιβαρύνεται με το κόστος. Διέλαθε όμως της Καθ' ης η Αίτηση ότι η ρήτρα δεν επιτρέπει στην Προσφεύγουσα να ζητά εκθέσεις εκτίμησης για σκοπούς «παρακολούθησης» της αξίας των εξασφαλίσεων. Η ρήτρα επιτρέπει τη λήψη εκθέσεων εκτίμησης για

σκοπούς «αναθεώρησης» της πιστωτικής διευκόλυνσης (παρ. 17 – και όχι 18 – του Loan Origination Directive).

Περαιτέρω, η ρήτρα επιτρέπει στην Προσφεύγουσα να ζητά έκθεση εκτίμησης, και να χρεώνει τον Οφειλέτη, και σε περιπτώσεις όπου κάτι τέτοιο είναι «για εύλογη αιτία αναγκαίο». Εφόσον βάσει της παρ. 18 του Credit Granting Directive δεν επιτρέπεται η χρέωση του Οφειλέτη με το κόστος της εκτίμησης, προφανώς δεν μπορεί να είναι «για εύλογη αιτία αναγκαίο» να ζητηθεί και να χρεωθεί τέτοια εκτίμηση. Άρα η ρήτρα, ορθά ερμηνευόμενη, δεν δίδει το δικαίωμα στην Προσφεύγουσα να χρεώνει τον Οφειλέτη σε περιπτώσεις όπου αυτό απαγορεύεται – ως εσφαλμένα αναφέρεται στη σελ. 35 της Απόφασης.

Προστίθεται δε ότι το Παράρτημα VII του Credit Granting Directive προνοεί ρητά στο σημείο (η) ότι οποιαδήποτε έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων ή κατά τη διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών διευκολύνσεων, μπορεί να τα επωμίζεται ο καταναλωτής, εάν αυτό καθορίζεται στη δανειακή σύμβαση – ως στην υπό εξέταση περίπτωση.

Επιπρόσθετα, η Απόφαση αναφέρει (σελ. 35) ότι η Προσφεύγουσα δύναται να χρεώσει κατά την απόλυτη κρίση της οποιονδήποτε λογαριασμό πέραν του λογαριασμού του δανείου. Η Απόφαση αγνόησε όμως τη νομική αρχή ότι όταν ένας συμβαλλόμενος έχει το δικαίωμα να αποφασίζει κάτι μονομερώς εξυπακούεται ότι αυτό το δικαίωμα «*must be exercised honestly and in good faith, and must not be exercised arbitrarily, capriciously or in a way that no reasonable person would have exercised the discretion*».. Συνεπώς το ότι η ρήτρα, ορθά ερμηνευόμενη, δεν δίδει το δικαίωμα στην Προσφεύγουσα να ενεργεί παράλογα και κακόπιστα, αγνοήθηκε και δεν λήφθηκε υπόψη.

Γ. Όρος 5 – Κύριο Βασικό Επιτόκιο (βλ. και 1^ο λόγο ακύρωσης ανωτέρω)

Η Καθ' ης η δεν έλαβε υπόψη ότι πρόκειται για ρήτρα που αφορά το κύριο αντικείμενο της σύμβασης καθώς και την αναλογία μεταξύ της αμοιβής της Προσφεύγουσας και των παρεχόμενων υπηρεσιών και ως εκ τούτου δεν ήταν δυνατό να εξεταστεί καν κατά πόσο είναι καταχρηστική – άρθρο 48(2) του Νόμου. Συνεπώς, τελούσε υπό νομική πλάνη.

Ακόμη και εάν ήθελε θεωρηθεί ότι η καταχρηστικότητα της ρήτρας ήταν αδιαφανής, και κατ' επέκταση ήταν δυνατή η εξέταση της καταχρηστικότητας της, υπήρχε νομική πλάνη αφού κρίθηκε ως καταχρηστικό ακόμη και το μέρος της ρήτρας που προνοεί απλά πως το κύριο βασικό επιτόκιο είναι κυμαινόμενο. Στα πλαίσια αυτά λήφθηκαν υπόψη ανύπαρκτοι παράγοντες και έννοιες και κριτήρια που στην πραγματικότητα δεν περιλαμβάνονται στη μεθοδολογία της Προσφεύγουσας, ενώ δεν λήφθηκε υπόψη ότι αποτελεί παγκόσμια πρακτική η υιοθέτηση κυμαινόμενων επιτοκίων. Στα

πλαίσια εξέτασης καταχρηστικότητας τέτοιων ρητρών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σχετικές πρακτικές της αγοράς³. Ήταν νομικά εσφαλμένο να αγνοηθούν.

Περαιτέρω, εσφαλμένα λήφθηκε υπόψη (σελ. 40-41 της Απόφασης) δήθεν απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση C-125/18. Το σχετικό απόσπασμα που παρατίθεται στην Απόφαση δεν είναι από απόφαση του ΔΕΕ που είναι νομικά δεσμευτική, αλλά από εισήγηση του Γενικού Εισαγγελέα του ΔΕΕ, προς το ΔΕΕ – η οποία εκτός του ότι δεν έγινε αποδεκτή από το ΔΕΕ, δεν είναι ούτε νομικά δεσμευτική. Επίσης υπήρχε νομική πλάνη, αφού εσφαλμένα λέχθηκε στη σελ. 40 της Απόφασης πως «*Η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθιστά σαφές ότι η υποχρέωση για προηγούμενη διαφάνεια και επαρκή πληροφόρηση του καταναλωτή κατά την κατάρτιση της σύμβασης δεν δύναται να υποκατασταθεί από το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης σε περίπτωση διαφωνίας με την αναπροσαρμογή*».

Αντίθετα με τα αναφερόμενα στην Απόφαση, η νομολογία του ΔΕΕ καθιστά σαφές ότι το γεγονός ότι μία ρήτρα δίδει δικαίωμα τερματισμού στον καταναλωτή σε περίπτωση μεταβολής του επιτοκίου είναι ουσιώδες στοιχείο κατά την εξέταση της καταχρηστικότητας⁴.

Δ. Όρος 9(α) – Γεγονότα Παράβασης – ρήτρα cross-default

Η Απόφαση (σελ. 45-48) έκρινε καταχρηστικό το να συνιστά «Γεγονός Παράβασης» που δίδει δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης στην Προσφεύγουσα, η παράβαση πληρωμής ποσού «δυνάμει της παρούσας συμφωνίας». Είναι προφανές ότι δεν μπορεί να είναι καταχρηστικό να μπορεί η Προσφεύγουσα να τερματίσει ένα δάνειο όταν ο Οφειλέτης δεν πληρώνει τις δόσεις αποπληρωμής.

Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη ότι πρόκειται για ρήτρα που αφορά το κύριο αντικείμενο της σύμβασης και ως εκ τούτου δεν ήταν δυνατό να εξεταστεί καν κατά πόσο είναι καταχρηστική – άρθρο 48(2) του Νόμου. Συνεπώς, τελούσε υπό νομική πλάνη. Ακόμη όμως και εάν ήταν επιτρεπτή η εξέταση της καταχρηστικότητας της ρήτρας, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη, ως όφειλε, τα συμφέροντα της Τράπεζας.

Η 16^η αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας αναφέρει ρητά πως «*η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών... πρέπει να συμπληρώνεται από κάποιο μέσο γενικής αξιολόγησης των διαφόρων εμπλεκόμενων συμφερόντων- ότι αυτό αποτελεί την απαίτηση καλής πίστης*». Συνεπώς έπρεπε να ληφθεί υπόψη ότι ο όρος

³ Απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση C-421/14, **Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García**, παρ. 67 και Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, παρ. 3.4.4.

⁴ Απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση C-92/11, **RWE Vertrieb AG v Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV**, παρ. 49

εξυπηρετεί ένα πολύ θεμιτό στόχο της Προσφεύγουσας. Η παράλειψη να ληφθούν υπόψη τα συμφέροντα της Προσφεύγουσας κατά την εξέταση της καταχρηστικότητας της ρήτρας συνιστά νομική πλάνη.

Ε. Όρος 9(α)(x) – Γεγονότα Παράβασης – σχέδια/διευθετήσεις με πιστωτές

Η Απόφαση (σελ. 49) εξισώνει την παράβαση της αρχής της διαφάνειας με την καταχρηστικότητα της ρήτρας. Ως αποτέλεσμα, κρίθηκε καταχρηστική η ρήτρα απλά και μόνο λόγω του ότι κρίθηκε αδιαφανής. Αυτό συνιστά πλάνη περί τον νόμο, αφού είναι νομικά εσφαλμένη αυτή η προσέγγιση.

Στις Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές που εξέδωσε η ίδια η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (οι «Κατευθυντήριες Γραμμές»)⁵ αναφέρεται: «*Η έλλειψη διαφάνειας μίας ρήτρας δεν συνεπάγεται αυτομάτως ότι μια συμβατική ρήτρα είναι καταχρηστική... Αυτό σημαίνει ότι, αφού διαπιστωθεί ότι μια συμβατική ρήτρα... «δεν είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό», ο καταχρηστικός χαρακτήρας της πρέπει κατά κανόνα να εκτιμηθεί με βάση τα κριτήρια [του άρθρου 50 του Νόμου]*».

Στ. Όρος 9(α)(xx) και (xxi) – Γεγονότα Παράβασης – έκθεση της Προσφεύγουσας σε κινδύνους

Η Απόφαση (σελ. 51) εξισώνει την παράβαση της αρχής της διαφάνειας με την καταχρηστικότητα της ρήτρας. Ως αποτέλεσμα, κρίθηκε καταχρηστική η ρήτρα απλά και μόνο λόγω του ότι κρίθηκε αδιαφανής. Αυτό συνιστά πλάνη περί τον νόμο αφού είναι νομικά εσφαλμένη αυτή η προσέγγιση.

Ζ. Όρος 10 – Δικαίωμα συμψηφισμού και γενικό δικαίωμα επίσχεσης

Δεν έγινε αντιληπτό ότι εφόσον πρόκειται για ρήτρα που εξυπακούεται από το κοινοδίκαιο και/ή το γενικό δίκαιο⁶ και δίδεται και από το άρθρο 129 του περί Συμβάσεων Νόμου, κεφ. 149, είναι αδύνατο να είναι καταχρηστική⁷. Συνεπώς υπήρχε νομική πλάνη.

Υπάρχει επίσης νομική πλάνη καθώς στη σελ. 56 της Απόφασης αναφέρεται εσφαλμένα ότι δήθεν «*καθίσταται προβληματική η συμβατότητα του όρου με τις γενικές αρχές του κοινοδικαίου, όπως αυτές αποτυπώνονται συνοπτικά στο άρθρο 129 του περί Συμβάσεων Νόμου, το οποίο αναφέρεται στην εφαρμογή της καλής πίστης στις συμβατικές σχέσεις χωρίς να την τροποποιεί*». Το άρθρο 129 όμως δεν αναφέρεται καθόλου στην εφαρμογή της καλής πίστης.

⁵ Σημείο 3.4.6

⁶ **Paget's Law of Banking**, 16^η έκδ., παρ. 14.17

⁷ **Baybut and others v Eccle Riggs Country Park Ltd [2006] All ER (D) 161 (Nov)**, παρ. 22-23

Περαιτέρω, η αναφορά στη σελ. 57 της Απόφασης ότι η διατύπωση της ρήτρας «*επιτρέπει στην Τράπεζα να ενεργεί μονομερώς, χωρίς να προβλέπεται προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή*» είναι νομικά πεπλανημένη. Και το εξυπακουόμενο δικαίωμα συμψηφισμού επιτρέπει μονομερή εξάσκηση του άνευ προηγούμενης ενημέρωσης του καταναλωτή⁸. Ως εκ τούτου είναι νομικά εσφαλμένο να θεωρείται καταχρηστική ρήτρα που αντικατοπτρίζει τις διατάξεις του κοινοδικαίου και/ή του γενικού δίκαιου.

Ακόμη, στη σελ. 59 της Απόφασης αναφέρεται, εσφαλμένα, ότι «*Ο όρος επεκτείνει την εφαρμογή του δικαιώματος [για γενικό δικαίωμα επίσχεσης] ακόμη και σε περιουσιακά στοιχεία τα οποία ο καταναλωτής κατέχει για λογαριασμό τρίτων*». Η ρήτρα όμως δεν αναφέρει κάτι τέτοιο. Η ρήτρα αναφέρει πως το γενικό δικαίωμα επίσχεσης είναι επί περιουσιακών στοιχείων «*τα οποία ανήκουν στον Οφειλέτη*». Το λεκτικό της ρήτρας δεν αναφέρει π.χ. ότι το δικαίωμα εκτείνεται σε περιουσιακά στοιχεία που είναι «*επ' ονόματι*» του Οφειλέτη, οπότε θα μπορούσε να προβληθεί το επιχείρημα ότι εκτείνεται και σε περιουσία που ο Οφειλέτης κατέχει εκ μέρους τρίτου. Η ρήτρα είναι σαφής: τα περιουσιακά στοιχεία θα πρέπει να ανήκουν στον Οφειλέτη. Δεν επεκτείνει το δικαίωμα σε περιουσιακά στοιχεία που κατέχει ο Οφειλέτης εκ μέρους τρίτων. Επισημαίνεται ότι τα συμβατικά δικαιώματα επίσχεσης ερμηνεύονται περιοριστικά⁹. Ως εκ τούτου η ρήτρα ερμηνεύθηκε εσφαλμένα.

8. Πραγματική πλάνη

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι υπήρχε πραγματική πλάνη για τους πιο κάτω λόγους – η οποία ήταν ουσιώδης αφού επενήργησε κατά την εξέταση της καταχρηστικότητας των όρων από τη διοίκηση.

A. Όρος 4 – χρέωση για λήψη εκτιμήσεων

Η Απόφαση αναφέρει ότι η ρήτρα δεν προσδιορίζει τα έγγραφα που οφείλει να προσκομίσει ο καταναλωτής αναφορικά με την οικονομική, περιουσιακή ή επιχειρηματική του κατάσταση (σελ. 32) ενώ η ρήτρα πουθενά δεν αναφέρει ότι ο δανειολήπτης οφείλει να προσκομίσει έγγραφα.

Η Απόφαση αναφέρει επίσης ότι η ρήτρα επιτρέπει «*στην Τράπεζα ευρεία διακριτική ευχέρεια να προβαίνει σε αναθεώρηση των όρων «οποτεδήποτε το κρίνει για εύλογη αιτία αναγκαίο»*». Η ρήτρα όμως δεν προνοεί κάτι τέτοιο. Για τους πιο πάνω λόγους, η Εντεταλμένη Υπηρεσία τελούσε υπό πραγματική πλάνη όταν εξέταζε την καταχρηστικότητα της ρήτρας, αφού θεωρούσε εσφαλμένα ότι υπήρχαν αυτά τα πραγματικά δεδομένα.

B. Όρος 5 – Κύριο Βασικό Επιτόκιο (βλ. 1^ο λόγο ακύρωσης ανωτέρω)

⁸ *Paget's Law of Banking*, 16^η έκδ., παρ. 14.20

⁹ *Halsbury's Laws of England*, 5^η έκδ., Τόμος 68, παρ. 907.

Γ. Όρος 9(α)(xx) και (xxi) – Γεγονότα Παράβασης – έκθεση της Προσφεύγουσας σε κινδύνους

Στη σελ. 51 της Απόφασης αναφέρεται πως η ρήτρα έχει ως αποτέλεσμα η Προσφεύγουσα να δικαιούται να ερμηνεύει μονομερώς τους όρους της σύμβασης και ότι το κατά πόσο η Προσφεύγουσα εκτίθεται σε κινδύνους κτλ «επαφίεται αποκλειστικά στην Τράπεζα». Αυτό δεν ισχύει καθώς η ρήτρα πολύ απλά δεν αναφέρει κάτι τέτοιο. Συνεπώς, η Καθ'ής η Προσφυγή τελούσε υπό πραγματική πλάνη, καθώς είχε την εσφαλμένη θέση ότι η Προσφεύγουσα είχε δικαίωμα μονομερούς ερμηνείας των απαιτήσεων της ρήτρας, κάτι που δεν ισχύει.

Δ. Όρος 10 – Δικαίωμα συμψηφισμού και γενικό δικαίωμα επίσχεσης

Υπάρχει πραγματική πλάνη αφού στη σελ. 53 της Απόφασης αναφέρεται πως «Ο όρος επεκτείνεται σε κάθε λογαριασμό στον οποίο ο καταναλωτής εμφανίζεται ως δικαιούχος, συμπεριλαμβανομένων των κοινών λογαριασμών, όπου είναι συνδικαιούχος με τρίτα πρόσωπα». Και στη σελ. 61 γίνεται αναφορά στη «δυνατότητα δέσμευσης περιουσιακών στοιχείων που τυγχάνουν κοινής ιδιοκτησίας ή τελούν υπό εμπιστευματική διαχείριση».

Η ρήτρα όμως δεν επιτρέπει κάτι τέτοιο. Η ρήτρα επιτρέπει μόνο όπως γίνεται συμψηφισμός με λογαριασμούς του Οφειλέτη που έχουν πιστωτικό υπόλοιπο. Το γεγονός πως οι κοινές υποχρεώσεις του καταναλωτή (μαζί με τρίτα πρόσωπα) επιτρέπεται να συμψηφιστούν με λογαριασμούς του ίδιου του καταναλωτή που έχουν πιστωτικό υπόλοιπο, δεν σημαίνει ότι οι λογαριασμοί με πιστωτικό υπόλοιπο επιτρέπεται επίσης να είναι κοινοί με άλλα πρόσωπα. Η ρήτρα σαφέστατα δεν προνοεί κάτι τέτοιο.

Περαιτέρω, στη σελ. 56 της Απόφασης αναφέρεται εσφαλμένα ότι η ρήτρα επιτρέπει τον συμψηφισμό «ακόμη και σε περιπτώσεις όπου η ενέργεια αυτή οδηγεί σε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου». Η ρήτρα δεν προνοεί κάτι τέτοιο. Η ρήτρα αναφέρει ρητά ότι η «η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίζει ή μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό ή ποσά που θα μπορούσαν να βρεθούν σε πίστη του Οφειλέτη σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς του στην Τράπεζα στην/στους οποίους υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο». Εφόσον τα σχετικά ποσά πρέπει να είναι σε πίστη του Οφειλέτη, προφανώς δεν επιτρέπεται η χρέωση λογαριασμού του κατά τρόπο που να γίνει συμψηφισμός με χρεωστικό υπόλοιπο που τυχόν διατηρεί ο Οφειλέτης σε κάποιον λογαριασμό με όριο υπέρβασης (overdraft).

Ακόμη, στη σελ. 59 της Απόφασης αναφέρεται, εσφαλμένα, ότι «Ο όρος επεκτείνει την εφαρμογή του δικαιώματος [για γενικό δικαίωμα επίσχεσης] ακόμη και σε περιουσιακά στοιχεία τα οποία ο καταναλωτής κατέχει για λογαριασμό τρίτων». Η ρήτρα όμως δεν αναφέρει κάτι τέτοιο. Η ρήτρα αναφέρει πως το γενικό δικαίωμα επίσχεσης είναι επί περιουσιακών στοιχείων «τα οποία ανήκουν στον Οφειλέτη». Το

λεκτικό της ρήτρας δεν αναφέρει π.χ. ότι το δικαίωμα εκτείνεται σε περιουσιακά στοιχεία που είναι «επ' ονόματι» του Οφειλέτη, οπότε θα μπορούσε να προβληθεί το επιχείρημα ότι εκτείνεται και σε περιουσία που ο Οφειλέτης κατέχει εκ μέρους τρίτου. Η ρήτρα είναι σαφής: τα περιουσιακά στοιχεία θα πρέπει να ανήκουν στον Οφειλέτη.

9. Έλλειψη δέουσας έρευνας

A. Όρος 2 – αποπληρωμή με χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού

Η Απόφαση αναφέρει ότι η ρήτρα επιτρέπει στην Προσφεύγουσα να χρεώνει το ποσό καθυστερημένων δόσεων αποπληρωμής σε κοινό λογαριασμό του πελάτη με τρίτο πρόσωπο (σελ. 28) χωρίς να ζητηθούν και να διερευνηθούν οι όροι του κοινού λογαριασμού. Η χρέωση κοινού λογαριασμού επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με τους όρους του κοινού λογαριασμού αφού για να υπάρξει χρέωση θα πρέπει για αυτό να συμφωνήσει και το τρίτο πρόσωπο και όχι μόνο ο Οφειλέτης.

B. Όρος 4 – χρέωση για λήψη εκτιμήσεων

Η Απόφαση αναφέρει ότι η ρήτρα επιτρέπει στην Προσφεύγουσα να χρεώνει το κόστος εκτίμησης σε κοινό λογαριασμό του πελάτη με τρίτο πρόσωπο (σελ. 36) χωρίς να ζητηθούν και να διερευνηθούν οι όροι του κοινού λογαριασμού. Η χρέωση κοινού λογαριασμού επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με τους όρους του κοινού λογαριασμού αφού για να υπάρξει χρέωση θα πρέπει για αυτό να συμφωνήσει και το τρίτο πρόσωπο και όχι μόνο ο Οφειλέτης.

Γ. Όρος 6 – έξοδα για εκθέσεις, γνωματεύσεις κτλ

Η Απόφαση αναφέρει ότι η ρήτρα επιτρέπει στην Προσφεύγουσα να χρεώνει το κόστος διαφόρων εγγράφων σε κοινό λογαριασμό του πελάτη με τρίτο πρόσωπο (σελ. 36) χωρίς να ζητηθούν και να διερευνηθούν οι όροι του κοινού λογαριασμού. Η χρέωση κοινού λογαριασμού επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με τους όρους του κοινού λογαριασμού αφού για να υπάρξει χρέωση θα πρέπει για αυτό να συμφωνήσει και το τρίτο πρόσωπο και όχι μόνο ο Οφειλέτης.

10. Η απόφαση του Διευθυντή να (i) επιβάλει διοικητικό πρόστιμο ύψους €600.000, (ii) να εκδώσει διάταγμα παύσης της εφαρμογής των επίδικων όρων, τόσο σε υφιστάμενες όσο και σε μελλοντικές συμβάσεις και (iii) να επιβάλει ημερήσιο διοικητικό πρόστιμο €1.000 για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης είναι παράνομη, καθότι εκδόθηκε χωρίς δέουσα έρευνα, με πραγματική πλάνη, χωρίς επαρκή και συγκεκριμένη αιτιολογία, κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας και των άρθρων 26 και 28 του Ν.158(Ι)/1999, καθώς και κατά παράβαση του άρθρου 57(3) του Ν.112(Ι)/2021.

Το πιο πάνω μέρος της Απόφασης είναι παράνομο και στερείται οποιουδήποτε νόμιμου αποτελέσματος, καθότι, όπως συνάγεται από το κείμενο της Απόφασης, ο Διευθυντής περιορίστηκε σε λεκτική αναφορά ότι έλαβε υπόψη τα κριτήρια του άρθρου 57(3) του Νόμου, χωρίς όμως να προκύπτει από το περιεχόμενό της Απόφασης ή από τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου ότι διενεργήθηκε πράγματι ουσιαστική και εμπειριστατωμένη έρευνα των εν λόγω κριτηρίων.

Η αναφορά είναι τυπική και λεκτική μόνο, χωρίς να τεκμηριώνεται η συνδρομή των απαιτούμενων στοιχείων. Η αιτιολογία του Διευθυντή είναι αόριστη και αφηρημένη τόσο γενικά όσο και ειδικά ως προς τη ζημία των καταναλωτών και το υποτιθέμενο όφελος της Προσφεύγουσας, ενώ δεν τεκμηριώνεται γιατί κρίθηκε αναγκαία η επιβολή τόσο δυσανάλογων κυρώσεων και ιδίως ενός διατάγματος που επεμβαίνει σε υφιστάμενες συμβατικές σχέσεις, παρά την αποδεδειγμένη προθυμία της Προσφεύγουσας να τροποποιήσει τη διατύπωση των όρων προς ικανοποίηση του Διευθυντή.

A. Παράβαση του άρθρου 57(3) του Νόμου και έλλειψη δέουσας έρευνας των κριτηρίων επιβολής κυρώσεων:

Το άρθρο 57(3) του Νόμου επιβάλλει ρητώς όπως, κατά την επιβολή διοικητικών κυρώσεων, ο Διευθυντής λαμβάνει υπόψη, κατά περίπτωση, μια σειρά ενδεικτικών αλλά ουσιωδών κριτηρίων, όπως:

- «(α) Η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης· και/ή,*
- (β) τυχόν ενέργειες εμπορευόμενου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές· και/ή,*
- (γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπορευόμενου· και/ή,*
- (δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο εμπορευόμενος λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία· και/ή,*
- (ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον εμπορευόμενο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη-μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394· και/ή,*
- (στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.»*

Από τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου και το περιεχόμενο της Απόφασης, δεν προκύπτει ότι ο Διευθυντής ερεύνησε ουσιαστικά κανένα από τα ανωτέρω κριτήρια, ούτε ότι κάποια στοιχεία που προσμέτρησε ήταν πραγματικά διαθέσιμα.

Η αναφορά ότι «ελήφθησαν υπόψη» τα κριτήρια του νόμου είναι απλώς λεκτική και τυπική, χωρίς να συνοδεύεται από οποιαδήποτε ανάλυση ή τεκμηρίωση επί των πραγματικών δεδομένων της υπόθεσης.

Όπως φαίνεται από το κείμενο της Απόφασης, η «αιτιολογία» του Διευθυντή εμπεριέχεται στις σελίδες 66, τελευταία παράγραφος, 67 και 68 μέχρι 2η παράγραφο αυτής. Όσα αναγράφει ο Διευθυντής στην Απόφασή ως αιτιολογία, βασικά αποδεικνύουν ότι δεν έχει προσμετρήσει τα κριτήρια του άρθρου 57(3) του Νόμου ή και ότι προσμέτρησε στοιχεία ανύπαρκτα, εφόσον:

(α) τα στοιχεία που παραθέτει αποτελούν γενικόλογες και αόριστες αναφορές για το ότι τα στεγαστικά δάνεια έχουν «καθοριστική κοινωνικοοικονομική σημασία» και ότι «η σύναψη ενυπόθηκου δανείου αποτελεί για τον καταναλωτή τη σημαντικότερη και πλέον δαπανηρή χρηματοπιστωτική υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του», πλην όμως δεν υπάρχει καμία τεκμηρίωση ότι η εφαρμογή των υπό εξέταση όρων που κρίθηκαν καταχρηστικοί έχουν ζημιώσει ή έστω μπορούν εν δυνάμει να επιφέρουν ζημιά στους καταναλωτές.

(β) προσμέτρησε στην επιβολή των κυρώσεων το γεγονός ότι, σύμφωνα με τον Διευθυντή, οι όροι εφαρμόστηκαν σε 7.456 στεγαστικά δάνεια, γεγονός που, όπως ρητώς αναφέρει ο Διευθυντής στην απόφαση του, «αναδεικνύει τον συστηματικό και διαρκή χαρακτήρα της παράβασης».

Το συμπέρασμα αυτό είναι εσφαλμένο, εφόσον, όπως προκύπτει από τις επιστολές της Προσφεύγουσας — οι οποίες αποτελούν μέρος του διοικητικού φακέλου — οι όροι αυτοί εμπεριέχονται σε δείγμα σύμβασης και όχι σε συμβάσεις και αναθεωρούνται κατά καιρούς, προκειμένου να συνάδουν με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Επίσης, στις επιστολές της αυτές, η Προσφεύγουσα, ρητά αναφέρει ότι δεν μπορεί να δοθεί ακριβής ημερομηνία συμπερίληψης εκάστου εξ αυτών στις συναφθείσες συμβάσεις (επιστολή Προσφεύγουσα ημερομηνίας 8/8/2025).

Η αναφορά της Προσφεύγουσας ότι, από τις 8/8/2022, είναι σε ισχύ το δείγμα της σύμβασης (στο οποίο εμπεριέχονται οι υπό εξέταση όροι) και ότι η Προσφεύγουσα έχει παραχωρήσει 7.456 στεγαστικά δάνεια, δεν συνιστά παραδοχή ότι οι όροι αυτοί έχουν ενσωματωθεί στα δάνεια αυτά, όπως το λαθεμένο συμπέρασμα του Διευθυντή.

Η Προσφεύγουσα με την επιστολή της ημερομηνίας 8/8/2025 υιοθετεί τα όσα αναφέρει στην προηγούμενη επιστολή της ημερομηνίας 6/12/2024, όπου εκεί, μεταξύ άλλων, αναφέρει ότι το δείγμα της σύμβασης (οι όροι του οποίου έτυχαν εξέτασης από τον Διευθυντή) «διαμορφώνεται ή τροποποιείται ανάλογα και αφού ληφθούν υπόψη οι ανάγκες, η οικονομική κατάσταση και οι προτιμήσεις των πελατών» και ότι οι συμφωνίες που εν τέλει συντάσσονται με καταναλωτές κατόπιν δικής τους πρωτοβουλίας «δεν συντάσσονται εκ των προτέρων, ενώ όλοι οι όροι δύναται να αποτελέσουν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης κατά τη σύναψή τους».

(γ) Σε κάθε περίπτωση όμως, ακόμη και εάν πράγματι οι υπό εξέταση όροι εμπεριέχονται σε συμβάσεις με καταναλωτές, ο Διευθυντής δεν είχε ενώπιον του οποιαδήποτε στοιχεία τα οποία εύλογα θα μπορούσαν να τον οδηγήσουν στο συμπέρασμα ότι η ύπαρξη των όρων αυτών στις δανειακές συμβάσεις ζημιώνει τους καταναλωτές και αντίστοιχα ότι η Προσφεύγουσα αποκόμισε από τους όρους αυτούς οικονομικά οφέλη, όπως απαιτεί το άρθρο 57(3) του Νόμου.

Στη σελίδα 67, 3η παράγραφο της Απόφασης, ο Διευθυντής αναγράφει: «*Η ευρεία εφαρμογή των όρων αυτών ασκεί οικονομική πίεση σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, επηρεάζοντας αρνητικά την ικανότητά τους να εξυπηρετούν τις δανειακές τους υποχρεώσεις, ενώ παράλληλα αποφέρει σημαντικό οικονομικό όφελος στην Τράπεζα. Τα δεδομένα αυτά αξιολογούνται ως επιβαρυντικοί παράγοντες κατά την επιβολή κυρώσεων*».

Δεν υπάρχει καμιά εξήγηση που να οδηγεί σε εύλογο συμπέρασμα ότι οι όροι που κρίθηκαν καταχρηστικοί ζημιώνουν οικονομικά τους καταναλωτές ή ότι επηρεάζουν την ικανότητά τους να εξυπηρετούν τις δανειακές τους υποχρεώσεις και αντίστοιχα ωφελούν την Προσφεύγουσα. Ο Διευθυντής όφειλε να εξετάσει τις συνέπειες από την εφαρμογή των όρων για τους καταναλωτές, τις συνέπειες για την Προσφεύγουσα και να καταλήξει κατά πόσο η εφαρμογή τους, έστω και εν δυνάμει, κατά βάση ζημιώνει τους καταναλωτές ενώ ωφελεί την Προσφεύγουσα.

Ωστόσο, οι υπό εξέταση όροι όχι μόνο δεν ζημιώνουν τους καταναλωτές αλλά στις πλείστες των περιπτώσεων τους ωφελούν:

- Ο όρος που δίνει στην Προσφεύγουσα το δικαίωμα να μεταβάλλει το βασικό της επιτόκιο: η εφαρμογή του όρου αυτού δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές επωφελούς μείωσης του επιτοκίου.
- Ο όρος που επιτρέπει την επανεκτίμηση ενυπόθηκων ακινήτων: η εφαρμογή του δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να παρακολουθούν την αξία των εξασφαλίσεών τους και να ενεργούν αναλόγως.
- Ο όρος περί συμψηφισμού: η κήρυξή του ως καταχρηστικού ενδέχεται να οδηγήσει σε πρόωρη καταγγελία του δανείου, επιβαρύνοντας τους καταναλωτές αντί να τους προστατεύει, εφόσον αποκλείει τη δυνατότητα της Τράπεζας να συμψηφίσει τις υπερήμερες υποχρεώσεις του δανειολήπτη με καταθέσεις του.

Ως εκ των πιο πάνω:

- Δεν προσδιορίζεται στην Απόφαση η φύση ή η έκταση της υποτιθέμενης ζημίας των καταναλωτών, ούτε παρέχονται στοιχεία που να την ποσοτικοποιούν ή να την τεκμηριώνουν.
- Η αναφορά στο οικονομικό όφελος της Προσφεύγουσας είναι αόριστη και μη αποδεδειγμένη.

- Παρότι στην απόφαση του Διευθυντή γίνεται αναφορά ότι ελήφθη υπόψη — κατά την επιβολή των κυρώσεων — η εκπεφρασμένη πρόθεση της Προσφεύγουσας να τροποποιήσει τους επίδικους όρους, η σχετική αναφορά είναι απλώς τυπική και λεκτική, χωρίς να εξηγείται πώς και σε ποιο βαθμό αυτό το στοιχείο συνεκτιμήθηκε κατά τον καθορισμό του ύψους του προστίμου ή της ανάγκης έκδοσης του διατάγματος παύσης εφαρμογής των υπό εξέταση όρων. Δεν τεκμηριώνεται, δηλαδή, ότι έγινε ουσιαστική στάθμιση του ελαφρυντικού αυτού παράγοντα, όπως απαιτεί το άρθρο 57(3)(β) του Ν. 112(Ι)/2021.

Οι παραπάνω παραλείψεις συνιστούν παράβαση της υποχρέωσης δέουσας έρευνας των κριτηρίων επιβολής κυρώσεων και παραβίαση του άρθρου 57(3) του Νόμου.

B. Πραγματική πλάνη

Ο Διευθυντής ζήτησε από την Προσφεύγουσα στις 30/6/2025 στοιχεία για τον αριθμό των συμβάσεων στις οποίες περιλήφθηκαν οι επίμαχοι όροι. Εις απάντηση, το μόνο που ανέφερε η Προσφεύγουσα ήταν ότι, από τις 8/8/2022 είχαν παραχωρηθεί 7.456 στεγαστικά δάνεια, χωρίς αναφορά στους όρους του καθενός.

Συγκεκριμένα, η Προσφεύγουσα ανέφερε τα ακόλουθα με την επιστολή της 08/08/2025: *«Σε κάθε περίπτωση, το αναθεωρημένο προσχέδιο σύμβασης ως σας έχει αποσταλεί και έχει εξεταστεί από την Υπηρεσία σας, είναι σε ισχύ από τις 8/8/2022 και από την εν λόγω ημερομηνία μέχρι και την ημερομηνία λήψης της Επιστολής, η Τράπεζα έχει παραχωρήσει 7.456 στεγαστικά δάνεια ...»*

Ο Διευθυντής παρερμήνευσε τα πιο πάνω και, ενεργώντας υπό καθεστώς πλάνης, κατέληξε στο λανθασμένο συμπέρασμα ότι όλοι οι εν λόγω όροι χρησιμοποιήθηκαν σε όλες τις 7.456 συμβάσεις. Ειδικότερα, ο Διευθυντής ανέφερε τα εξής στη σελ.67 της προσβαλλόμενης απόφασης: *«Συγκεκριμένα, από τις 8.8.2022, ημερομηνία έναρξης ισχύος του υπό εξέταση προσχεδίου σύμβασης, οι όροι αυτοί περιλήφθηκαν σε 7.456 στεγαστικά δάνεια, γεγονός που αναδεικνύει τον συστηματικό και διαρκή χαρακτήρα της παράβασης.»* Πρόκειται προφανώς για ένα εσφαλμένο συμπέρασμα.

Και ο Διευθυντής συνεχίζει αναφέροντας: *«Η επαναλαμβανόμενη επιβολή όρων που περιορίζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε μακροχρόνιες και ιδιαίτερα σημαντικές οικονομικά συμβάσεις υπονομεύει την αρχή της διαφάνειας και της ισότιμης μεταχείρισης. Η ευρεία εφαρμογή των όρων αυτών ασκεί οικονομική πίεση σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, επηρεάζοντας αρνητικά την ικανότητά τους να εξυπηρετούν τις δανειακές του υποχρεώσεις, ενώ παράλληλα αποφέρει σημαντικό οικονομικό όφελος στην Τράπεζα. Τα δεδομένα αυτά αξιολογούνται ως επιβαρυντικοί παράγοντες κατά την επιβολή κυρώσεων.»*

Καθίσταται προφανές, ότι ο Διευθυντής βασίσθηκε στο πιο πάνω εσφαλμένο συμπέρασμα του, το οποίο τον οδήγησε να θεωρήσει ότι:

- (α) αποδείχθηκε η «επαναλαμβανόμενη επιβολή [των] όρων»,
 - (β) αποδείχθηκε η «ευρεία εφαρμογή των όρων αυτών», και
 - (γ) αποδείχθηκε η άσκηση οικονομικής πίεσης «σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών».
- και κατέληξε ότι τα πιο πάνω «αξιολογούνται ως επιβαρυντικοί παράγοντες κατά την επιβολή κυρώσεων».

Ενόψει των ανωτέρω, ο Διευθυντής ενέργησε υπό καθεστώς πλάνης και έλαβε υπόψη του εσφαλμένα συμπεράσματα τα οποία τον οδήγησαν στην πεπλανημένη αντίληψη ότι είχαν αποδειχθεί και/ή ικανοποιηθεί παράγοντες που επηρέασαν την κρίση του και τους οποίους αξιολόγησε ως επιβαρυντικούς για την επιβολή κυρώσεων.

Γ. Παράβαση των άρθρων 26 και 28 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(Ι)/1999) – Έλλειψη δεόντως αιτιολογημένης διοικητικής απόφασης

Σύμφωνα με τα άρθρα 26 και 28 του Ν. 158(Ι)/1999, κάθε διοικητική πράξη που επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα ή συμφέροντα του διοικούμενου πρέπει να είναι δεόντως αιτιολογημένη και να έχει εκδοθεί κατόπιν επαρκούς και εμπειριστατωμένης διοικητικής έρευνας.

Η αιτιολογία πρέπει να είναι συγκεκριμένη, επαρκής και να προκύπτει από τα πραγματικά στοιχεία της υπόθεσης, ώστε να καθίσταται γνωστός ο πραγματικός λόγος της απόφασης και να μπορεί να ελεγχθεί από το δικαστήριο. Η απλή επανάληψη των νομοθετικών διατάξεων ή γενικόλογες αναφορές δεν συνιστούν νόμιμη αιτιολογία.

Στην προκειμένη περίπτωση, η αιτιολογία της Απόφασης είναι αόριστη, γενική και μη επαρκώς τεκμηριωμένη, καθώς:

- Δεν παρατίθενται συγκεκριμένα πραγματικά δεδομένα που να στοιχειοθετούν τη βαρύτητα και την έκταση της παράβασης.
- Δεν τεκμηριώνεται η ύπαρξη ουσιαστικής ζημίας των καταναλωτών ή οικονομικού οφέλους της Προσφεύγουσας.
- Όπως αναλύθηκε ανωτέρω, ο Διευθυντής κατέληξε στις συγκεκριμένες κυρώσεις αφού προσμέτρησε στοιχεία ανύπαρκτα ή αφού κατέληξε σε συμπεράσματα τα οποία δεν δικαιολογούνταν από τα πραγματικά δεδομένα και στοιχεία του διοικητικού φακέλου.
- Δεν εξηγείται γιατί κρίθηκε απαραίτητο να εκδοθεί διάταγμα που να απαγορεύει την εφαρμογή των όρων και σε υφιστάμενες συμβάσεις,

παρότι η Προσφεύγουσα είχε ήδη εκφράσει προθυμία να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις/παρατηρήσεις του Διευθυντή και της Καθ' ης η Προσφυγή.

- Από την Απόφαση προκύπτει ότι ο Διευθυντής, πριν από την έκδοση της απόφασης για παύση χρήσης των επίδικων όρων, δεν προσμέτρησε:
 - την οικονομική ζημία που ενδέχεται να επιφέρει η εν λόγω απόφαση στους καταναλωτές,
 - την επέμβαση στα δικαιώματα των συμβαλλομένων και την αστάθεια στις συμβατικές σχέσεις που επιφέρει η αδυναμία χρήσης ρητρών που τα ίδια τα συμβαλλόμενα μέρη ήθελαν να ρυθμίζουν,
 - την ανασφάλεια δικαίου που δημιουργείται.

Η απουσία τέτοιας ειδικής αιτιολογίας καθιστά την Απόφαση αναιτιολόγητη κατά νόμο και, ως εκ τούτου, ακυρωτέα.

Δ. Παράβαση της αρχής της αναλογικότητας – Άρθρο 52 του Ν. 158(Ι)/1999

Κατά το άρθρο 52 του Ν. 158(Ι)/1999, η διοίκηση δεν μπορεί να επιβάλει στον διοικούμενο μέτρα ή κυρώσεις που υπερβαίνουν το αναγκαίο μέτρο για την επίτευξη του σκοπού που επιδιώκεται.

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι η επιβολή προστίμου ύψους €600.000, επιπλέον ημερήσιου διοικητικού προστίμου €1.000 για κάθε ημέρα συνέχισης της παράβασης και η έκδοση διατάγματος παύσης των όρων σε υφιστάμενες συμβάσεις — χωρίς να αιτιολογείται γιατί κρίθηκε απαραίτητη η επιβολή τόσο δυσανάλογων κυρώσεων — συνιστά καταφανώς δυσανάλογη διοικητική ενέργεια.

Σε συμμόρφωση με το άρθρο 52 (3) του Ν. 158(Ι)/1999, το οποίο ορίζει: «*Αν η διοίκηση έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων νόμιμων λύσεων, οφείλει να προτιμήσει εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής για το διοικούμενο*» η Διοίκηση όφειλε να επιλέξει ηπιότερο μέτρο που να εξυπηρετεί τον ίδιο σκοπό (π.χ. προειδοποίηση ή χρονοδιάγραμμα συμμόρφωσης) και να αιτιολογήσει ειδικά γιατί το δραστικό διάταγμα κρίθηκε απολύτως αναγκαίο.

Να σημειωθεί ότι ο ίδιος ο Νόμος με το άρθρο 57(1)(ε) δίνει τη δυνατότητα στον Διευθυντή «να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58». Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 5(4) του Νόμου: «*Σε περίπτωση ανάληψης δέσμευσης από τον εμπορευόμενο, ο Διευθυντής δύναται να αναστείλει τη διερεύνηση της υπόθεσης ή, σε περίπτωση που κατόπιν έρευνας ήδη διαπιστώθηκε παράβαση, να αναστείλει τη λήψη οποιωνδήποτε μέτρων με βάση τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 57 εναντίον του εμπορευόμενου*».

Μολονότι στην Απόφαση αναγνωρίζεται ότι η Προσφεύγουσα προσφέρθηκε να τροποποιήσει τους επίδικους όρους με τρόπο που να ικανοποιεί τις

απαιτήσεις/παρατηρήσεις του Διευθυντή, εντούτοις ο Διευθυντής δεν αιτιολογεί καθόλου για ποιο λόγο, παρά τη σαφώς εκπεφρασμένη αυτή πρόθεση της Προσφεύγουσας, θεώρησε απαραίτητη την έκδοση διατάγματος που να υποχρεώνει την Προσφεύγουσα να μην εφαρμόζει τους όρους αυτούς σε υφιστάμενες συμβάσεις.

Η έλλειψη αυτής της αιτιολογίας είναι κρίσιμη, διότι το εν λόγω διάταγμα:

- επεμβαίνει ευθέως σε υφιστάμενες συμβατικές σχέσεις μεταξύ της Προσφεύγουσας και των πελατών της,
- έχει ιδιαίτερα επαχθείς συνέπειες και
- συνιστά σαφώς δυσμενές μέτρο κατά την έννοια του άρθρου 26 του Ν. 158(Ι)/1999, χωρίς όμως να τεκμηριώνεται η αναλογικότητα και η αναγκαιότητα της παρέμβασης.

Η διοίκηση, στο πλαίσιο της υποχρέωσής της για δεόντως αιτιολογημένη απόφαση και δέουσα έρευνα (άρθρα 26 και 28 Ν. 158(Ι)/1999), όφειλε να αιτιολογήσει:

- γιατί η εθελοντική συμμόρφωση της Τράπεζας με τις απαιτήσεις/παρατηρήσεις του Διευθυντή δεν αρκούσε για την αποκατάσταση της νομιμότητας,
- γιατί η έκδοση διατάγματος παύσης χρήσης των όρων σε προϋπάρχουσες συμβάσεις ήταν αναλογική και αναγκαία,
- ποια συγκεκριμένα πραγματικά στοιχεία δικαιολογούσαν μια τόσο παρεμβατική και εξαιρετικά δυσμενή κύρωση.

Η παράλειψη τέτοιας αιτιολογίας καθιστά την πράξη παράνομη και ακυρωτέα, διότι εκδόθηκε χωρίς να πληρούνται οι προϋποθέσεις του διοικητικού καθήκοντος για δεόντως αιτιολογημένη και αναλογική διοικητική ενέργεια, κατά παράβαση των άρθρων 26 και 28 του Ν. 158(Ι)/1999, των αρχών της χρηστής διοίκησης που επιβάλλουν στα διοικητικά όργανα, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, να ενεργούν σύμφωνα με το περί δικαίου αίσθημα, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις καθώς και των αρχών της αναλογικότητας.

Η επιβολή διατάγματος που απαγορεύει την εφαρμογή των όρων και σε υφιστάμενες συμβάσεις καθιστούσε αναγκαία μια ουσιαστική στάθμιση των συνεπειών που θα είχε η εν λόγω επέμβαση, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για την Προσφεύγουσα. Πόσο μάλλον στην παρούσα περίπτωση, που η μη εφαρμογή ορισμένων όρων ενδέχεται, στην πράξη, να προκαλέσει αντίθετα από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, δηλαδή να ζημιώσει τους ίδιους τους καταναλωτές αντί να τους ωφελήσει.

Έχει προαναφερθεί, ενδεικτικά, ότι για παράδειγμα η απαγόρευση εφαρμογής όρου που παρέχει στην Προσφεύγουσα τη δυνατότητα προσαρμογής του επιτοκίου μπορεί

να στερήσει από τους καταναλωτές τη δυνατότητα να επωφεληθούν από ενδεχόμενη μείωση του βασικού επιτοκίου, οδηγώντας σε αδικαιολόγητα υψηλότερες επιβαρύνσεις. Παράλληλα, η μη εφαρμογή των όρων αφήνει κενά ρύθμισης σε ζητήματα που τα ίδια τα συμβαλλόμενα μέρη είχαν ήδη ρυθμίσει συμβατικά, με συνέπεια να δημιουργείται νομική αβεβαιότητα και ανισορροπία στις συμβατικές σχέσεις.

Περαιτέρω, η επέμβαση αυτή σε υφιστάμενες συμβάσεις συνιστά περιορισμό του συνταγματικά κατοχυρωμένου δικαιώματος του συμβάλλεσθαι (άρθρο 25 του Συντάγματος), το οποίο επιτρέπει στα μέρη να καθορίζουν ελεύθερα το περιεχόμενο των συμβάσεων τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν αντίκειται στη δημόσια τάξη ή τον νόμο. Η απουσία οποιασδήποτε αιτιολογίας που να τεκμηριώνει ότι ο Διευθυντής προέβη σε τέτοια στάθμιση των συνεπειών καθιστά την Απόφαση αναιτιολόγητη και δυσανάλογη.

Ενόψει των ανωτέρω, η Απόφαση:

- εκδόθηκε χωρίς επαρκή και ουσιαστική έρευνα των πραγματικών στοιχείων της υπόθεσης,
- στηρίζεται εν γένει σε αόριστες και μη τεκμηριωμένες αναφορές,
- στηρίζεται σε αόριστες αναφορές σε ζημία των καταναλωτών και όφελος της Προσφεύγουσας και όχι σε πραγματικά στοιχεία,
- δεν αιτιολογεί την αναγκαιότητα του δραστικού διατάγματος που επιβάλλει επέμβαση σε υφιστάμενες συμβάσεις,
- επιβάλλει δυσανάλογες κυρώσεις κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας του άρθρου 52 του Ν. 158(Ι)/1999,
- στερείται ειδικής και επαρκούς αιτιολογίας κατά παράβαση των διατάξεων των άρθρων 26 και 28 του Ν. 158(Ι)/1999,
- παραβιάζει τα κριτήρια του άρθρου 57(3) του Ν. 112(Ι)/2021 και ως εκ τούτου, η Απόφαση πρέπει να ακυρωθεί.

11. Άλλοι λόγοι για τους οποίους η Απόφαση πάσχει.

Η Απόφαση εκδόθηκε κατά παράβαση του Συντάγματος, των Νόμων, των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου και της Νομολογίας του Ανώτατου Δικαστηρίου, του Ανωτάτου Συνταγματικού Δικαστηρίου, του Εφετείου, του Διοικητικού Δικαστηρίου και των Δικαστηρίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η Απόφαση εκδόθηκε κατά παράβαση του Νόμου, της Οδηγίας, του Συντάγματος και/ή άλλως πως. Τα συμπεράσματα της Απόφασης, ειδικά σε σχέση με την παραβίαση από την Τράπεζα των άρθρων 50 και 52 του Νόμου είναι εσφαλμένα και/ή ατεκμηρίωτα και/ή στηρίζονται σε νομική και πραγματική πλάνη και έλλειψη δέουσας έρευνας.

Η διοίκηση κατά παράβαση του άρθρου 45 του Ν. 158(Ι)/1999, παρέλειψε να διερευνήσει δεόντως και/ή να αξιολογήσει επαρκώς όλα τα ουσιώδη γεγονότα καθώς και τις θέσεις και πληροφορίες που της υποβλήθηκαν. Η Απόφαση πάσχει λόγω ελλιπούς και/ή ανεπαρκούς αιτιολογίας κατά παράβαση των άρθρων 26 και 28 του Ν. 158(Ι)/1999 και/ή άλλως πως. Η Απόφαση λήφθηκε κατά παράβαση των άρθρων 50 και 51 του Ν. 158(Ι)/99 και/ή κατά παράβαση των αρχών της εύρυθμης, αγαθής και χρηστής διοίκησης, της αρχής της καλής πίστης και/ή και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου προς τη διοίκηση και/ή άλλως πως.

Η Απόφαση λήφθηκε κατά παράβαση της αρχής της αμεροληψίας και/ή υπό συνθήκες παρέμβασης από αναρμόδια πρόσωπα και/ή όργανα και/ή το διοικητικό όργανο που μετείχε στην παραγωγή και/ή έκδοση της Απόφασης δεν παρείχε τα εχέγγυα της αμερόληπτης κρίσης. Η διοίκηση έλαβε την Απόφαση καθ' υπέρβαση και/ή κατάχρηση εξουσίας και/ή εκτός των ακραίων ορίων της διακριτικής της ευχέρειας και/ή με αλλότρια κίνητρα και/ή κατευθυνόμενη από άλλο όργανο ή πρόσωπο και/ή προς επιδίωξη σκοπού κατάδηλα ξένου προς το σκοπό του νόμου και/ή λαμβάνοντας υπόψη της στοιχεία άσχετα με τον επιδιωκόμενο από το νόμο σκοπό.

Ο Διευθυντής δεν άσκησε ίδια και ανεξάρτητη κρίση για να αποφανθεί επί της καταχρηστικότητας των επίμαχων ρητρών και υιοθέτησε εσφαλμένα τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή προς τούτο. Η Απόφαση λήφθηκε κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας. Η διοίκηση λειτούργησε αντιφατικά και/ή παράνομα και/ή παράτυπα και παραβίασε τους κανόνες φυσικής δικαιοσύνης και/ή το δικαίωμα ακρόασης της Τράπεζας και/ή το δικαίωμα της Τράπεζας σε δίκαιη δίκη.

Η Απόφαση, στον βαθμό που επιβάλλει στην Προσφεύγουσα διοικητικά πρόστιμα, λήφθηκε χωρίς ο Διευθυντής να σταθμίσει ως όφειλε, όλα τα άμεσα αναμιγμένα στην υπόθεση συμφέροντα και/ή τα εν λόγω πρόστιμα είναι δυσανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό και/ή δεν έχουν αντικειμενική συνάφεια με την υποχρέωση που παραβιάστηκε και/ή δεν βρίσκονται σε εύλογη σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό και/ή είναι δυσανάλογα με τον επιδιωκόμενο με την πράξη σκοπό.

Η Απόφαση λήφθηκε από όργανο του οποίου η σύνθεση πάσχει. Η Απόφαση πάσχει καθότι δεν υπάρχουν πλήρη και άρτια πρακτικά των συνεδριάσεων του διοικητικού οργάνου. Ο διοικητικός φάκελος της υπόθεσης είναι ελλιπής και απόλυτα ανεπαρκής. Η Απόφαση είναι προϊόν εσφαλμένης διαδικασίας και προπαρασκευαστικών πράξεων που πάσχουν νομικά.

Δ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ' ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Αναφορικά με τους υποβληθέντες λόγους ένστασης εκ μέρους της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η Προσφυγή υποβάλλει τα ακόλουθα:

1^ο λόγος ακύρωσης

Μετά από ενδελεχή μελέτη των θέσεων, τεκμηριώσεων και πρόσθετων διευκρινίσεων που υποβλήθηκαν από την Προσφεύγουσα αναφορικά με τον εξεταζόμενο Όρο Επιτοκίου, η Καθ' ης η Πρόσφυγή, στο πλαίσιο της αρχής της χρηστής διοίκησης και της υποχρέωσης αιτιολογημένης επανεξέτασης, διαπιστώνει ότι προκύπτουν ουσιαστικά και βάσιμα επιχειρήματα τα οποία δικαιολογούν μερική αναθεώρηση της αρχικής κρίσης περί καταχρηστικότητας.

Επί της διάκρισης των δύο σκέλων του Όρου Επιτοκίου

Η Καθ' ης η Πρόσφυγή αναγνωρίζει ότι ο υπό εξέταση όρος περιλαμβάνει δύο διακριτά σκέλη:

(α) το πρώτο, το οποίο αφορά την εφαρμογή της υφιστάμενης μεθοδολογίας υπολογισμού του κύριου βασικού επιτοκίου της Τράπεζας, και (β) το δεύτερο, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα τροποποίησης της εν λόγω μεθοδολογίας.

Κατά την αρχική αξιολόγηση δεν έγινε επαρκής διάκριση μεταξύ των δύο αυτών λειτουργιών, με αποτέλεσμα η κρίση περί καταχρηστικότητας να εκτείνεται στον όρο στο σύνολό του, παρότι τα πραγματικά περιστατικά και τα δεδομένα αφορούσαν πρωτίστως το δεύτερο σκέλος. Η επισήμανση αυτή της Προσφεύγουσας κρίνεται ορθή και νομικά βάσιμη.

Επί της διαφάνειας και επαληθευσιμότητας της υφιστάμενης μεθοδολογίας

Από την αξιολόγηση των στοιχείων που προσκομίστηκαν, προκύπτει ότι η υφιστάμενη μεθοδολογία υπολογισμού του κύριου βασικού επιτοκίου βασίζεται σε αντικειμενικά, σαφή και επαληθεύσιμα δεδομένα, καθότι στηρίζεται σε δείκτες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, οι οποίοι δημοσιεύονται τακτικά και είναι προσβάσιμοι στο κοινό.

Η μεθοδολογία περιλαμβάνει συγκεκριμένο μαθηματικό τύπο και προκαθορισμένες περιόδους αναπροσαρμογής, διασφαλίζοντας έτσι πλήρη διαφάνεια και προβλεψιμότητα για τους καταναλωτές. Η Καθ' ης η Πρόσφυγή αποδέχεται ότι, υπό τα δεδομένα αυτά, το πρώτο σκέλος του Όρου Επιτοκίου δεν συνιστά καταχρηστικό όρο, καθώς πληροί τις απαιτήσεις των άρθρων περί σαφήνειας και διαφάνειας των συμβατικών όρων.

Η Καθ' ης η Πρόσφυγή αναγνωρίζει ότι μόνο το δεύτερο σκέλος του όρου, που αφορά τη δυνατότητα τροποποίησης της μεθοδολογίας, ενδέχεται να δημιουργεί περιθώρια αδιαφάνειας, καθότι η διατύπωσή του παραπέμπει σε «συνθήκες της αγοράς» και «κόστος χρηματοδότησης» χωρίς περαιτέρω εξειδίκευση. Ως εκ τούτου, η καταχρηστικότητα μπορεί να αποδοθεί μόνο στο σκέλος αυτό, και όχι στην εφαρμογή της ίδιας της υφιστάμενης μεθοδολογίας, η οποία παραμένει σαφής και επαληθεύσιμη.

Η Καθ' ης η Προσφυγή λαμβάνει υπόψη ότι η πλήρης απαγόρευση εφαρμογής του Όρου Επιτοκίου, όπως αρχικά αποφασίστηκε, ενδέχεται να επιφέρει ανεπιθύμητες επιπτώσεις τόσο για τους καταναλωτές, όσο και για την ίδια την Προσφύγουσα. Η αναστολή εφαρμογής της μεθοδολογίας θα στερούσε από τους καταναλωτές τη δυνατότητα να επωφελούνται από ενδεχόμενες μειώσεις επιτοκίων, ενώ παράλληλα θα δημιουργούσε νομική και λειτουργική αβεβαιότητα για τις υφιστάμενες δανειακές συμβάσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή αποδέχεται ότι η αρχική απόφαση πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως, ώστε να διατηρηθεί το εύρημα καταχρηστικότητας μόνο ως προς το σκέλος του όρου που αφορά τη δυνατότητα τροποποίησης της μεθοδολογίας, και να εξαιρεθεί από το εύρημα καταχρηστικότητας το σκέλος που αφορά την εφαρμογή της υφιστάμενης και δημοσιευμένης μεθοδολογίας υπολογισμού του βασικού επιτοκίου.

Με τη διόρθωση αυτή, διασφαλίζεται η πλήρης συμμόρφωση με τις αρχές της διαφάνειας, της χρηστής διοίκησης και της αναλογικότητας, ενώ αποτρέπονται δυσανάλογες ή μη αναγκαίες επιπτώσεις για τους καταναλωτές και την ομαλή λειτουργία της αγοράς.

2^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Προσφύγουσα υποστηρίζει ότι η εξέταση της Καθ' ης η Προσφυγή δεν ήταν νομικά επιτρεπτή, διότι βασίστηκε σε δείγμα σύμβασης χωρίς συγκεκριμένο καταναλωτή. Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η νομοθεσία της παρέχει τη διακριτική αρμοδιότητα να εξετάζει συμβατικές ρήτρες που προορίζονται για γενικευμένη χρήση και ότι η αξιολόγηση μπορεί να γίνει σε αφηρημένο επίπεδο, όταν η ουσία της υπόθεσης αφορά τη συστηματική πρακτική της Προσφύγουσας και όχι μεμονωμένες περιπτώσεις. Επομένως, η χρήση δείγματος σύμβασης ως αντιπροσωπευτικού στοιχείου είναι νομιμοποιημένη και εύλογη, δεδομένου ότι εξυπηρετεί τον σκοπό της προστασίας των καταναλωτών και της πρόληψης χρήσης καταχρηστικών ρητρών.

Περαιτέρω, η Προσφύγουσα ισχυρίζεται ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν μπορούσε να βασιστεί στο άρθρο 7(2) της Οδηγίας και ότι μόνο το άρθρο 62 του Νόμου αντιστοιχεί στην ενσωμάτωσή του. Η Καθ' ης η Προσφυγή, αντιθέτως, σημειώνει ότι η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και η ερμηνεία της από το ΔΕΕ επιτρέπουν την εξέταση ρητρών “in abstracto”, όταν αυτές προορίζονται για γενικευμένη χρήση, όπως είναι στην παρούσα περίπτωση. Η διαδικασία του άρθρου 53, που επιτρέπει στην Καθ' ης η Προσφυγή να εξετάζει παραβάσεις του Νόμου αυτεπάγγελα, συμβιβάζεται πλήρως με το πνεύμα της Οδηγίας και διασφαλίζει αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, όπως προβλέπει το άρθρο 7(1) της Οδηγίας. Συνεπώς, η διαδικασία που ακολουθήθηκε δεν παραβιάζει τη νομοθεσία ούτε τις αρχές της Οδηγίας, αλλά εφαρμόζει αποτελεσματικά τα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών.

Η Προσφεύγουσα υποστηρίζει ότι η Οδηγία δεν μπορεί να επικαλεστεί απευθείας έναντι ιδιωτών. Η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι δεν έγινε άμεση εφαρμογή της Οδηγίας έναντι ιδιωτών, αλλά η Οδηγία χρησιμοποιήθηκε ως πλαίσιο ερμηνείας των διατάξεων του Νόμου, όπως επιτρέπεται από τη νομολογία του ΔΕΕ. Η διαδικασία αξιολόγησης βασίστηκε στο άρθρο 53 του Νόμου, το οποίο είναι πλήρως εναρμονισμένο με τις αρχές της Οδηγίας. Επομένως, η επιχειρηματολογία της Προσφεύγουσας περί μη άμεσης εφαρμογής δεν αναιρεί τη νομιμότητα των ενεργειών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

Με βάση τα παραπάνω, η Καθ' ης η Προσφυγή καταλήγει ότι είχε νομική βάση και αρμοδιότητα να εξετάσει τις συμβατικές ρήτρες χρησιμοποιώντας δείγμα σύμβασης γενικής χρήσης. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε είναι σύμφωνη με το άρθρο 53 του Νόμου, καθώς και με τις αρχές της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ. Τα ευρήματα της ανταποκρίνονται στις επιταγές του Νόμου και δεν παραβιάζουν την αρχή της δίκαιης δίκης και συνεπώς, τα ευρήματα της είναι ορθά, πλήρη και δεσμευτικά, και η διαδικασία που ακολουθήθηκε νομικά θεμιτή και σύννομη.

3^{ος} λόγος ακύρωσης

Η θέση αυτή δεν ευσταθεί, καθώς παραγνωρίζει το σκοπό και το πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων για τις καταχρηστικές ρήτρες. Η νομοθεσία και η νομολογία επιτρέπουν στην Καθ' ης η Προσφυγή να εξετάζει συμβατικές ρήτρες «γενικής χρήσης» σε αφηρημένο επίπεδο, προκειμένου να διαπιστωθεί η ύπαρξη συστηματικών ή επαναλαμβανόμενων πρακτικών που ενδέχεται να θέτουν σε κίνδυνο τους καταναλωτές. Η χρήση δείγματος σύμβασης, ακόμη και αν δεν έχει συνομολογηθεί με συγκεκριμένο καταναλωτή, είναι απολύτως δικαιολογημένη και αποβλέπει στην πρόληψη καταχρηστικών όρων πριν αυτοί εφαρμοστούν σε δεσμευτικές συμφωνίες. Επιπλέον, το άρθρο 53 του Νόμου παρέχει ρητά την αρμοδιότητα στην Καθ' ης η Προσφυγή να διερευνά παραβάσεις αυτεπάγγελα, διασφαλίζοντας πλήρως τη νομιμότητα της διαδικασίας, και η εξέταση βασίζεται σε ρητώς καθορισμένα δείγματα που χρησιμοποιούνται ευρέως από τον εμπορευόμενο. Συνεπώς, η ενέργεια της Καθ' ης η Προσφυγή δεν συνιστά υπέρβαση εξουσίας, αλλά συνάδει με την πρόνοια του Νόμου για προστασία των καταναλωτών και την πρόληψη καταχρηστικών πρακτικών, και η Απόφαση είναι νόμιμη, δεσμευτική και τεκμηριωμένη.

4^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι το Δείγμα Σύμβασης που χρησιμοποιείται ως βάση για ατομική διαπραγμάτευση με τους καταναλωτές δεν συνιστά δεσμευτική σύμβαση και συνεπώς η εξέταση των όρων του από την Εντεταλμένη Υπηρεσία υπερβαίνει τις εξουσίες της (*ultra vires*). Ωστόσο, η επιχειρηματολογία αυτή παραβλέπει βασικές πρόνοιες του Νόμου και της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, καθώς και τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η σχετική νομοθεσία δεν περιορίζει την αρμοδιότητα της Καθ' ης η Προσφυγή σε όρους που έχουν ήδη ενσωματωθεί σε δεσμευτικές συμβάσεις, αλλά επιτρέπει την εξέταση ρητρών που προορίζονται για γενικευμένη χρήση, ώστε να προληφθεί η καταχρηστική τους εφαρμογή σε μελλοντικές συμβάσεις. Η χρήση ενός δείγματος σύμβασης, ακόμη και αν δεν αποτελεί τελική συμφωνία, παρέχει αντιπροσωπευτική εικόνα των όρων που η Προσφεύγουσα προτείνει συστηματικά σε δανειολήπτες, και επομένως η αξιολόγησή τους «in abstracto» είναι πλήρως εναρμονισμένη με το σκοπό προστασίας των καταναλωτών.

Η διάκριση που προβάλλει η Προσφεύγουσα μεταξύ «προσχεδίου» και «πρότυπου προς γενική χρήση» δεν αναιρεί τη νομιμότητα της διαδικασίας. Το ΔΕΕ στην υπόθεση C-472/10 (*Nemzeti Fogyasztónédelmi Hatóság v Invitel*) αναγνώρισε ότι η διαπίστωση καταχρηστικών ρητρών μπορεί να γίνει πριν από την ένταξή τους σε ατομικές συμβάσεις, όταν οι όροι αυτοί προορίζονται να χρησιμοποιηθούν ευρέως ή να αποτελέσουν επαναλαμβανόμενους όρους Γενικών Όρων Συμβάσεων.

Το Δείγμα που εξετάστηκε αντιπροσωπεύει τους όρους που η Τράπεζα εφαρμόζει συστηματικά ως βάση διαπραγμάτευσης, και η ανάλυση τους επιτρέπει να εντοπιστούν όροι που ενδέχεται να καταλήξουν σε δεσμευτικές συμφωνίες με καταναλωτές. Η πρακτική αυτή συνάδει με το άρθρο 7(1) και 7(2) της Οδηγίας, που επιβάλλει μέτρα για την πρόληψη της χρήσης καταχρηστικών όρων και την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών.

Επιπλέον, η διαδικασία που ακολουθήθηκε δεν παραβιάζει την αρχή της δίκαιης δίκης. Η αξιολόγηση του Δείγματος περιορίζεται στην τεκμηρίωση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα των όρων, ώστε να επιτρέψει τη λήψη διοικητικών μέτρων που αποσκοπούν στην προστασία του συνόλου των καταναλωτών, όπως προβλέπει το άρθρο 53 του Νόμου. Το γεγονός ότι οι όροι του Δείγματος μπορεί να τροποποιηθούν κατά τη μεμονωμένη διαπραγμάτευση δεν ακυρώνει την αναγκαιότητα προληπτικού ελέγχου, δεδομένου ότι η Καθ' ης η Προσφυγή επιδιώκει να αποτρέψει τη χρήση όρων που θεωρούνται καταχρηστικοί όταν ενσωματωθούν σε συμβάσεις.

Συνεπώς, η εξέταση των όρων του Δείγματος από την Καθ' ης η Προσφυγή και η Απόφαση του Διευθυντή είναι σύννομες και στηρίζονται σε σαφή νομική βάση. Τα ευρήματα της ανταποκρίνονται στις διατάξεις του Νόμου και στις αρχές της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, αποδεικνύοντας ότι οι εν λόγω όροι είναι καταχρηστικοί και ότι η Προσφεύγουσα οφείλει να παύσει τη χρήση τους. Η θέση της Προσφεύγουσας περί έλλειψης εξουσίας βασίζεται σε αυστηρά τεχνική ερμηνεία που αγνοεί τον προληπτικό χαρακτήρα της προστασίας των καταναλωτών και την ανάγκη συλλογικής πρόληψης της καταχρηστικής χρήσης όρων.

5^{ος} λόγος ακύρωσης

Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί παραβίασης θεμελιωδών αρχών του διοικητικού δικαίου, όπως η χρηστή διοίκηση, η καλή πίστη και η αναλογικότητα, δεν ευσταθούν, καθώς η Απόφαση εκδόθηκε εντός των νομικών εξουσιών που παρέχει ο Νόμος και σύμφωνα με τις βασικές αρχές της προστασίας των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, το άρθρο 57(1) παρέχει στον Διευθυντή διακριτική ευχέρεια ως προς την επιλογή των μέτρων, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας απόκτησης δεσμεύσεων από τον παραβάτη, αλλά δεν περιορίζει την άσκηση αυτής της διακριτικής εξουσίας αποκλειστικά σε αυτό το μέτρο. Η Καθ' ης η Προσφυγή έχει την ευχέρεια να επιλέξει το κατάλληλο μέτρο, αναλόγως της σοβαρότητας και της συστηματικότητας της παράβασης, προκειμένου να προστατευθούν οι καταναλωτές και να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τον Νόμο.

Η Απόφαση που επέβαλε την άμεση παύση χρήσης των όρων και την απαγόρευση μελλοντικής χρήσης ήταν συνεπής με το σκοπό της προστασίας του καταναλωτικού κοινού, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι επίμαχοι όροι ενδέχεται να επαναχρησιμοποιηθούν σε πολλές συμβάσεις. Η επιλογή αυτή δεν συνιστά υπέρβαση ή παράλειψη στάθμισης, αλλά λογική εφαρμογή προληπτικού και αποτρεπτικού μέτρου.

Η Προσφεύγουσα επικαλείται την αρχή της αναλογικότητας, ισχυριζόμενη ότι η Απόφαση θα έπρεπε να περιοριστεί σε τμήματα όρων που κρίθηκαν καταχρηστικά ή να προταθούν εναλλακτικές λύσεις. Ωστόσο, η αναλογικότητα πρέπει να εκτιμάται υπό το πρίσμα του σκοπού προστασίας των καταναλωτών και της πρόληψης συστηματικής καταχρηστικής πρακτικής. Η Απόφαση επιδιώκει να εξαλείψει την πιθανότητα περαιτέρω χρησιμοποίησης των όρων που κρίθηκαν καταχρηστικοί, ενώ ταυτόχρονα αφήνει περιθώριο στην Τράπεζα να αναδιατυπώσει τους όρους σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Καθ' ης η Προσφυγή.

Επιπλέον, η Απόφαση λαμβάνει υπόψη την προστασία του συνόλου των καταναλωτών και την αποφυγή οικονομικής βλάβης που μπορεί να προκύψει από την επαναλαμβανόμενη χρήση των καταχρηστικών όρων, όπως συμβαίνει στην περίπτωση τροποποιήσεων επιτοκίων ή συμψηφισμών. Η προληπτική φύση των μέτρων καθιστά αναγκαία την πλήρη εφαρμογή τους, χωρίς να παραβιάζεται η αναλογικότητα.

Τέλος, η καλή πίστη και η αρχή της χρηστής διοίκησης τηρήθηκαν πλήρως. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενεργεί με διαφανή και αντικειμενικό τρόπο, βασιζόμενη σε επαρκή τεκμηρίωση, και επιδιώκει τη συμμόρφωση της Τράπεζας προς τις διατάξεις του Νόμου, προστατεύοντας τόσο τους μεμονωμένους καταναλωτές, όσο και τη συλλογική αγορά. Η επιλογή να εξεταστούν οι όροι ως σύνολο, και όχι μερικά ή

τμηματικά, οφείλεται στο γεγονός ότι η αφαίρεση τμημάτων όρων χωρίς συνολική εκτίμηση ενδέχεται να ακυρώσει τον σκοπό της πρόληψης καταχρηστικών πρακτικών. Η Απόφαση, επομένως, δεν είναι ανεπιεικής ούτε άδικη, αλλά αναγκαία για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών και τη διασφάλιση της νομιμότητας της αγοράς.

6^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Καθ' ης η Προσφυγή, σε απάντηση των ισχυρισμών της Προσφεύγουσας περί πλάνης περί τον νόμο και περί τα πράγματα, εκθέτει τα ακόλουθα. Η απόφαση με την οποία κρίθηκαν καταχρηστικοί οι υπό εξέταση συμβατικοί όροι εκδόθηκε νομίμως, κατόπιν πλήρους και εμπειριστατωμένης αξιολόγησης των ουσιωδών, πραγματικών και νομικών στοιχείων της υπόθεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 50(1) του Νόμου και την πάγια νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας στερούνται νομικής και πραγματικής βάσης.

Πρώτον, ως προς τον ισχυρισμό περί εσφαλμένης ερμηνείας του νόμου, σημειώνεται ότι το άρθρο 50(1) του Νόμου, το οποίο αντιστοιχεί στο άρθρο 3(1) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, προβλέπει ότι καταχρηστική θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα μεταξύ των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών. Κατά τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (υποθέσεις C-415/11 *Aziz*, C-484/08 *Caja de Ahorros*, C-421/14 *Banco Primus*), η έννοια της καταχρηστικότητας αξιολογείται αντικειμενικά, χωρίς να απαιτείται απόδειξη υποκειμενικής κακής πίστης ή πρόθεσης του εμπορευόμενου.

Επομένως, η Καθ' ης η Προσφυγή, ελέγχοντας τους όρους υπό το πρίσμα της αντικειμενικής ανισότητας και όχι της υποκειμενικής πρόθεσης, εφάρμοσε ορθά το άρθρο 50(1). Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι απαιτείται εκτενής εξέταση της καλής πίστης και των διαπραγματευτικών συνθηκών είναι αβάσιμος, αφού τα στοιχεία αυτά δεν αποτελούν προϋπόθεση για τη διαπίστωση καταχρηστικότητας.

Περαιτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή, προέβη σε νόμιμη και εύλογη στάθμιση όλων των κρίσιμων παραμέτρων, όπως το είδος των συμβάσεων, η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η διαπραγματευτική ανισορροπία μεταξύ της Προσφεύγουσας και των καταναλωτών και η επίδραση των όρων στην οικονομική ισορροπία της συμβατικής σχέσης. Η στάθμιση αυτή είναι πλήρως εναρμονισμένη με τον σκοπό του Νόμου, ο οποίος είναι η αποτροπή της συστηματικής μετακύλισης κινδύνων από τον εμπορευόμενο στον καταναλωτή.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό περί πλημμελούς εκτίμησης των πραγματικών περιστατικών, επισημαίνεται ότι η ύπαρξη καταχρηστικής ρήτρας δεν εξαρτάται από το αν στην πράξη προκαλεί ζημία ή ωφέλεια στον καταναλωτή, αλλά από το αν

παρέχει μονομερή εξουσία στον εμπορευόμενο να μεταβάλλει τους όρους της σύμβασης κατά βούληση ή χωρίς σαφή και προβλέψιμα κριτήρια.

Σύμφωνα με τη νομολογία του ΔΕΕ (υπόθεση C-484/08 *Caja de Ahorros*), ακόμη και αν μια ρήτρα μπορεί περιστασιακά να λειτουργήσει υπέρ του καταναλωτή, θεωρείται καταχρηστική αν δημιουργεί δυνητική ανισότητα εις βάρος του. Το ΔΕΕ τόνισε ότι ο έλεγχος είναι **δυνητικός και δομικός**, όχι εμπειρικός ή περιστασιακός. Επομένως, οι επικλήσεις της Προσφεύγουσας περί «πιθανής ωφέλειας» των καταναλωτών από τη διατήρηση των όρων είναι νομικά αδιάφορες.

Πέραν τούτου, η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη και την αρχή της διαφάνειας, όπως προβλέπεται στο άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13. Οι ρήτρες που επιτρέπουν μονομερείς μεταβολές επιτοκίων, επανεκτιμήσεις εξασφαλίσεων ή συμψηφισμούς χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση δεν πληρούν την προϋπόθεση διαφάνειας, καθώς δεν καθιστούν δυνατό στον μέσο καταναλωτή να προβλέψει τις οικονομικές του υποχρεώσεις. Η έλλειψη διαφάνειας αποτελεί αυτοτελές στοιχείο καταχρηστικότητας, ανεξάρτητα από το αν συντρέχουν επιπλέον περιστάσεις ανισότητας.

Σε σχέση με τον ισχυρισμό ότι η Απόφαση στερείται επαρκούς αιτιολογίας, σημειώνεται ότι η διοικητική αιτιολογία απαιτεί σαφή και επαρκή αναφορά στα ουσιώδη στοιχεία που στηρίζουν την κρίση, όχι αναλυτική απάντηση σε κάθε επιμέρους επιχείρημα του ενδιαφερομένου. Η Απόφαση περιλαμβάνει σαφή αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο, στη σχετική νομολογία του ΔΕΕ και στα πραγματικά δεδομένα που ελήφθησαν υπόψη. Επομένως, επιτρέπει τον δικαστικό έλεγχο της νομιμότητας και πληροί πλήρως τις απαιτήσεις των άρθρων 46 και 47 του περί Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου. Δεν υφίσταται, συνεπώς, έλλειψη ή ανεπάρκεια αιτιολογίας.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι η Απόφαση ενδέχεται να βλάπτει οικονομικά τους καταναλωτές, επισημαίνεται ότι η νομιμότητα μιας ρήτρας δεν εξαρτάται από την ενδεχόμενη ωφέλεια ή ζημία που μπορεί να προκαλέσει, αλλά από τη συμβατότητά της με τις αρχές της ισότητας, της διαφάνειας και της καλής πίστης. Ο σκοπός του άρθρου 50(1) και της Οδηγίας 93/13 είναι η προληπτική προστασία του καταναλωτή από δυνητικά επιζήμιους όρους, ανεξάρτητα από την εκ των υστέρων οικονομική του κατάσταση. Ο εν λόγω ισχυρισμός είναι, επομένως, νομικά αδιάφορος και δεν επηρεάζει τη νομιμότητα της διοικητικής κρίσης.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή εφάρμοσε ορθά και πλήρως το άρθρο 50(1) του Νόμου, σύμφωνα με τις επιταγές της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και τη σχετική νομολογία. Δεν υφίσταται πλάνη περί τον νόμο ούτε πλάνη περί τα πράγματα, καθώς η Απόφαση στηρίχθηκε σε ορθή ερμηνεία του νόμου και σε

υπαρκτά, τεκμηριωμένα πραγματικά δεδομένα. Η αιτιολογία της είναι επαρκής και νόμιμη, ενώ οι επίδικες ρήτρες, λόγω του μονομερούς και αδιαφανούς χαρακτήρα τους, δημιουργούν αντικειμενικά σημαντική ανισότητα εις βάρος των καταναλωτών και, συνεπώς, ορθώς κρίθηκαν καταχρηστικές.

7^{ος} λόγος ακύρωσης

Οι ισχυρισμοί περί εσφαλμένης ερμηνείας του νόμου δεν ευσταθούν, καθώς η Απόφαση βασίζεται σε ορθή εφαρμογή του άρθρου 50(1) του Νόμου και τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όσον αφορά τον Όρο 2, περί αποπληρωμής με χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού, η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Απόφαση δεν λαμβάνει υπόψη ότι οποιοδήποτε μονομερές δικαίωμα πρέπει να ασκείται καλόπιστα και με εύλογη κρίση, σύμφωνα με το κυπριακό δίκαιο. Η θέση αυτή δεν μεταβάλλει τη νομική εκτίμηση, καθώς η Απόφαση έλαβε υπόψη ότι η ρήτρα προσφέρει τη δυνατότητα μονομερούς χρέωσης, αλλά υπόκειται σε περιορισμούς καλής πίστης και λογικότητας. Η δυνατότητα της Προσφεύγουσας να ενεργεί κατά τρόπο μη αδικαιολόγητο δεν αναιρεί την αντικειμενική ανισότητα που μπορεί να προκύψει εις βάρος του καταναλωτή σε απρόβλεπτες συνθήκες, γεγονός που δικαιολογεί την καταχρηστικότητα της ρήτρας υπό το άρθρο 50(1).

Σχετικά με τον Όρο 4, περί χρέωσης για λήψη εκτιμήσεων, η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η Απόφαση αγνοεί ότι η ρήτρα περιορίζεται σε περιπτώσεις αναθεώρησης της πιστωτικής διευκόλυνσης και ότι ο καταναλωτής μπορεί να επωμιστεί τα έξοδα αυτά σύμφωνα με το Παράρτημα VII του Credit Granting Directive. Ωστόσο, η Απόφαση αξιολόγησε ότι η ρήτρα παρέχει ευρύ περιθώριο στην Προσφεύγουσα να ζητά εκθέσεις εκτίμησης και να χρεώνει τον Οφειλέτη κατά την απόλυτη κρίση της, χωρίς συγκεκριμένες προϋποθέσεις ή έλεγχο αναγκαιότητας, γεγονός που δημιουργεί δυνητική ανισότητα και μη διαφάνεια, ανεξαρτήτως των προσδιορισμένων εξαιρέσεων. Η δυνατότητα μονομερούς χρέωσης του Οφειλέτη χωρίς διαφάνεια συνιστά, κατά αντικειμενικό τρόπο, καταχρηστική πρακτική.

Όσον αφορά τον Όρο 5, που αφορά το Κύριο Βασικό Επιτόκιο, η Προσφεύγουσα υποστηρίζει ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν έλαβε υπόψη το κύριο αντικείμενο της σύμβασης και τις σχετικές πρακτικές της αγοράς. Η Απόφαση, ωστόσο, έλαβε υπόψη ότι η ρήτρα παρέχει στην Προσφεύγουσα μονομερή δυνατότητα τροποποίησης του επιτοκίου, χωρίς να εξασφαλίζεται πλήρης διαφάνεια ή προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή. Η αναφορά σε εισήγηση του Γενικού Εισαγγελέα του ΔΕΕ δεν επηρεάζει τη νομική δεσμευτικότητα της Απόφασης, καθώς η κρίση βασίζεται σε ενωσιακό και εθνικό δίκαιο, και όχι αποκλειστικά σε νομολογία ΔΕΕ. Επιπλέον, η δυνατότητα τερματισμού της σύμβασης από τον καταναλωτή σε περίπτωση αλλαγής

επιτοκίου λήφθηκε υπόψη ως στοιχείο, αλλά δεν αναιρεί την καταχρηστικότητα της μονομερούς εξουσίας.

Σχετικά με τον Όρο 9(α), περί Γεγονότων Παράβασης (cross-default), η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι η δυνατότητα τερματισμού της σύμβασης για μη καταβολή δόσεων δεν μπορεί να θεωρηθεί καταχρηστική. Η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη ότι ο όρος αφορά το κύριο αντικείμενο της σύμβασης, αλλά και υπό το πρίσμα της καλής πίστης, η δυνατότητα μονομερούς τερματισμού σε άλλες συνθήκες μπορεί να δημιουργεί σημαντική ανισότητα για τον καταναλωτή, δικαιολογώντας την καταχρηστικότητα.

Για τον Όρο 9(α)(x), περί σχεδίων/διευθετήσεων με πιστωτές, καθώς και τους Όρους 9(α)(xx) και (xxi), η Προσφεύγουσα αμφισβητεί την αξιολόγηση της αδιαφάνειας ως στοιχείο καταχρηστικότητας. Η Απόφαση, ωστόσο, έλαβε υπόψη ότι η αδιαφάνεια μπορεί να ενισχύσει τον καταχρηστικό χαρακτήρα μιας ρήτρας και ότι η έλλειψη διαφάνειας δεν συνεπάγεται αυτομάτως καταχρηστικότητα, αλλά αποτελεί ένα από τα κριτήρια αξιολόγησης κατά το άρθρο 50(1). Η Καθ' ης η Προσφυγή εφάρμοσε σωστά τη μεθοδολογία που προβλέπεται από τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Όσον αφορά τον Όρο 10, που αφορά το δικαίωμα συμψηφισμού και γενικό δικαίωμα επίσχεσης, η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι πρόκειται για εκ των προτέρων θεσμοθετημένα δικαιώματα του κοινοδικαίου ή γενικού δικαίου και δεν μπορεί να είναι καταχρηστικά. Η Απόφαση εξέτασε την εφαρμογή τους υπό το πρίσμα της καλής πίστης και της δυνατότητας μονομερούς εκτέλεσης χωρίς διαφάνεια, και διαπίστωσε ότι η εξουσία μπορεί να δημιουργεί αντικειμενική ανισότητα εις βάρος του καταναλωτή.

Συμπερασματικά, η Καθ' ης η Προσφυγή εκτίμησε νομικά και πραγματικά όλα τα επίδικα στοιχεία, αξιολόγησε τη συμμόρφωση των όρων με τις αρχές της καλής πίστης, της διαφάνειας και της αντικειμενικής ισότητας, και έλαβε υπόψη τα συμφέροντα του καταναλωτή. Οι ισχυρισμοί περί νομικής πλάνης που προβάλλει η Προσφεύγουσα δεν ευσταθούν, καθώς η Απόφαση βασίζεται σε ορθή εφαρμογή του άρθρου 50(1) και των συναφών διατάξεων, ενώ η αξιολόγηση των ρητρών είναι πλήρως τεκμηριωμένη και σύμφωνη με την πάγια νομολογία και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

8ος λόγος ακύρωσης

Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι οι ισχυρισμοί περί πραγματικής πλάνης κατά την εξέταση της καταχρηστικότητας των όρων δεν ευσταθούν. Η Απόφαση βασίζεται στην αντικειμενική ερμηνεία των ρητρών και στη γενικότερη αρχή προστασίας του καταναλωτή, όπως προβλέπεται από τον Νόμο και τη νομολογία.

Σχετικά με τον Όρο 4, περί χρέωσης για λήψη εκτιμήσεων, η Προσφεύγουσα υποστηρίζει ότι η Απόφαση θεωρεί ότι ο δανειολήπτης οφείλει να προσκομίσει έγγραφα ή ότι η ρήτρα παρέχει ευρεία διακριτική ευχέρεια στην Προσφεύγουσα για αναθεώρηση των όρων. Η πραγματικότητα είναι ότι η εκτίμηση της Καθ' ης η Προσφυγή επικεντρώθηκε στην δυνατότητα χρέωσης του Οφειλέτη και στην ουσιαστική ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, ανεξάρτητα από τα προτεινόμενα υποθετικά δεδομένα που επικαλείται η Τράπεζα. Δεν υπήρξε, επομένως, ουσιώδης πραγματική πλάνη που να επηρεάζει το συμπέρασμα περί καταχρηστικότητας.

Σχετικά με τους Όρους 9(α)(xx) και (xci), η Απόφαση δεν απέδωσε στη ρήτρα δικαίωμα μονομερούς ερμηνείας εκ μέρους της Προσφεύγουσας, αλλά διαπίστωσε ότι η ρήτρα καθορίζει τα περιθώρια για την προστασία της Προσφεύγουσας από κινδύνους. Η Τράπεζα παραποιεί το περιεχόμενο της ρήτρας όταν ισχυρίζεται ότι αναφέρεται σε «αποκλειστική» δυνατότητα μονομερούς ερμηνείας. Συνεπώς, δεν υφίσταται ουσιώδης πραγματική πλάνη.

Τέλος, όσον αφορά τον Όρο 10, περί δικαιώματος συμψηφισμού και γενικού δικαιώματος επίσχεσης, η Απόφαση έλαβε υπόψη τη διατύπωση της ρήτρας και περιορίστηκε στα περιουσιακά στοιχεία που ανήκουν στον Οφειλέτη και σε λογαριασμούς με διαθέσιμο πιστωτικό υπόλοιπο.

Συνολικά, η Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησε σωστά τα πραγματικά δεδομένα και τη διατύπωση των ρητρών, όπως απαιτείται από τον Νόμο. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί ουσιώδους πραγματικής πλάνης δεν ευσταθούν και δεν επηρεάζουν την ορθότητα των συμπερασμάτων για την καταχρηστικότητα των επίδικων όρων.

9^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Προσφεύγουσα ισχυρίζεται ότι μπορεί να χρεώνει καθυστερημένες δόσεις, έξοδα εκτίμησης ή λοιπά κόστη σε οποιονδήποτε λογαριασμό στον οποίο ο οφειλέτης είναι συνδικαιούχος, ακόμη και όταν πρόκειται για κοινό λογαριασμό με τρίτο πρόσωπο. Ο ισχυρισμός αυτός παραγνωρίζει το βασικό νομικό χαρακτηριστικό του κοινού λογαριασμού: ότι οι συνδικαιούχοι δεν ευθύνονται κατ' ανάγκη για τις αναλήψεις ή χρεώσεις που σχετίζονται με προσωπικές υποχρεώσεις ενός εκ των μελών, εκτός αν υπάρχει ειδική και ρητή συναίνεσή τους. Το ότι κάθε συνδικαιούχος μπορεί να κινήσει τον λογαριασμό **δεν σημαίνει αυτομάτως** ότι ο λογαριασμός μπορεί να αποτελέσει μέσο ικανοποίησης ξένων προς αυτόν οφειλών χωρίς τη συναίνεση όλων.

Η Προσφεύγουσα στηρίζεται στη γενική αρχή ότι ο κοινός λογαριασμός επιτρέπει μονομερή κίνηση από κάθε συνδικαιούχο. Ωστόσο, η αρχή αυτή αφορά τις

εσωτερικές συναλλαγές των προσώπων που χρησιμοποιούν τον λογαριασμό (αναλήψεις, καταθέσεις κ.λπ.) και όχι την **εξωγενή επιβάρυνση** με χρεώσεις που δεν συνδέονται με τη λειτουργία του λογαριασμού, αλλά με εξωτερική σύμβαση (τη σύμβαση δανείου). Για να μπορεί η Προσφεύγουσα να χρεώσει τον κοινό λογαριασμό με τέτοιες εξωτερικές απαιτήσεις, απαιτείται ρητή συναίνεση όλων των συνδικαιούχων, καθώς το αντίθετο παραβιάζει την αυτοτέλεια της περιουσίας του τρίτου προσώπου. Ο συνδικαιούχος δεν καθίσταται αυτομάτως εγγυητής ή συνοφειλέτης του δανείου, επειδή μοιράζεται έναν τραπεζικό λογαριασμό με τον οφειλέτη.

Επιπλέον, η Προσφεύγουσα υποστηρίζει ότι η δήλωση εξουσιοδότησης του οφειλέτη επαρκεί ώστε να δεσμεύσει και τον τρίτο συνδικαιούχο. Η θέση αυτή είναι νομικά αβάσιμη, διότι κανείς δεν μπορεί να επιβαρύνει την περιουσία τρίτου χωρίς εξουσιοδότηση που προέρχεται από τον ίδιο τον τρίτο. Ο οφειλέτης μπορεί να εξουσιοδοτήσει την Προσφεύγουσα μόνο ως προς τη δική του περιουσία και τα δικά του ατομικά περιουσιακά στοιχεία· δεν μπορεί να παράσχει εξουσιοδότηση για λογαριασμό άλλου ή να δημιουργήσει την εντύπωση ότι ο τρίτος συναινεί σε χρέωση του λογαριασμού. Η Προσφεύγουσα, δε, έχει πλήρη γνώση ότι ο κοινός λογαριασμός περιλαμβάνει κεφάλαια που ανήκουν *ex aδιαιρέτου* σε περισσότερα πρόσωπα, και άρα δεν μπορεί να προχωρά σε χρεώσεις χωρίς να εξετάζει τους όρους λειτουργίας του και τις συνέπειες για τον τρίτο συνδικαιούχο.

Το επιχείρημα της Προσφεύγουσας ότι δεν υποχρεούται να διερευνά «ιδιωτικές σχέσεις» μεταξύ των συνδικαιούχων είναι παραπλανητικό. Δεν της ζητείται να διερευνήσει ιδιωτικές τους διαφορές, αλλά να σεβαστεί τους **όρους της σύμβασης του ίδιου του κοινού λογαριασμού**. Η Προσφεύγουσα είναι υποχρεωμένη να τηρεί τους όρους που η ίδια έχει θέσει κατά το άνοιγμα του λογαριασμού, στους οποίους προβλέπεται ότι οι συνδικαιούχοι έχουν πλήρη και ισότιμη εξουσία επί του λογαριασμού, χωρίς η εξουσία αυτή να μετατρέπεται σε ευθύνη κάλυψης αλλότριων υποχρεώσεων. Η χρέωση για προσωπικές οφειλές ενός συνδικαιούχου συνιστά υπέρβαση του σκοπού του λογαριασμού και αντιβαίνει στην αρχή της προστασίας της περιουσίας του μη οφειλέτη συνδικαιούχου.

Η μη διερεύνηση των όρων και η μη λήψη συναίνεσης μετατρέπει τον κοινό λογαριασμό σε εργαλείο είσπραξης που εκθέτει σε κίνδυνο περιουσιακά στοιχεία προσώπων χωρίς καμία συμβατική ή νομική δέσμευση προς την Προσφεύγουσα.

10^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Προσφεύγουσα παρερμηνεύει τον χαρακτήρα του άρθρου 57(3), το οποίο προβλέπει ενδεικτικά κριτήρια που λαμβάνονται «κατά περίπτωση» και όχι υποχρεωτική λεπτομερή ανάλυση. Η νομολογία είναι σαφής, η Διοίκηση δεν υποχρεούται να παραθέσει αναλυτική αριθμητική στάθμιση, αλλά να αποδεικνύει

ότι έλαβε γνώση, συνεκτίμησε τα δεδομένα και άσκησε κρίση βάσει των πραγματικών περιστάσεων.

Ο φάκελος περιλαμβάνει επαρκή στοιχεία, ο Διευθυντής εξέτασε όλους τους επίμαχους όρους, αξιολόγησε τον συστημικό κίνδυνο από τη χρήση τους, έλαβε υπόψη τη φύση των στεγαστικών δανείων και εκτίμησε την πιθανή ζημία και τον κίνδυνο ανισορροπίας υπέρ της Προσφεύγουσας. Συνεπώς, ο ισχυρισμός ότι δεν υπήρξε ουσιαστική έρευνα είναι αβάσιμος.

Τα στοιχεία της ίδιας της Προσφεύγουσας τεκμηριώνουν την εκτεταμένη χρήση των όρων. Η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι το ενιαίο προσχέδιο ήταν σε ισχύ από 8/8/2022, αλλά δεν προσκομίζει καμία απόδειξη ότι οι όροι δεν χρησιμοποιήθηκαν στις νέες συμβάσεις. Η παραδοχή περί «δείγματος σύμβασης» δεν αναιρεί την πραγματική εφαρμογή. Η Διοίκηση δικαιούται να συναγάγει εύλογα συμπεράσματα από τα επίσημα έγγραφα που έχει στη διάθεσή της, ιδίως όταν ο εμπορευόμενος δεν παρέχει πλήρη στοιχεία. Επομένως, η απόφαση βασίζεται σε τεκμηριωμένη εκτίμηση και όχι σε πλάνη.

Η Προσφεύγουσα αμφισβητεί την επάρκεια της αιτιολογίας, απαιτώντας εξαντλητική παρουσίαση κάθε στοιχείου. Η νομολογία, όμως, επιτρέπει επαρκή αιτιολόγηση που δείχνει σαφή προσδιορισμό της παράβασης, αναφορά στα κρίσιμα δεδομένα και αιτιώδη σύνδεση μεταξύ παράβασης και κύρωσης. Η απόφαση αναλύει κάθε όρο, προσδιορίζει την καταχρηστικότητα, αξιολογεί τον κίνδυνο για τους καταναλωτές και τεκμηριώνει την έκταση εφαρμογής. Η “αοριστία” που επικαλείται η Προσφεύγουσα είναι κατασκευασμένη, δεδομένου ότι η Διοίκηση βασίζεται σε δυνητική ζημία και κίνδυνο ανισορροπίας, όπως απαιτεί η νομολογία σε θέματα καταχρηστικών όρων.

Οι επίμαχοι όροι ρυθμίζουν κρίσιμα ζητήματα και δημιουργούν σημαντική ανισορροπία υπέρ της Προσφεύγουσας. Η βαρύτητα της παράβασης δικαιολογεί το ύψος του προστίμου και την επιβολή διατάγματος παύσης εφαρμογής. Το άρθρο 57 Ν.112(Ι)/2021 απαιτεί οι κυρώσεις να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Η απλή προειδοποίηση ή δέσμευση συμμόρφωσης δεν θα είχε αποτρεπτικό αποτέλεσμα, ούτε θα αντιμετώπιζε τον συστημικό χαρακτήρα της παράβασης. Η επέμβαση σε υφιστάμενες συμβάσεις είναι νόμιμη, καθώς ο καταχρηστικός όρος θεωρείται μηδέποτε υπάρξας και η δημόσια αρχή δικαιούται να επιβάλει παύση χρήσης για προστασία των καταναλωτών.

Όροι που δίνουν μονομερή εξουσία στην Προσφεύγουσα (π.χ. μεταβολή επιτοκίου, συμψηφισμός, επανεκτίμηση εξασφάλισης) είναι από τη φύση τους ασύμμετροι και εν δυνάμει επιζήμιοι, ανεξάρτητα από ενδεχόμενες ωφέλειες. Η νομολογία αξιολογεί τη δυνατότητα καταχρηστικής εφαρμογής, την έλλειψη διαφάνειας και την ανισορροπία δικαιωμάτων – υποχρεώσεων.

Επομένως, ο ισχυρισμός ότι οι όροι ωφελούν τους καταναλωτές είναι νομικά και πρακτικά αβάσιμος.

Η απόφαση βασίζεται σε πλήρη έρευνα, ειδική αιτιολογία και λαμβάνει μέτρα νόμιμα και προβλεπόμενα από τον Ν.112(Ι)/2021. Δεν υπάρχει παραβίαση της αναλογικότητας ή της καλής πίστης. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας είναι αβάσιμοι. Η απόφαση στηρίζεται σε πλήρη και ουσιαστική έρευνα, είναι ειδικά και επαρκώς αιτιολογημένη, οι κυρώσεις είναι αναλογικές και νόμιμες, προστατεύει τους καταναλωτές και αποτρέπει συστηματικές παραβάσεις και η επέμβαση σε υφιστάμενες συμβάσεις είναι επιτρεπτή και νόμιμη. Η απόφαση είναι, επομένως, νόμιμη, αναλογική και τεκμηριωμένη.

11^{ος} λόγος ακύρωσης

Η Απόφαση του Διευθυντή εκδόθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 50, 52 και 57(3) του Ν. 112(Ι)/2021 και των άρθρων 26, 28 και 52 του Ν. 158(Ι)/1999, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για την προστασία των καταναλωτών. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί παραβίασης Συντάγματος, νόμων ή γενικών αρχών του διοικητικού δικαίου αγνοούν το γεγονός ότι η Απόφαση βασίστηκε σε πλήρη φάκελο στοιχείων, πρακτικά συνεδριάσεων και στοιχεία που υποβλήθηκαν από την ίδια την Προσφεύγουσα. Η αιτιολογία της Απόφασης είναι επαρκής, συγκεκριμένη και τεκμηριωμένη, καθώς ο Διευθυντής εξέτασε την καταχρηστικότητα των επίμαχων όρων και αξιολόγησε τις πιθανές οικονομικές συνέπειες για τους καταναλωτές. Οι γενικόλογοι ισχυρισμοί περί «ατεκμηρίωτων συμπερασμάτων» αγνοούν ότι οι εκτιμήσεις έγιναν με βάση πραγματικά δεδομένα και σε συνάρτηση με την ανάγκη προστασίας του δημόσιου συμφέροντος.

Η Διοίκηση ενήργησε με πλήρη αμεροληψία και ανεξάρτητη κρίση. Η συνεργασία με την Καθ' ης η Προσφυγή δεν αναιρεί την ανεξαρτησία του Διευθυντή, ο οποίος αξιολόγησε τα στοιχεία και έλαβε τεκμηριωμένη Απόφαση. Οι ισχυρισμοί περί παρέμβασης, καθ' υπέρβαση ή κατάχρηση εξουσίας δεν στοιχειοθετούνται, καθώς η διαδικασία ακολουθήθηκε σύμφωνα με τις νόμιμες προβλέψεις, τη διακριτική εξουσία του Διευθυντή και τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Η εκτίμηση της αναλογικότητας των μέτρων έγινε με βάση τη σοβαρότητα, τη διάρκεια και την έκταση της παράβασης, καθώς και την ανάγκη διασφάλισης της προστασίας των καταναλωτών και της συμμόρφωσης της Προσφεύγουσας. Το διοικητικό πρόστιμο, το διάταγμα παύσης των όρων και το ημερήσιο πρόστιμο κρίθηκαν αναγκαία και αναλογικά για την πρόληψη επαναλαμβανόμενων παραβάσεων, ενώ ελήφθη υπόψη η πρόθεση της Προσφεύγουσας να τροποποιήσει τους όρους.

Η Απόφαση εκδόθηκε κατόπιν πλήρους διοικητικού φακέλου και διαδικασιών, και δεν υφίσταται ελάττωμα σύνθεσης οργάνου ή έλλειψη πρακτικών. Οι ισχυρισμοί περί ελλιπούς φακέλου ή προπαρασκευαστικών πράξεων που πάσχουν νομικά είναι

αβάσιμοι, καθώς όλα τα στοιχεία αξιολογήθηκαν σύμφωνα με το νόμο και τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης. Παράλληλα, η Απόφαση διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές προστατεύονται από οικονομικά επιβλαβείς ρήτρες, αποτρέπει την αθέμιτη ωφέλεια της Προσφεύγουσας και προάγει την ισότιμη μεταχείριση των δανειοληπτών, χωρίς να παραβιάζεται η συνταγματικά κατοχυρωμένη δυνατότητα των συμβαλλομένων να καθορίζουν το περιεχόμενο των συμβάσεών τους.

Συνεπώς, οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας είναι αόριστοι, ατεκμηρίωτοι και αγνοούν την πλήρη αιτιολογία, τα στοιχεία του φακέλου και τη σωστή εφαρμογή των αρχών του διοικητικού δικαίου. Η Απόφαση του Διευθυντή είναι νόμιμη, αναλογική, δεόντως αιτιολογημένη, και ελήφθη με πλήρη σεβασμό των διατάξεων του νόμου, της ανεξαρτησίας του διοικητικού οργάνου και του δημόσιου συμφέροντος, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την προστασία των καταναλωτών.

E. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της προσβληθείσας Απόφασης, καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα και καλούμαι με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 59 (4) του Νόμου όπως:

- (α) επικυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (β) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (γ) τροποποιήσω την προσβαλλόμενη απόφαση· ή
- (δ) ακυρώσω την προσβαλλόμενη απόφαση και προβώ σε έκδοση νέας απόφασης σε αντικατάσταση της προσβαλλόμενης.

Περαιτέρω, έχω μελετήσει τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως αυτές αναπτύχθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 22 Οκτωβρίου 2025, με την οποία υποβάλλεται η παρούσα ιεραρχική προσφυγή.

Με την παρούσα, η Προσφεύγουσα αιτείται την τροποποίηση της Απόφασης της Καθ' ης Προσφυγής αναφορικά με τον Όρο 5 της σύμβασης, ο οποίος αφορά το κύριο βασικό επιτόκιο της Τράπεζας. Ο εν λόγω Όρος περιλαμβάνει δύο διακριτά σκέλη:

1. **Πρώτο σκέλος:** Καθορίζει το δικαίωμα της Τράπεζας να τροποποιεί το κύριο βασικό επιτόκιο βάσει προκαθορισμένης και διαφανούς μεθοδολογίας υπολογισμού, η οποία στηρίζεται σε δημοσιευμένα επιτόκια της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου και είναι πλήρως επαληθεύσιμη από τα μέρη.
2. **Δεύτερο σκέλος:** Παρέχει στην Τράπεζα τη δυνατότητα να τροποποιεί τη μεθοδολογία αυτή ανάλογα με το κόστος χρηματοδότησης ή τις συνθήκες της αγοράς.

Η Απόφαση κήρυξε τον Όρο 5 καταχρηστικό στο σύνολό του, στηριζόμενη αποκλειστικά σε επιχειρήματα που αφορούν το δεύτερο σκέλος. Αντιθέτως, το πρώτο σκέλος δεν περιέχει αόριστους ή γενικούς όρους, αλλά θέτει σαφή, επαληθεύσιμα και διαφανή κριτήρια για τον υπολογισμό του κύριου βασικού επιτοκίου. Επομένως, η κρίση περί καταχρηστικότητας του πρώτου σκέλους είναι αβάσιμη, στηρίζεται σε πραγματική και νομική πλάνη και πρέπει να αναθεωρηθεί.

Η εφαρμογή της Απόφασης στο σύνολο του Όρου 5 θα είχε σοβαρές συνέπειες. Η Τράπεζα θα στερούνταν του συμβατικού δικαιώματός της να προβαίνει σε μειώσεις επιτοκίων, γεγονός που θα οδηγούσε σε οικονομική ζημία και σε αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Παράλληλα, χιλιάδες καταναλωτές θα απωλέσουν τυχόν τρέχουσες ή μελλοντικές μειώσεις επιτοκίων. Επιπλέον, η Απόφαση ενδέχεται να προκαλέσει μαζικές νομικές διεκδικήσεις, επιβαρύνοντας τόσο την Τράπεζα όσο και τα Δικαστήρια.

Συνεπώς, η Απόφαση πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να αναγνωρίζεται ρητώς ότι το πρώτο σκέλος του Όρου 5 δεν είναι καταχρηστικό και μπορεί να εφαρμόζεται κανονικά, ενώ η κρίση περί καταχρηστικότητας να περιορίζεται αποκλειστικά στο δεύτερο σκέλος, χωρίς να θίγεται η διαφανής μεθοδολογία του πρώτου σκέλους.

Μετά από προσεκτική εξέταση των λοιπών λόγων ακύρωσης που επικαλείται η Προσφεύγουσα, διαπιστώνεται ότι κανένας εξ αυτών δεν ευσταθεί. Οι λόγοι αυτοί στηρίζονται σε αόριστες ή ανεπαρκώς τεκμηριωμένες αιτιάσεις, χωρίς επαρκή νομικά ή πραγματικά στοιχεία, και δεν θίγουν την ουσία της Απόφασης. Οι υπόλοιποι λόγοι δεν τεκμηριώνουν ούτε την ύπαρξη πραγματικής ή νομικής πλάνης, ούτε υπέρβαση εξουσίας, ούτε παραβίαση της αρχής της χρηστής διοίκησης. Συνεπώς, δεν μπορούν να αποτελέσουν βάση για τροποποίηση ή αναθεώρηση της Απόφασης πέραν της τροποποίησης που αφορά το πρώτο σκέλος του Όρου 5.

Επιπλέον, οι λοιποί λόγοι ακύρωσης δεν δύνανται να αμφισβητήσουν τη διαπιστωμένη καταχρηστικότητα των άλλων επίμαχων ρητρών, όπως αυτές έχουν ήδη κριθεί στην επίδικη Απόφαση. Η καταχρηστικότητα αυτών των ρητρών έχει κριθεί βάσει συγκεκριμένων στοιχείων και νομικών κριτηρίων, τα οποία δεν θίγονται από τις αόριστες αιτιάσεις της Προσφεύγουσας.

Με βάση τα ανωτέρω, η Απόφαση πρέπει να τροποποιηθεί μόνο όσον αφορά το πρώτο σκέλος του Όρου 5, ώστε να αναγνωριστεί ότι αυτό δεν είναι καταχρηστικό και μπορεί να εφαρμόζεται κανονικά. Οι υπόλοιποι λόγοι ακύρωσης δεν ευσταθούν και δεν μπορούν να επηρεάσουν την ισχύ της Απόφασης ούτε να αναιρέσουν τη διαπιστωμένη καταχρηστικότητα των άλλων επίμαχων ρητρών. Η Απόφαση διατηρεί πλήρως την ισχύ της στα υπόλοιπα ζητήματα, περιορίζοντας την τροποποίηση αποκλειστικά στην ορθή αντιμετώπιση του πρώτου σκέλους του Όρου 5.

Η τροποποίηση αυτή διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή της σύμβασης, προστατεύει τους καταναλωτές και τηρεί τις αρχές της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης.

.....

Μιχάλης Δαμιανός
Υπουργός