



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης	2025-16(KP)
---------------------	-------------

Αρ. Φακ.	8.13.1.28.4.7.2.1
----------	-------------------

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος
του 2021 (Ν.112(I)/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(I)/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(I)/1996). Με την έναρξη ισχύος του Νόμου, ο Ν. 93(I)/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 αυτεπάγγελα. 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 αυτεπάγγελα, 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 δύναται 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 HB 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.С. 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 «επαγγελματίας» 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 «επαγγελματίας» πρέπει να ερμηνεύεται ευρέως:

*«Κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, ως "επαγγελματίας" 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 "επαγγελματίας" [...].» (Παραπομπή στην υπόθεση C-488/11, **Asbeek Brusse**, σκέψη 28 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).*

Ως εκ τούτου, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο θεωρείται «επαγγελματίας» 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 «επαγγελματίας» 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 «αιφνιδιστικές 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,

- ο 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 πληροφόρησης (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, *Invitel*, 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 αποφαινόμενα *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 έντυπου προσυμβατικής ενημέρωσης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 14(2) του Νόμου, το οποίο βασίζεται στο πρότυπο Ευρωπαϊκό Τυποποιημένο Δελτίο Πληροφοριών (ESIS) και περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II 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.

Ακολουθώντας, 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 Υπηρεσίας 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 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.

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 ενώσεων 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 παραλείψει 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 λήψεως 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 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. 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.»

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 Quallex), 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 Hatóság 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 Andriuciu**, 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 οποιεσδήποτε 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)(x)

“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 (comprostitiion) 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 οποιονδήποτε/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 οποιονδήποτε 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 οποιουδήποτε λογαριασμού ή εξ αιτίας οποιουδήποτε 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 δύνανται 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 δυνατότητά 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 ν 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 απαιτήσεων της, ούτε να συγχωνεύσει τον λογαριασμό εξυπηρέτησης του δανείου (loan account) με τον τρεχούμενο λογαριασμό (current account) (βλ. αναλυτικά **Paget'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 – BCOBS) 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 απαιτήσεων 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 BCOBS 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 περιέχονται 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 εκποίησή 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 εξετάζουν 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 ασφαλίσεων, 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·
- Οποιοιδήποτε 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 ιδιαιτέρως 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 ενημέρωσης 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 [Συμψηφισμός 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