



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης	2026-04 (ΚΡ)
---------------------	--------------

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

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

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρήτρες

**Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή αναφορικά με την ύπαρξη
καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Alpha Bank
Cyprus Ltd με καταναλωτές**

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας αυτεπάγγελτης έρευνας που διεξήγαγε η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία»), αποτελεί η ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις των στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Alpha Bank Cyprus Ltd (εφεξής η «Τράπεζα») με καταναλωτές. Η εν λόγω έρευνα αποτελεί μέρος ευρύτερης έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για την καταχρηστικότητα των όρων στις σχετικές δανειακές συμβάσεις των κυπριακών Τραπεζών.

2. Νομοθετικό πλαίσιο

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν.112(Ι)/2021) (εφεξής ο «Νόμος»), ενοποιεί, εκσυγχρονίζει και κωδικοποιεί ορισμένους νόμους που ρυθμίζουν θέματα προστασίας του καταναλωτή, μεταξύ των οποίων και τον περί Καταχρηστικών Ρητρών σε

Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμο του 1996 (Ν. 93(Ι)/1996). Ο Ν. 93(Ι)/1996 καταργήθηκε από την ημερομηνία έναρξης του Νόμου και η εξέταση της καταχρηστικότητας ρητρών διενεργείται δυνάμει 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 είναι, μεταξύ άλλων, ο έλεγχος του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβάσεων μεταξύ «εμπορευόμενων» και «καταναλωτών» στη βάση του Νόμου, είτε κατόπιν υποβολής συγκεκριμένων παραπόνων από καταναλωτές, είτε και αυτεπάγγελτα. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα του εδαφίου (1) του άρθρου 53 του Νόμου:

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

Σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ασκεί συγκεκριμένες εξουσίες, οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 57 του Νόμου. Μεταξύ αυτών είναι και οι εξής:

- i. Να διατάσσει άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας τον τερματισμό της παράβασης και την αποφυγή της επανάληψης της στο μέλλον,
- ii. Να δημοσιεύει αποφάσεις της, και
- iii. Να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης ύψους μέχρι και του 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, να επιβάλλει πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα €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, αφού θεσπίζεται η υποχρέωση των κρατών μελών να μεριμνούν ώστε προς το συμφέρον των καταναλωτών, αλλά και των ανταγωνιζόμενων επαγγελματιών, να παρέχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για να προσφύγουν ενώπιον των αρμόδιων αρχών μέσω του εφαρμοσθέντος εθνικού νομοθετικού πλαισίου, προκειμένου να πάψουν να χρησιμοποιούνται οι καταχρηστικές ρήτρες. Συναφώς, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «ΔΕΕ») 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 συμβαλλόμενους στη σύμβαση και μόνον» (υπόθεση C-372/99, Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και Ιταλικής Δημοκρατίας, 2002-I-00819 σκ.14, συνεκδ. Υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, *Oceano Grupo Editorial και Salvat Editores Συλλογή 2000 I-4041, σκέψη 27*).

Επομένως, ο έλεγχος της καταχρηστικότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφορά στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό και δύναται αυτεπαγγέλτως να επεκταθεί στην εξέταση οποιασδήποτε ρήτρας σύμβασης που έχει υπογράψει καταναλωτής και/ή σε οποιαδήποτε σύμβαση εμπορευόμενου η οποία απευθύνεται σε καταναλωτές.

Παράλληλα, κρίσιμο στοιχείο για την εξέταση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αποτελεί το κατά πόσο οι εξεταζόμενοι όροι παρήγαγαν κατά το παρελθόν, παράγουν επί του παρόντος ή δύναται να παραγάγουν στο μέλλον δυσμενείς έννομες συνέπειες για τους καταναλωτές, κατά παράβαση των διατάξεων του Νόμου. Συνεπώς, το κατά πόσο συγκεκριμένοι συμβατικοί όροι χρησιμοποιήθηκαν σε βάρος παραπονούμενων ή δεν χρησιμοποιούνται πλέον σε νέες συμβάσεις του προμηθευτή με άλλους καταναλωτές, δεν ασκεί έννομη επιρροή κατά τον έλεγχο των όρων αυτών από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, εφόσον οι όροι εξακολουθούν να υφίστανται και/ή να χρησιμοποιούνται στις παλαιότερες συμβάσεις (βλ. ΔΕΚ απόφαση της 27.6.2000, συνεκδ. υποθέσεις συνεκδ. υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98 *Océano Grupo Editorial και Salvat Editores*, ECLI:EU:C:2000:346, σκέψη 27 και ΔΕΚ απόφαση της 24.1.2002, *Επιτροπή κατά Ιταλίας*, ECLI:EU:C:2002:42, σκέψη 15 που τονίζουν τον προληπτικό χαρακτήρα

των διαδικασιών προστασίας των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, *πρβλ. Competition and Markets Authority UK, Unfair Contract Terms Guidance, 2015, παρ. 2.19*, όπου διευκρινίζεται ότι η εκτίμηση περί καταχρηστικότητας των όρων αφορά τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών και εστιάζει σε δυνητικά και όχι σε πραγματικά αποτελέσματα).

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 ΔΕΕ, το οποίο ρητά έχει αποδεχθεί ότι ο έλεγχος της διαφάνειας των όρων αποτελεί μέρος της εξέτασης τυχόν καταχρηστικότητάς τους σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (απόφαση της 30.4.2014, υπόθεση C-25/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 67 επ., απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 *Invitel*, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28). Την ίδια άποψη έχει υιοθετήσει κατ' αποτέλεσμα και η Βουλή των Λόρδων στην υπόθεση *Director General of Fair Trading v First National Bank Plc [2001] UKHL 52*, σκέψη 17, όπου ο Λόρδος Bingham, στην ανάλυση του άρθρου 4(1) των Κανονισμών του ΗΒ για τις καταχρηστικές ρήτρες, που αντιστοιχεί στο άρθρο 50(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

συμφερόντων 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 με βάση το Νόμο γίνεται ως εξής: Αρχικά, εξετάζεται εάν αν η υπόθεση/έρευνα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 48 αυτού. Συγκεκριμένα, εξετάζεται κατά πόσο οι δανειακές συμβάσεις απευθύνονται και σε «καταναλωτές», ως οι τελευταίοι ορίζονται στο Νόμο. Παράλληλα, εξετάζεται κατά πόσο η Τράπεζα εμπίπτει στην έννοια του «εμπορευόμενου», ως επίσης ορίζεται στο Νόμο. Στη συνέχεια, εξετάζεται η διαφάνεια των συμβατικών όρων σύμφωνα με το άρθρο 52 του Νόμου και η τυχόν καταχρηστικότητα τους με βάση το άρθρο 50 του Νόμου.

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 C 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).

Άρα, προκειμένου να διακριβωθεί εάν ένα φυσικό πρόσωπο που ασκεί επαγγελματική δραστηριότητα εμπίπτει στην έννοια του επαγγελματία ή του καταναλωτή με βάση το Νόμο, είναι σημαντικό να διακριβωθεί εάν η επίμαχη σύμβαση συνδέεται με την εν λόγω δραστηριότητά του.

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 είναι επαγγελματίας όταν η σύμβαση αφορά στην επαγγελματική του δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένου όταν η δραστηριότητα είναι δημόσιου χαρακτήρα ή γενικού συμφέροντος (βλ. υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 49-51) ή υπόκειται σε νομικό καθεστώς δημοσίου δικαίου (βλ. 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 δεν σχετίζονται με την άσκηση του επαγγέλματος ή της επιχείρησής του. Είναι αδιάφορο το επίπεδο γνώσεων του συγκεκριμένου προσώπου, όπως επίσης και ο τυχόν 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).

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 VIII ZR 7/09, σκέψεις 10-11, που καταλήγει στο ίδιο συμπέρασμα).

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 δεν 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 περιλαμβάνονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Σύμφωνα με το άρθρο 4(2) της Οδηγίας, η σχέση αυτή εξαιρείται από την εκτίμηση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών, εάν και εφόσον οι συναφείς συμβατικές ρήτρες πληρούν την απαίτηση της διαφάνειας.

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

Άλλωστε, οι αδιαφανείς ρήτρες, αποκρύπτοντας την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής, είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του), είτε να υποκύπτει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά

το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, οι αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης (ομοίως Άρειος Πάγος απόφαση υπ' αριθμ. 430/2005, ΕλλΔνη 2005, 802 επ.).

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές (σελ. 25-26), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί τους ακόλουθους παράγοντες σημαντικούς, προκειμένου να αξιολογηθεί εάν μια συγκεκριμένη συμβατική ρήτρα είναι διατυπωμένη με σαφή και κατανοητό τρόπο κατά την έννοια της Οδηγίας:

- το εάν ο καταναλωτής είχε πραγματική δυνατότητα να λάβει γνώση της συμβατικής ρήτρας πριν συνάψει τη σύμβαση· σε αυτό περιλαμβάνεται το ερώτημα του εάν ο καταναλωτής είχε πρόσβαση στη/στις συμβατική/-ές ρήτρα/-ες και του εάν του δόθηκε η δυνατότητα να τη/τις διαβάσει· εάν η συμβατική ρήτρα παραπέμπει σε παράρτημα ή σε άλλο έγγραφο, ο καταναλωτής πρέπει να έχει πρόσβαση και στα εν λόγω έγγραφα·
- την ευχέρεια κατανόησης των επιμέρους ρητρών, υπό το πρίσμα της σαφήνειας της διατύπωσής τους και του εξειδικευμένου χαρακτήρα της χρησιμοποιούμενης ορολογίας, καθώς και, κατά περίπτωση, σε συνδυασμό με τις άλλες συμβατικές ρήτρες. Εν προκειμένω, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση ή η οπτική των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες· το στοιχείο αυτό περιλαμβάνει επίσης το ερώτημα του κατά πόσον οι καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες είναι επαρκώς εξοικειωμένοι με τη γλώσσα διατύπωσης των ρητρών·
- τον τρόπο παρουσίασης των συμβατικών ρητρών. Το στοιχείο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει παραμέτρους όπως:
 - την ευκρίνεια της οπτικής παρουσίασης, συμπεριλαμβανομένου του μεγέθους της γραμματοσειράς,
 - το κατά πόσον μια ρήτρα έχει λογικό ειρμό και το κατά πόσον σημαντικοί όροι έχουν λάβει την εξέχουσα θέση που τους αρμόζει και δεν έχουν κρυφτεί ανάμεσα σε άλλες διατάξεις,

- ο 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.

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).

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 δεν 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 καθemίας 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* σκέψεις 73, 75).

3.4.2 Ενάντια στην καλή πίστη

Σύμφωνα με το άρθρο 50 (3) του Νόμου, για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη η διαπραγματευτική δύναμη των μερών, το κατά πόσο ο καταναλωτής δέχθηκε οποιοσδήποτε παροτρύνσεις για να συμφωνήσει στη ρήτρα, κατά πόσο τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή, καθώς και ο βαθμός στον οποίο ο εμπορευόμενος χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.

Συναφώς η δέκατη έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας διευκρινίζει 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 διαπιστώσει ότι, όσον αφορά τις συνθήκες υπό τις οποίες δημιουργήθηκε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών «παρά

την απαίτηση καλής πίστης», λαμβανομένης υπόψη της δέκατης έκτης αιτιολογικής σκέψης της Οδηγίας, ο εθνικός δικαστής πρέπει να εξακριβώσει αν ο επαγγελματίας, έχοντας συμβληθεί νομίμως και θεμιτώς με τον καταναλωτή, μπορούσε ευλόγως να αναμένει ότι ο καταναλωτής θα δεχθεί την οικεία ρήτρα κατόπιν ατομικής διαπραγμάτευσης (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 Aziz, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 69).

Επιπρόσθετα, στη σκέψη 18 της απόφασης *Director General of OFT v First National Bank* [2001] UKHL 52, ο Λόρδος Bingham αναφέρει 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, ενώ σε καμία περίπτωση δεν περιορίζεται σε διαδικαστικά ζητήματα. Σχετικά είναι τα όσα αναφέρει ο Λόρδος Steyn στην τριακοστή έκτη αιτιολογική σκέψη της απόφασης *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52 όπου, μεταξύ άλλων, αναφέρει και 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 είναι στενότατα συνδεδεμένη με τη σημαντική ανισορροπία που δημιουργεί μια συμβατική ρήτρα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Χαρακτηριστικά, στην απόφαση *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52,

σκέψη 36, ο Λόρδος Steyn αναφέρει, μεταξύ άλλων, το 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 εξέταση ο Δικαστής θα καταλήξει στην απαγόρευση της ρήτρας αφού αναζητήσει με καχυποψία και αφηρημένες υποθέσεις όλους τους πιθανούς επιλήψιμους τρόπους χρήσης της, ενώ αντίθετα στην ατομική εξέταση που γίνεται στο δικαστήριο, ο δικαστής δεν επιτρέπεται να κρίνει καταχρηστικό το περιεχόμενο μιας ρήτρας με μόνο την αιτιολογία ότι υπό άλλες συνθήκες η χρήση της ρήτρας θα μπορούσε 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, πρέπει να αξιολογείται ο καταχρηστικός χαρακτήρας άλλων πτυχών που αφορούν την τιμή ή την αμοιβή, όπως η δυνατότητα ή ο μηχανισμός μονομερών αλλαγών στην τιμή, ακόμα και αν οι σχετικές ρήτρες είναι απόλυτα διαφανείς (Κατευθυντήριες Γραμμές, σελ. 29).

4. Γεγονότα

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποφάσισε τη διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας κατ' άρθρ. 53(1) του Νόμου, με σκοπό την εξέταση των όρων που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτουν οι κυπριακές τράπεζες με τους καταναλωτές. Οι συμβάσεις αυτές αφορούν υψηλά ποσά πιστώσεων και έχουν ιδιαίτερα μακρά διάρκεια, ενώ συχνά εξασφαλίζονται με υποθήκη επί ακινήτου που οι καταναλωτές χρησιμοποιούν ως πρώτη κατοικία. Για πολλούς καταναλωτές η σύναψη καταναλωτικού στεγαστικού δανείου είναι η σημαντικότερη συναλλακτική απόφαση της ζωής τους από πλευράς διάρκειας της συμβατικής

δέσμευσης και ύψους της λαμβανόμενης πίστωσης. Πρόκειται επομένως για συμβάσεις με εξέχοντα κοινωνικό αντίκτυπο.

Στο πλαίσιο της πιο πάνω ευρύτερης έρευνας η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή ημερομηνίας 23/7/2024, ενημέρωσε την Τράπεζα σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας της καθώς και για τις κύριες πρόνοιες του Νόμου. Επίσης, ζήτησε όπως της αποσταλεί δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές για σκοπούς χορήγησης στεγαστικού δανείου συνοδευόμενο με παραρτήματα που ενδεχομένως να υπάρχουν, τυχόν έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης που παρέχονται στους καταναλωτές, οποιαδήποτε άλλα σχετικά έγγραφα θεωρεί χρήσιμα/αναγκαία για τη διερεύνηση της έρευνας καθώς και τυχόν παρατηρήσεις της.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και με επιστολή που έφερε ημερομηνία 02/08/2024, προσκόμισε α) προσχέδιο της «Συμφωνίας Δανείου που διέπεται από τον Νόμο που προβλέπει για τις Συμβάσεις Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017», β) παραρτήματα που αφορούν στο προσχέδιο της εν λόγω συμφωνίας, γ) προσχέδιο του εντύπου προσυμβατικής ενημέρωσης, όπως προβλεπεται 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, δ) δείγμα επιστολής προσφοράς, ε) έντυπο που περιλαμβάνει «Γενικές Πληροφορίες για Πιστωτικές Διευκολύνσεις που εμπίπτουν εντός του πεδίου εφαρμογής του «Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017» και στ) δείγμα της «Έγγραφης Προσφοράς για την Παροχή Στεγαστικού Δανείου».

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού ολοκλήρωσε την προκαταρκτική έρευνα σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και κατέληξε ότι εκ πρώτης όψεως συγκεκριμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης δύνανται να θεωρηθούν ως αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί, κάλεσε την Τράπεζα με επιστολή ημερομηνίας 28/01/2025 όπως αποστείλει τις θέσεις και/ή απόψεις της αναφορικά με τους εν λόγω όρους.

Στις 28/01/2025, η Τράπεζα υπέβαλε αίτημα για παράταση της προθεσμίας υποβολής της απάντησής της, την οποία η Εντεταλμένη Υπηρεσία παραχώρησε, καθορίζοντας ως νέα προθεσμία υποβολής απάντησης τις 31/03/2025.

Η Τράπεζα απέστειλε τις γενικές θέσεις της επί της έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας στις 13/03/2025.

Ακολούθως, η Εντεταλμένη Υπηρεσία με επιστολή της ημερομηνίας 07/07/2025, μεταξύ άλλων, ζήτησε από την Τράπεζα α) να παραθέσει της θέσεις της σχετικά με τους εκ πρώτης όψεως καταχρηστικούς όρους που τέθηκαν στην επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ημερομηνίας 28/01/2025, συμπεριλαμβανομένων των όρων που θεωρεί η Τράπεζα ότι έχουν ήδη εξεταστεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, με αποστολή σχετικών εγγράφων, εφόσον το κρίνει χρήσιμο, και β) να θέσει υπ' όψιν της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει χρήσιμο και αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση.

Στις 08/07/2025, η Τράπεζα υπέβαλε αίτημα για παράταση της προθεσμίας υποβολής της απάντησής της, την οποία η Εντεταλμένη Υπηρεσία παραχώρησε, καθορίζοντας ως νέα προθεσμία υποβολής απάντησης τις 08/08/2025.

Κατά την εν λόγω ημερομηνία, η Τράπεζα απέστειλε τις θέσεις της επί των εκ πρώτης όψεως καταχρηστικών όρων.

Στις 20/11/2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προχώρησε σε αξιολόγηση των θέσεων της Τράπεζας και απέστειλε νέα επιστολή προς την Τράπεζα, παραθέτοντας τις δικές της απόψεις και ενημερώνοντας την Τράπεζα για τους όρους που κρίνει ως καταχρηστικούς. Με την εν λόγω επιστολή, η Τράπεζα κλήθηκε όπως, εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, γνωστοποιήσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να αναλάβει για την παύση ή/και την επανόρθωση των διαπιστωθεισών παραβάσεων και να προσκομίσει συγκεκριμένα στοιχεία.

Στις 24/11/2025, η Τράπεζα υπέβαλε αίτημα για παράταση της προθεσμίας υποβολής της απάντησής της, την οποία η Εντεταλμένη Υπηρεσία παραχώρησε, καθορίζοντας ως νέα προθεσμία υποβολής απάντησης τις 30/01/2026.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα προχώρησε σε προφορική ανάπτυξη των θέσεων της κατά την κατ' ιδίαν συνάντηση, η οποία έλαβε χώρα στα γραφεία της Εντεταλμένης Υπηρεσίας 12/12/2025.

Κατά την 30/01/2026, η Τράπεζα υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία την απαντητική επιστολή της, γνωστοποιώντας την απόφασή της να τροποποιήσει τους όρους που κρίθηκαν καταχρηστικοί τόσο στις συμβάσεις που συνάπτει με καταναλωτές όσο και στα προσυμβατικά της έγγραφα, με σκοπό την προσαρμογή τους στο εφαρμοστέο νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα παρέθεσε τις τροποποιήσεις στις οποίες προτίθεται να προβεί και προέβη σε σχετικές δεσμεύσεις, δηλώνοντας ότι:

(α) προχώρησε σε τροποποίηση των επίμαχων όρων στη συμφωνία δανείου,
(β) όσον αφορά τις υφιστάμενες συμφωνίες δανείων, οι οποίες περιλαμβάνουν τους επίμαχους όρους, η Τράπεζα προτίθεται να αποστείλει σε όλους τους επηρεαζόμενους οφειλέτες σχετική επιστολή με την οποία θα παραιτείται από τα δικαιώματά της που απορρέουν από τους εν λόγω όρους.

(γ) η Τράπεζα λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη τα σχόλια της Εντεταλμένης Υπηρεσίας τόσο στα πλαίσια της παρούσας έρευνας όσο και στις προηγούμενες Αποφάσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.

(δ) θα συνεχίσει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για τη συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές πρόνοιες, και Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας σε ζητήματα που αφορούν τους καταναλωτές.

Παράλληλα, με την εν λόγω επιστολή, η Τράπεζα υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία όλα τα αιτηθέντα στοιχεία, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, του αριθμού των συμβάσεων που έχει συνάψει με καταναλωτές καθώς και του συνολικού ύψους του κύκλου εργασιών της για το έτος 2024.

5. Διαδικασία εξέτασης

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

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ημερομηνίας 23/07/2024 ζήτησε από τη Τράπεζα την προσκόμιση δείγματος σύμβασης που συνάπτει με καταναλωτές με σκοπό τη χορήγηση στεγαστικών δανείων. Η εξεταζόμενη σύμβαση αφορά πιστώσεις προς φυσικά πρόσωπα τα

οποία ενεργούν για σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική τους δραστηριότητα για αγορά ακινήτου που δεν προορίζεται για επαγγελματική χρήση. Επομένως τα πρόσωπα αυτά εμπίπτουν στην έννοια του «καταναλωτή», όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.2.2 πιο πάνω). Ομοίως, η Τράπεζα ενεργεί κατά τη σύναψη της υπό κρίση σύμβασης για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την άσκηση της εμπορικής/ επιχειρηματικής της δραστηριότητας (χορήγηση στεγαστικών δανείων), δηλαδή ως «εμπορευόμενος», όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.2.1 πιο πάνω).

Άρα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να προβεί σε έλεγχο της νομιμότητας του εν λόγω προτύπου/ δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου, το οποίο συνάπτεται μεταξύ της Τράπεζας και των καταναλωτών, στη βάση του Νόμου.

5.2 Γενικές Θέσεις της Τράπεζας

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν δύναται να προβαίνει σε νέο έλεγχο καταχρηστικότητας όρων που φέρονται να έχουν ήδη εξεταστεί στο πλαίσιο προηγούμενων ερευνών που την αφορούσαν και επί των οποίων εκδόθηκαν σχετικές αποφάσεις, χωρίς να διαπιστωθεί η καταχρηστικότητά τους.

Επί του ζητήματος αυτού, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι η μη αναφορά συγκεκριμένου όρου σε προγενέστερη απόφαση ή σχετική αλληλογραφία δεν μπορεί να εκληφθεί ως τεκμήριο ότι ο εν λόγω όρος εξετάστηκε και κρίθηκε ως σύνομος. Τούτο ισχύει ιδίως όταν ο σχετικός όρος δεν είχε αναφερθεί καν στη σχετική αλληλογραφία για εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα.

Η ανωτέρω θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αμφισβητείται από την Τράπεζα, καθώς, κατά την άποψή της, προκύπτει με σαφήνεια τόσο από την αλληλογραφία μεταξύ της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και της Τράπεζας που προηγήθηκε της έκδοσης των σχετικών αποφάσεων όσο και από το περιεχόμενο των σχετικών αποφάσεων, ότι η έρευνα κάλυπτε το σύνολο των συμβατικών όρων που είχαν τεθεί υπόψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Επίσης, κατά την άποψη της Τράπεζας, η πιο πάνω θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι αντίθετη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου προς τη διοίκηση.

Σε σχέση με τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέρει τα εξής:

Τα όσα αναφέρει η Εντεταλμένη Υπηρεσία σε προηγούμενες επιστολές της προς την Τράπεζα στο πλαίσιο άλλων ερευνών της και στις προηγούμενες αποφάσεις της υπογραμμίζουν το γεγονός ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξουσία ελέγχου συμβατικών όρων οι οποίοι δεν αναφέρονται σε παράπονο συγκεκριμένου καταναλωτή (γενικός έλεγχος νομιμότητας). Εξ αυτού όμως δεν συνεπάγεται ότι έχουν ελεγχθεί όλοι ανεξαιρέτως οι όροι μιας σύμβασης, ούτε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει απεκδυθεί της αρμοδιότητάς της να διεξάγει έρευνα κατά του ίδιου διοικούμενου για διαφορετικούς όρους, ιδίως όταν αυτοί βρίσκονται σε διαφορετικά πρότυπα συμβάσεων (templates), άρα εντός διαφοροποιημένου συμβατικού πλαισίου και είναι εκτενέστερα διατυπωμένοι.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει επίσης υπ' όψιν της τη συνεχή εξέλιξη της νομολογίας επί ζητημάτων καταχρηστικών ρητρών, ιδίως του ΔΕΕ που έχει αρμοδιότητα για αυθεντική ερμηνεία των προνοιών της σχετικής Οδηγίας τις οποίες ενσωματώνουν τα άρθρα 48-52 του Νόμου.

Σε κάθε περίπτωση, οι αρχές της χρηστής διοίκησης αφορούν την άσκηση της διακριτικής ευχέρειας της διοίκησης και εξετάζονται κατά περίπτωση, βάσει των δεδομένων της εκάστοτε περίπτωσης, ώστε να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις (ο περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμος του 1999, άρθ. 50). Η αρχή της καλής πίστης συναρτάται με την αρχή της αναλογικότητας (ό.π., άρθ. 52), ενώ σε κάθε περίπτωση τελεί υπό την επιφύλαξη της αρχής της νομιμότητας (ό.π., άρθ. 51(4), *Tamassos Suppliers v. Δημοκρατίας* (1992) 3 ΑΑΔ 60). Η αρχή της καλής πίστης δεν μεταβάλλει ούτε τις αρχές δικαίου που διέπουν την άσκηση των εξουσιών που αποδίδονται σε αρμόδιο όργανο, ούτε προεξοφλεί την άσκηση της εξουσίας η οποία παρέχεται (*Παμπόρης v. Δημοκρατίας* (1995) 4 ΑΑΔ 2732). Συναφώς, το άρθ. 44(3) του Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου απαγορεύει στο αρμόδιο διοικητικό όργανο να αποφασίζει εκ των προτέρων και κατά τρόπο γενικό τη διακριτική του εξουσία για τις περιπτώσεις που θα παρουσιαστούν στο μέλλον.

Εξάλλου, η μη ρητή αναφορά σε συγκεκριμένο όρο σε παλαιότερη απόφαση δεν μπορεί να ερμηνεύεται σαν σιωπηρή κρίση περί νομιμότητας ή σαν σιωπηρή έγκριση. Τυχόν τέτοια ερμηνεία θα οδηγούσε σε αποδυνάμωση του εποπτικού ρόλου της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η οποία καλείται, μεταξύ άλλων, να διασφαλίζει τη συνεχή προσαρμογή στις εκάστοτε εξελίξεις της ενωσιακής και εθνικής νομολογίας.

Παράλληλα, στη συγκεκριμένη περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξετάζει την καταχρηστικότητα όρων σε συμβάσεις ενός πιστωτικού ιδρύματος με καταναλωτές, οι οποίοι βρίσκονται σε σαφώς υποδεέστερη θέση από πλευράς γνώσεων, εμπειρίας και συναλλακτικής ισχύος, προκειμένου αυτή να επιτύχει υπέρ του ασθενέστερου μέρους την αποκατάσταση της διαταραχθείσας συμβατικής ισορροπίας (βλ. ΔΕΕ, απόφαση της 30.4.2014, C-26/13 *Kásler και Káslerné Rábai*, ECLI:EU:C:2014:282, σκέψη 39). Η διατήρηση αυτής της ανισορροπίας, την οποία κατ' αποτέλεσμα επιδιώκει η Τράπεζα με τις ως άνω θέσεις της, δεν μπορεί να θεωρηθεί ούτε «ωφέλημα» ούτε «νόμιμη συνέπεια», ώστε να στοιχειοθετείται «δικαιολογημένη» εμπιστοσύνη της απέναντι στη διοίκηση κατ' άρθ. 51(2) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999. Άλλωστε, ακόμη κι αν θεωρηθεί αντιφατική η συμπεριφορά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας βάσει των ισχυρισμών της Τράπεζας, τους οποίους η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει, η προστασία των καταναλωτών από τυχόν κατάχρηση της συναλλακτικής ισχύος της Τράπεζας δεν δύναται να θεωρηθεί «εξαπάτηση» ή «ταλαιπωρία χωρίς λόγο» της Τράπεζας κατ' άρθ. 51(1) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999.

Επιπρόσθετα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν την αρχή της αναλογικότητας. Οι αποφάσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν έχουν αναδρομική ισχύ, ενώ ο Νόμος παρέχει στον παραβάτη τη δυνατότητα αποφυγής κυρώσεων μέσω της ανάληψης συγκεκριμένων δεσμεύσεων (άρθ. 57(1)(ε) και 58 του Νόμου).

Η Τράπεζα επιπρόσθετα, υποστηρίζει ότι για τους πλείστους όρους, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει προβεί σε «μεμονωμένη» αξιολόγηση τους αντί σε συνάρτηση με όλα τα έγγραφα και πληροφορίες που οι δανειολήπτες λαμβάνουν στο στάδιο πριν την υπογραφή της Σύμβασης (προσυμβατικές πληροφορίες και έγγραφα, επιστολή προσφοράς). Η Τράπεζα αναφέρει ότι αυτό αποτελεί σοβαρή παράλειψη εκ μέρους της Υπηρεσίας διότι οι διατάξεις του περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμου του 2017 (Ν. 41(I)/2017) και οι απαιτήσεις και υποχρεώσεις που έχουν οι πιστωτές τόσο κατά το στάδιο πριν την παραχώρηση του δανείου αλλά και κατά τη διάρκεια της δανειακής σύμβασης λειτουργούν με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει πλήρης διαφάνεια όσον αφορά την πιστωτική διευκόλυνση (όροι, υποχρεώσεις και δικαιώματα δανειολήπτη, υποχρεώσεις και δικαιώματα Τράπεζας κλπ.) χωρίς οποιοδήποτε στοιχείο αιφνιδιασμού. Οι όροι της Σύμβασης οι οποίοι εξετάστηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία συντάχθηκαν ειδικά για δάνεια που

διέπονται από τις διατάξεις του Νόμου 41(I)/2017 διασφαλίζοντας έτσι τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Η Τράπεζα προσθέτει ότι ο Νόμος 41(I)/2017 θεσπίστηκε για να επιτευχθεί η απαραίτητη προστασία των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους, όπως απαιτείτο και από το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο. Από τη στιγμή που το είδος και η έκταση της πληροφόρησης η οποία πρέπει να παρέχεται στους δανειολήπτες (τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης) καθορίζεται από την ίδια τη σχετική νομοθεσία και η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις της νομοθεσίας διαμορφώνοντας μάλιστα τα έγγραφα της βάσει της νομοθεσίας αυτής, η Τράπεζα δε συμερίζεται τις απόψεις και τα ευρήματα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι για ορισμένα ζητήματα (π.χ. επιτόκια, έξοδα, χρεώσεις κλπ.) προκύπτει ελλιπής και ασαφής πληροφόρηση προς τους δανειολήπτες. Στο ίδιο πλαίσιο (δηλαδή της διασφάλισης της απαραίτητης προστασίας προς τους καταναλωτές και όχι μόνο) κινούνται οι Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου Περί των Διαδικασιών Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων με τις οποίες επίσης η Τράπεζα συμμορφώνεται πιστά.

Όσον αφορά την πιο πάνω θέση της Τράπεζας, ότι οι όροι της σύμβασης οι οποίοι εξετάστηκαν από την Εντεταλμένη Υπηρεσία συντάχθηκαν ειδικά για δάνεια τα οποία διέπονται από τις διατάξεις του Νόμου 41(I)/2017 με δεδομένο ότι οι όροι της σύμβασης θα λειτουργούν στο πλαίσιο της εν λόγω νομοθεσίας διασφαλίζοντας τα δικαιώματα των καταναλωτών, η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι ο περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 (N.41(I)/2017) θεσπίζει ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης των καταναλωτών, πλην όμως είναι ανεξάρτητος από τα άρθρα 48-52 του Νόμου και έχει ξεχωριστό αντικείμενο. Τα εν λόγω άρθρα εξετάζουν τυχόν καταχρηστικότητα συμβατικών όρων βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, συμπεριλαμβανομένης τυχόν αδιαφάνειας συμβατικών όρων που ενδεχομένως έχουν ενταχθεί στη σύμβαση προς συμμόρφωση με τον Νόμο 41(I)/2017. Επομένως, η ενδεχόμενη συμμόρφωση της Τράπεζας με τον Νόμο 41(I)/2017 δεν συνεπάγεται άνευ ετέρου συμμόρφωση με τα άρθρα 48-52 του Νόμου.

Παράλληλα, η ενδεχόμενη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου περί των Διαδικασιών Χορήγησης και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών

Διευκολύνσεων δεν αναιρεί οποιαδήποτε διαπίστωση περί αδιαφάνειας και καταχρηστικότητας των επίμαχων όρων της σύμβασης.

5.3 Εξέταση των επιμέρους όρων του προτύπου/ δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου της Τράπεζας

Επί των εξεταζόμενων όρων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο όλων των επιστολών της Τράπεζας καθώς και όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στο πλαίσιο της έρευνας, κρίνει τους πιο κάτω όρους ως καταχρηστικούς για τους εξής λόγους:

[Σκοπός δανείου, ποσό και εκταμίευση]

όρος σύμβασης 1.2 (2^η παράγραφος)

«Η Τράπεζα δύναται να καθορίσει κατά την απόλυτη ευχέρεια της και τηρουμένων οποιωνδήποτε τραπεζικών οδηγιών και κανονισμών που ισχύουν από καιρού εις καιρό, τους τρόπους πληρωμής για την εκταμίευση του προϊόντος του ρηθέντος δανείου και σε ποιον θα γίνονται τέτοιες πληρωμές. Τέτοιοι τρόποι δυνατό να περιλαμβάνουν την έκδοση τραπεζικών επιταγών και/ή την πληρωμή με προσωπική επιταγή και/ή την αποστολή ποσών με ηλεκτρονικές πληρωμές.»

Ο εν λόγω όρος δεν προσδιορίζει τους τρόπους πληρωμής για την εκταμίευση του δανείου και/ή τα κριτήρια με βάση τα οποία οι τρόποι πληρωμής θα καθορίζονται και σε ποιον θα γίνονται τέτοιες πληρωμές. Συνακόλουθα, ο όρος δεν εκθέτει με σαφήνεια τις προϋποθέσεις εκταμίευσης του δανείου. Κατά συνέπεια, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς καθορισμού του τρόπου της παροχής του δανείου, χωρίς ειδικά και συγκεκριμένα κριτήρια. Πρόσθετα, ο όρος στοιχειοθετεί τις προϋποθέσεις αμφοτέρων των περιπτώσεων που αναφέρονται στην υποπαράγραφο (ιγ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV του Νόμου, παρέχει δηλαδή στον προμηθευτή το δικαίωμα να καθορίζει αν οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι σύμφωνες με τους όρους της σύμβασης, καθώς και το αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει μια οποιαδήποτε ρήτρα της σύμβασης.

Σε ό,τι αφορά την ουσία των ισχυρισμών της Τράπεζας, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι η 2^η παράγραφος του όρου 1.2 έχει γενικό χαρακτήρα έτσι ώστε να υπάρχει η αναγκαία ευελιξία ως προς τους τρόπους πληρωμής και τα πρόσωπα προς τα οποία θα γίνονται οι πληρωμές,

δεδομένου ότι κάθε περίπτωση στεγαστικού δανείου είναι διαφορετική. Ειδικότερα, η Τράπεζα επικαλείται ότι ο τρόπος εκταμίευσης του δανείου εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ άλλων, από τον σκοπό του δανείου, τους όρους της σύμβασης αγοραπωλησίας του ακινήτου, εάν οι πληρωμές πρέπει να γίνουν προς το πιστωτικό ίδρυμα στο οποίο έχει υποχρεώσεις ο πωλητής του ακινήτου και διατηρεί υποθήκη επί του ακινήτου, το ενδεχόμενο ο πωλητής να έχει δανειοδοτηθεί από την ίδια την Τράπεζα, καθώς και από τους αποδεκτούς από την Τράπεζα τρόπους πληρωμής, στο πλαίσιο της συμμόρφωσής της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Στην ίδια τη σύμβαση είναι αδύνατο να καλύπτονται εξαντλητικά όλα τα σενάρια επομένως καταγράφονται ενδεικτικά ορισμένοι τρόποι πληρωμής.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι, στην πράξη, προηγείται συνεννόηση μεταξύ αυτής και του δανειολήπτη αναφορικά με τον τρόπο εκταμίευσης και το πρόσωπο προς το οποίο θα γίνονται οι πληρωμές, λαμβανομένων υπόψη των ανωτέρω παραγόντων. Επιπλέον, υποστηρίζει ότι το σημείο (ιγ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV του Νόμου δεν μπορεί να εφαρμόζεται για τους προαναφερόμενους λόγους.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε τις θέσεις της Τράπεζας, διαπιστώνει ότι αυτές δεν αίρουν την καταχρηστικότητα του όρου. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον ισχυρισμό της Τράπεζας, προκύπτει ότι η Τράπεζα λαμβάνει υπ' όψιν της συγκεκριμένους παράγοντες και/ή κριτήρια τα οποία επηρεάζουν ουσιωδώς τον τρόπο εκταμίευσης του δανείου. Εντούτοις, τα εν λόγω κριτήρια δεν αποτυπώνονται ρητά, με σαφήνεια και πληρότητα στον επίμαχο όρο, ώστε να καθίστανται γνωστά και προβλέψιμα για τον καταναλωτή κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης. Αναφορικά με τον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι στην πράξη πραγματοποιείται συνεννόηση μεταξύ της Τράπεζας και του καταναλωτή σχετικά με τον τρόπο καταβολής των πληρωμών, σημειώνεται ότι, η τυχόν υφιστάμενη πρακτική της Τράπεζας δεν υποκαθιστά την υποχρέωση διαφάνειας των συμβατικών όρων. Ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει την εκάστοτε πρακτική της Τράπεζας, την οποία η Τράπεζα δύναται να μεταβάλλει «κατά την απόλυτη ευχέρειά της», όπως αναφέρεται και στον υπό εξέταση όρο.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 1.2, (2^η παράγραφος) της σύμβασης δανείου είναι καταχρηστικός, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου και της υποπαραγράφου (ιγ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV του Νόμου.

[Τερματισμός και Πταίσματα]

όρος σύμβασης 6.1

«Όταν, κατά την απόλυτη κρίση της Τράπεζας, επισυμβεί οποιοδήποτε από τα γεγονότα που παρατίθενται πιο κάτω (στο εξής καλούμενα «τα Πταίσματα»), η Τράπεζα θα έχει το δικαίωμα να τερματίσει άμεσα την παρούσα Συμφωνία και να καταστήσει το δάνειο ή οποιοδήποτε υπόλοιπο αυτού άμεσα απαιτητό και πληρωτέο, και να απαιτήσει από τον Οφειλέτη αμέσως την πληρωμή όλων των ποσών που οφείλονται προς την Τράπεζα δυνάμει ή σε σχέση με την παρούσα Συμφωνία περιλαμβανομένων κεφαλαίου, τόκων, τόκου υπερημερίας, προμηθειών, τελών, χρεώσεων και άλλων εξόδων, δίδοντας σχετική γραπτή ειδοποίηση περί τούτου στον Οφειλέτη.»

όρος σύμβασης 6.2

«Τα παρακάτω αποτελούν Πταίσματα για σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας μεταξύ Τράπεζας και Οφειλέτη:

(α) Εάν ο Οφειλέτης αμελήσει και/ή παραλείψει να πληρώσει στην Τράπεζα εγκαίρως και/ή σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Συμφωνίας οποιοδήποτε ποσό είναι ή θα καταστεί πληρωτέο προς την Τράπεζα δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας.

(β) Εάν ο Οφειλέτης αμελήσει και/ή παραλείψει να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση έχει αναλάβει έναντι της Τράπεζας ή άλλως πως δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας ή σε σχέση με αυτή.

(γ) Εάν ο Οφειλέτης ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο αμελήσει και/ή παραλείψει να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε υποχρέωση έχει αναλάβει έναντι της Τράπεζας υπό τη μορφή εγγύησης και/ή εμπράγματης εξασφάλισης σε σχέση με τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη που πηγάζουν από και/ή σχετίζονται με την παρούσα Συμφωνία.

(δ) Εάν ο Οφειλέτης και/ή οποιοδήποτε πρόσωπο που έχει εγγυηθεί προς την Τράπεζα τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας και/ή οποιοδήποτε πρόσωπο έχει παράσχει εμπράγματη εξασφάλιση σε σχέση με τις εν λόγω υποχρεώσεις, αμελήσει και/ή παραλείψει να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με και/ή δεν επιτρέψει στην Τράπεζα να εκτελέσει ή συμμορφωθεί με οποιαδήποτε υποχρέωση που προκύπτει από κανονιστικές και/ή

ρυθμιστικές και/ή οποιοσδήποτε άλλες εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές πρόνοιες και/ή οδηγίες από οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική αρχή και/ή άλλο αρμόδιο σώμα (περιλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, και της υποχρέωσης για παροχή και/ή επικαιροποίηση διάφορων στοιχείων και/ή πληροφοριών).

.....

(η) Εάν συμβεί οποιοδήποτε γεγονός το οποίο κατά την κρίση της Τράπεζας θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση ή στην περιουσία του Οφειλέτη ή στην ικανότητα του να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας ή οποιασδήποτε άλλης Συμφωνίας του με την Τράπεζα.

(θ) Εάν συμβεί οποιοδήποτε γεγονός το οποίο η Τράπεζα κρίνει ότι θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση ή στην περιουσία οποιουδήποτε προσώπου το οποίο έχει εγγυηθεί προς την Τράπεζα τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας ή οποιασδήποτε άλλης Συμφωνίας του Οφειλέτη με την Τράπεζα ή το οποίο έχει παράσχει εμπράγματα εξασφάλιση στην Τράπεζα σε σχέση με τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας ή οποιασδήποτε άλλης Συμφωνίας του Οφειλέτη με την Τράπεζα ή εάν συμβεί οποιοδήποτε γεγονός το οποίο θα μπορούσε δυνητικά να επηρεάσει δυσμενώς την ικανότητα του εν λόγω εγγυητή ή παροχέα εξασφάλισης να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του έναντι της Τράπεζας, είτε αυτές οι υποχρεώσεις σχετίζονται με τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη είτε όχι.

(ι) Εάν συμβεί οποιοδήποτε γεγονός το οποίο η Τράπεζα κρίνει ότι θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση ή την περιουσία οποιουδήποτε συνδεδεμένου με τον Οφειλέτη προσώπου ή το οποίο θα μπορούσε δυνητικά να επηρεάσει δυσμενώς την ικανότητα του εν λόγω συνδεδεμένου προσώπου να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του έναντι της Τράπεζας, είτε αυτές οι υποχρεώσεις σχετίζονται με τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη είτε όχι.

Για τους σκοπούς του παρόντος όρου, «συνδεδεμένο πρόσωπο» σημαίνει οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει υποχρεώσεις έναντι της Τράπεζας τις οποίες έχει εγγυηθεί ή για τις οποίες έχει προσφέρει εξασφάλιση ο Οφειλέτης, καθώς και οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο στο οποίο ο Οφειλέτης είναι διευθυντής ή μέτοχος.»

Σε σχέση με τον πιο πάνω όρο, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι τα σημεία (α), (β), (γ), (δ), (η), (θ) και (ι) του όρου 6.2, αναφέρονται σε παραβάσεις των οποίων οι συνέπειες είναι άμεσα συνδεδεμένες με αύξηση ρίσκου του πιστωτή και επομένως όρος ο οποίος παρέχει ευχέρεια στην Τράπεζα να τερματίσει τη σύμβαση σε αυτές τις περιπτώσεις δεν είναι καταχρηστικός.

Καταρχάς, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι τα σημεία (α), (β), (γ), (δ), (η), (θ) και (ι) του όρου 6.2 είναι διατυπωμένα κατά τρόπο ευρύ και αόριστο με αποτέλεσμα να παρέχεται στην Τράπεζα υπέρμετρα διευρυμένη διακριτική ευχέρεια ως προς την διαπίστωση πταίσματος και την ενεργοποίηση των προβλεπόμενων συνεπειών, χωρίς να διασφαλίζεται η αναγκαία στάθμιση των συμφερόντων του καταναλωτή.

Ειδικότερα, τα σημεία (α), (β) και (γ) του όρου 6.2 χαρακτηρίζουν ως πταίσμα οποιαδήποτε παράλειψη ή αμέλεια του οφειλέτη να καταβάλει εμπρόθεσμα και σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης οποιοδήποτε ποσό είναι ή καταστεί πληρωτέο, οποιαδήποτε παράλειψη ή αμέλεια συμμόρφωσης με οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση έχει αναλάβει έναντι της Τράπεζας, καθώς και οποιαδήποτε παράλειψη ή αμέλεια του οφειλέτη ή άλλου προσώπου να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με υποχρέωση που έχει αναληφθεί υπό μορφή εγγύησης και/ή εμπράγματης εξασφάλισης σε σχέση με τις υποχρεώσεις του οφειλέτη που απορρέουν από τη σύμβαση. Περαιτέρω, σύμφωνα με το σημείο (δ), ως πταίσμα δύναται να θεωρηθεί και η παράλειψη του οφειλέτη και/ή οποιουδήποτε προσώπου που έχει παράσχει εμπράγματη εξασφάλιση να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με, και/ή να επιτρέψει στην Τράπεζα να εκτελέσει ή να συμμορφωθεί με, οποιαδήποτε υποχρέωση απορρέει από κανονιστικές, ρυθμιστικές ή άλλες εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις ή/και οδηγίες αρμόδιας εποπτικής αρχής ή σώματος, περιλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, της υποχρέωσης παροχής και/ή επικαιροποίησης στοιχείων και πληροφοριών.

Η ανωτέρω διατύπωση δεν προβαίνει σε καμία εξειδίκευση ως προς τη φύση, τη βαρύτητα και την ουσιώδη σημασία των παραβάσεων που δύναται να ενεργοποιήσουν τις δυσμενείς συνέπειες του όρου, ούτε προβλέπει κριτήρια αναλογικότητας ή εύλογης στάθμισης. Κατ' αποτέλεσμα, η Τράπεζα δύναται να προβαίνει στις προβλεπόμενες ενέργειες, χωρίς να υποχρεούται να συνεκτιμά τις ατομικές περιστάσεις του καταναλωτή που οδήγησαν σε καθυστέρηση πληρωμής ή παράβαση όρου, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης και/ή το ύψος του οφειλόμενου ποσού σε σχέση με το σύνολο της οφειλής, τον αντίκτυπο της

παράβασης στην ικανότητα αποπληρωμής του καταναλωτή, καθώς και τον βαθμό υπαιτιότητας, ήτοι εάν η παράβαση οφείλεται σε δόλο, αμέλεια ή σε περιστάσεις ανωτέρας βίας.

Σύμφωνα με τα σημεία (η), (θ) και (ι) του όρου 6.2, ως πταίσμα λογίζεται η επέλευση οποιουδήποτε γεγονότος το οποίο, κατά την κρίση της Τράπεζας, θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση του οφειλέτη ή στην ικανότητά του να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του δυνάμει της σύμβασης ή οποιασδήποτε άλλης συμφωνίας με την Τράπεζα. Περαιτέρω, ως πταίσμα θεωρείται και η επέλευση γεγονότος το οποίο, κατά την κρίση της Τράπεζας, θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση οποιουδήποτε προσώπου που έχει εγγυηθεί ή έχει παράσχει εμπράγματη εξασφάλιση σε σχέση με τις υποχρεώσεις του οφειλέτη, ή να επηρεάσει δυσμενώς την ικανότητα του εν λόγω εγγυητή ή παροχέα εξασφάλισης να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του έναντι της Τράπεζας, είτε αυτές σχετίζονται με τις υποχρεώσεις του οφειλέτη είτε όχι. Ομοίως, ως πταίσμα νοείται και η επέλευση γεγονότος το οποίο η Τράπεζα κρίνει ότι θα μπορούσε δυνητικά να έχει δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση οποιουδήποτε συνδεδεμένου με τον οφειλέτη προσώπου ή το οποίο θα μπορούσε δυνητικά να επηρεάσει δυσμενώς την ικανότητα αυτού να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του έναντι της Τράπεζας, ανεξαρτήτως του κατά πόσον οι υποχρεώσεις αυτές σχετίζονται με τις υποχρεώσεις του οφειλέτη. Ως «συνδεδεμένο πρόσωπο» ορίζεται στη σύμβαση οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει υποχρεώσεις έναντι της Τράπεζας τις οποίες έχει εγγυηθεί ή για τις οποίες έχει προσφέρει εξασφάλιση ο οφειλέτης, καθώς και οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο στο οποίο ο οφειλέτης είναι διευθυντής ή μέτοχος.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι τα εν λόγω σημεία (α), (β), (γ), (δ), (η), (θ) και (ι) δεν προσδιορίζουν με επάρκεια και σαφήνεια τα αντικειμενικά κριτήρια βάσει των οποίων η Τράπεζα δύναται να ασκεί τη διακριτική της ευχέρεια για να κρίνει την επέλευση των προαναφερόμενων περιστάσεων. Η αναφορά σε «οποιοδήποτε γεγονός» που «θα μπορούσε δυνητικά» να έχει δυσμενή επίπτωση, σε συνδυασμό με την αποκλειστική κρίση της Τράπεζας, καθιστά το περιεχόμενο του όρου ιδιαιτέρως αόριστο και απρόβλεπτο. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να γνωρίζει εκ των προτέρων, κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, ποιες συγκεκριμένες περιστάσεις δύνανται να ενεργοποιήσουν τις δυσμενείς συνέπειες του

όρου, ώστε να προσαρμόσει αναλόγως τη συμπεριφορά του και να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή του με τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

Παράλληλα, η διατύπωση των εν λόγω σημείων παρέχει στην Τράπεζα τη δυνατότητα, χωρίς να χρειάζονται οποιεσδήποτε χειροπιαστές αποδείξεις, να προβεί, κατά την κρίση της, σε τερματισμό της σύμβασης και να απαιτήσει εξόφληση όλου του ποσού, χωρίς ο καταναλωτής να μπορεί να αντιταχθεί σε τέτοιες ενέργειες. Έτσι, παρέχεται στην Τράπεζα το δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση χωρίς κανένα ειδικό και σημαντικό λόγο, γεγονός που επιφέρει ουσιώδη διατάραξη της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών σε βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης σύμφωνα με το άρθρο 50 του Νόμου.

Επιπλέον, στοιχειοθετείται η περίπτωση (ιγ) του Παραρτήματος IV του Νόμου, που πιθανολογεί καταχρηστικότητα των όρων που επιτρέπουν στους προμηθευτές να ερμηνεύουν μια οποιαδήποτε ρήτρα της σύμβασης.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα δύναται να προβεί στις εν λόγω ενέργειες ακόμα και αν τα εν λόγω πταίσματα αφορούν άλλη σύμβαση και όχι την παρούσα ή αφορούν συνδεδεμένα πρόσωπα, δηλαδή πρόσωπα για τα οποία ο καταναλωτής έχει εγγυηθεί ή παρείχε εξασφάλιση ή νομικά πρόσωπα των οποίων ο καταναλωτής είναι διευθυντής ή μέτοχος, δηλαδή αφορά συμβάσεις οι οποίες είναι άσχετες με την παρούσα συμφωνία. Το γεγονός της σύνδεσης της σύμβασης με οποιαδήποτε άλλη συμφωνία πιστωτικής διευκόλυνσης μεταξύ της Τράπεζας και του καταναλωτή ή σύμβασης της Τράπεζας με άλλο «συνδεδεμένο πρόσωπο», δημιουργεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης, με αποτέλεσμα, ο καταναλωτής να κινδυνεύει να αιφνιδιαστεί και να υποστεί πλήθος δυσμενών επακόλουθων.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον όρο 2.6 της σύμβασης, εάν επισυμβεί ένα από τα πταίσματα, η Τράπεζα δύναται να απαιτήσει την πλήρη και άμεση αποπληρωμή του δανείου ή οποιουδήποτε υπολοίπου αυτού, καθώς και όλων των σχετικών τόκων (περιλαμβανομένων τόκων υπερημερίας) και λοιπών ποσών που οφείλονται δυνάμει της σύμβασης, σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 6 (Τερματισμός και Πταίσματα). Είναι η άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η δυνατότητα αυτή επιφέρει δυσανάλογες συνέπειες στον καταναλωτή,

διαταράσσοντας την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών και αντιβαίνοντας στην αρχή της διαφάνειας.

Σημείο (α) του όρου 6.2

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο τερματισμός της σύμβασης στη βάση του σημείου (α) υπόκειται σε συμμόρφωση της Τράπεζας με τις πρόνοιες των Οδηγιών της Κεντρικής Τράπεζας για τη Διαχείριση Καθυστερήσεων και των διαδικασιών του σχετικού Κώδικα Συμπεριφοράς για το Χειρισμό Δανειοληπτών που Αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες. Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι το σημείο (α) θέτει απλώς τη βάση του δικαιώματος τερματισμού από την Τράπεζα το οποίο όμως μπορεί να ασκηθεί μόνο εφόσον έχουν τηρηθεί οι διαδικασίες που ορίζουν οι προαναφερόμενες Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι από τη στιγμή που πριν από τον τερματισμό θα υπάρξει επικοινωνία με τον δανειολήπτη, εναπόκειται στον ίδιο να συζητήσει με την Τράπεζα για να εξευρεθεί η κατάλληλη λύση ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης των υποχρεώσεων του ώστε να είναι σε θέση να τις εξυπηρετεί. Οι όροι της ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης θα συμφωνηθούν αναλόγως των ειδικών περιστάσεων του κάθε δανειολήπτη ξεχωριστά και επομένως, δεν ισχύει ότι η Τράπεζα μπορεί να προχωρήσει σε τερματισμό της σύμβασης χωρίς να υποχρεούται να συνεκτιμά τις ατομικές περιστάσεις του καταναλωτή που οδήγησαν στην καθυστέρηση δόσεων ή αθέτηση πληρωμής, παράβαση όρου ή παράλειψη καταβολής ποσού.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι ο συγκεκριμένος όρος δεν περιλαμβάνει καμία αναφορά στις Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου και στον Κώδικα Συμπεριφοράς για τον Χειρισμό Δανειοληπτών που Αντιμετωπίζουν Οικονομικές Δυσκολίες, τις οποίες ο μέσος καταναλωτής δεν γνωρίζει. Παράλληλα, ο έλεγχος καταχρηστικότητας διενεργείται με βάση τα κριτήρια που τίθενται από τον Νόμο, ο οποίος έχει αυξημένη τυπική ισχύ ως εναρμονιστικός της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, και τη σχετική νομολογία του ΔΕΕ. Η τυχόν συμμόρφωση της Τράπεζας με τις ανωτέρω Οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου δεν συνεπάγεται άνευ ετέρου τη συμμόρφωση με τις πρόνοιες του Νόμου. Επιπρόσθετα, ο ισχυρισμός της Τράπεζας ότι επικοινωνεί με τον δανειολήπτη πριν από τον τερματισμό της σύμβασης, για εξεύρεση λύσης ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης, αφορά ενδεχόμενη πρακτική που ακολουθεί η Τράπεζα και δεν συμπεριλαμβάνεται στις πρόνοιες του συμβατικού όρου, όπως αυτός έχει διατυπωθεί.

Σημεία (β), (γ) και (δ) του όρου 6.2

Αναφορικά με τα σημεία (β), (γ) και (δ) του όρου, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι το γεγονός ότι η παράβαση πληρωμής/αθέτηση όρου αφορά άλλη σύμβαση μεταξύ της Τράπεζας και του δανειολήπτη, όπως αναφέρεται στα σημεία (β), (γ) και (δ) δεν καθιστά τον όρο που παρέχει δικαίωμα τερματισμού στην Τράπεζα αυτόματα καταχρηστικό. Το ενδεχόμενο καταχρηστικότητας θα πρέπει να εξετάζεται σε σχέση με το κατά πόσο το συγκεκριμένο γεγονός πταίσματος έχει συνέπειες ανάλογες του ρίσκου του πιστωτή. Η Τράπεζα ανέφερε ως παράδειγμα περιπτώσεις όπου πιστωτικές διευκολύνσεις εξασφαλίζονται με κοινές εξασφαλίσεις και επομένως πρέπει να παρέχεται η ευχέρεια στον πιστωτή εάν τερματίσει την άλλη σύμβαση να μπορεί να προχωρήσει με εκτέλεση της εξασφάλισης.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα αναφέρει ότι σε αριθμό περιπτώσεων που παρουσιάζονται καθυστερήσεις, οι δανειολήπτες δεν συνεργάζονται και δεν προσέρχονται για ρύθμιση/αναδιάρθρωση των υποχρεώσεων τους παρά τις εκκλήσεις της Τράπεζας, αλλά κακόπιστα συνεχίζουν να αντλούν πίστωση, είτε από πιστωτικές κάρτες, είτε από τρεχούμενους λογαριασμούς με όριο υπερανάληψης. Η Τράπεζα σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να περιορίσει το ρίσκο και τον κίνδυνο στον οποίο εκτίθεται.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία κατανοεί τον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι το ενδεχόμενο της καταχρηστικότητας εξετάζεται με βάση το κατά πόσο το συγκεκριμένο γεγονός πταίσματος έχει συνέπειες ανάλογες του ρίσκου του πιστωτή. Παρ' όλ' αυτά, ο τρόπος με τον οποίο είναι διατυπωμένα τα σημεία (β), (γ) και (δ) του όρου 6.2, ιδίως με τη χρήση του απόλυτου όρου «οποιαδήποτε», αφήνουν περιθώριο στην Τράπεζα να προβεί στον τερματισμό ακόμα και για αθέτηση υποχρέωσης ελάσσονος σημασίας, δηλαδή για την περίπτωση η οποία δεν συνάδει με το βαθμό ρίσκου που αναλαμβάνει ο πιστωτής.

Σημεία (η), (θ) και (ι) του όρου 6.2

Αναφορικά με τα σημεία (η), (θ) και (ι) του όρου, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι παρόλο που δεν αποτελούν παραβάσεις υποχρέωσης καταβολής ποσού (non-monetary breaches) έχουν συνέπειες με αντίκτυπο στο ρίσκο του πιστωτή και κατά συνέπεια δεν μπορούν να θεωρηθούν αυτομάτως καταχρηστικά αλλά εξαρτώνται από τα γεγονότα της κάθε περίπτωσης. Η Τράπεζα κάνει αναφορά στην απόφαση του Federal Court of Australia στην υπόθεση *ASIC's v Bendigo*

and Adelaide Bank Limited [2020] FCA 716, στην οποία λέχθηκε ότι μόνο εάν το γεγονός πταίσματος δεν συνδέεται με τον πιστωτικό κίνδυνο του πιστωτή ενδεχόμενα να προκύπτει θέμα καταχρηστικότητας του όρου. Η Τράπεζα περαιτέρω υποστηρίζει ότι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι παρέχεται στην Τράπεζα η ευχέρεια τερματισμού της σύμβασης χωρίς να χρειάζονται χειροπιαστές αποδείξεις δεν ισχύει, καθότι, εάν η Τράπεζα δεν είναι σε θέση να αποδείξει δυσμενή επίπτωση στην αποπληρωμή του δανείου τότε το θέμα που προκύπτει είναι το κατά πόσο η Τράπεζα προέβη σε νόμιμο ή όχι τερματισμό.

Όσον αφορά τον πιο πάνω ισχυρισμό της Τράπεζας για τα σημεία (η), (θ) και (ι), η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει την άποψη ότι η αναφορά σε γεγονότα τα οποία, κατά την (φαινομενικά ανέλεγκτη) κρίση της Τράπεζας, θα μπορούσαν δυνητικά να έχουν δυσμενή επίπτωση στην οικονομική κατάσταση του οφειλέτη ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου έχει εγγυηθεί προς την Τράπεζα τις υποχρεώσεις του Οφειλέτη δυνάμει της συμφωνίας ή οποιασδήποτε άλλης συμφωνίας ή οποιουδήποτε άλλου προσώπου συνδεδεμένου με τον Οφειλέτη, είναι ασαφής και αφήνει περιθώριο για αυθαίρετες ερμηνείες και/ή υπέρμετρη διακριτική ευχέρεια εκ μέρους της Τράπεζας. Επίσης, η χρήση της λέξης «δυνητικά» υποδηλώνει ότι τα εν λόγω σημεία αναφέρονται σε γεγονότα που δεν έχουν ακόμη επισυμβεί ή των οποίων η επέλευση δεν είναι βέβαιη, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ουσιώδης αβεβαιότητα για τον καταναλωτή ως προς την έκταση και τις προϋποθέσεις άσκησης του δικαιώματος τερματισμού εκ μέρους της Τράπεζας, καθώς και ως προς τις περιστάσεις που θα μπορούσαν να το ενεργοποιήσουν. Η ασάφεια αυτή καθιστά τον καταναλωτή αδύναμο να προβλέψει τις συνέπειες του όρου. Επιπρόσθετα, η ουσιώδης αβεβαιότητα που δημιουργείται για τον καταναλωτή εντείνεται από το γεγονός ότι, σύμφωνα με τα σημεία (η), (θ) και (ι) του όρου 6.2, ο τερματισμός της σύμβασης μπορεί να επέλθει ακόμη και σε περίπτωση κατά την οποία λάβει χώρα «οποιοδήποτε» γεγονός που θα μπορούσε δυνητικά να επηρεάσει δυσμενώς την ικανότητα του καταναλωτή, του εγγυητή ή του παρόχου εξασφάλισης να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του έναντι της Τράπεζας, ανεξαρτήτως δηλαδή της βαρύτητας του γεγονότος και του βαθμού επηρεασμού της ικανότητας αποπληρωμής.

Σχετικά με την απόφαση του Federal Court of Australia στην υπόθεση *ASIC's v Bendigo and Adelaide Bank Limited* [2020] FCA 716, στην οποία παραπέμπει η Τράπεζα, σημειώνεται καταρχάς ότι η εν λόγω απόφαση ερμηνεύει πρόνοιες αυστραλιανού δικαίου που αποκλίνουν από τις πρόνοιες του ενωσιακού δικαίου. Περαιτέρω, στην εν λόγω απόφαση ο πιστωτικός

κίνδυνος αναφέρεται ως μια από περισσότερες παραμέτρους που επιφέρουν σημαντική ανισορροπία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών. Ως εκ τούτου, ο πιστωτικός κίνδυνος δεν συνιστά ούτε η μοναδική, ούτε την καθοριστική παράμετρο.

Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι οι όροι 6.1 και 6.2 σημεία (α), (β), (γ), (δ), (η), (θ) και (ι) της σύμβασης είναι καταχρηστικοί κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου και της υποπαραγράφου (ιγ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV του Νόμου.

[Δικαίωμα της Τράπεζας για εκχώρηση των δικαιωμάτων/απαιτήσεων της που προκύπτουν από την παρούσα συμφωνία]

Όρος 14(δ) της σύμβασης

«(δ) Στην περίπτωση που η Τράπεζα προτίθεται να εκχωρήσει τα δικαιώματα και/ή απαιτήσεις της που προκύπτουν εκ της παρούσας Συμφωνίας σε οποιοδήποτε πρόσωπο βάσει της παραγράφου (α) ή της παραγράφου (β) ανωτέρω συμπεριλαμβανομένου της Κυπριακής Δημοκρατίας, της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, οποιασδήποτε εθνικής κεντρικής τράπεζας του Ευρωσυστήματος ή της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, ο Οφειλέτης αναλαμβάνει από τούδε την υποχρέωση, αν απαιτηθεί από την Τράπεζα, να συμφωνήσει με οποιαδήποτε τροποποίηση της παρούσας Συμφωνίας τυχόν απαιτηθεί, να υπογράψει οποιοδήποτε απαιτητό έγγραφο και να προβαίνει σε οποιαδήποτε απαραίτητη ενέργεια, προκειμένου να ολοκληρωθεί νομίμως και εγκύρως η ανωτέρω εκχώρηση.»

Ο εν λόγω όρος προβλέπει ότι, σε περίπτωση εκχώρησης των δικαιωμάτων ή/και απαιτήσεων της Τράπεζας σε τρίτο πρόσωπο, ο οφειλέτης δεσμεύεται εκ των προτέρων να συναινέσει σε οποιαδήποτε τροποποίηση της σύμβασης, να υπογράψει κάθε σχετικό έγγραφο και να προβεί σε κάθε απαιτούμενη ενέργεια για την ολοκλήρωση της εκχώρησης. Η γενική διατύπωση και η δέσμευση του καταναλωτή να αποδεχθεί «οποιαδήποτε» τροποποίηση, δημιουργεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του, καθώς τον υποχρεώνει να αποδεχθεί μελλοντικές και απροσδιόριστες μεταβολές χωρίς δικαίωμα ελέγχου ή άρνησης, ακόμη και αν επηρεάζουν ουσιαδώς τη νομική του θέση.

Σε σχέση με τον όρο 14, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο όρος λειτουργεί συμπληρωματικά των διατάξεων των ειδικών νομοθεσιών που ρυθμίζουν την πώληση/μεταβίβαση πιστωτικών διευκολύνσεων (όπως π.χ. του περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα Νόμου του 2015 (Ν. 169(I)/2015) και του περί της Μεταβίβασης Τραπεζικών Εργασιών και Εξασφαλίσεων Νόμου του 1997 (Ν. 64(I)/1997). Επομένως, το θέμα της πώλησης και μεταβίβασης πιστωτικής διευκόλυνσης έχει ρυθμιστεί από το νομοθέτη με συγκεκριμένες νομοθεσίες οι οποίες προνοούν για τις προϋποθέσεις οποιασδήποτε πώλησης και μεταβίβασης διασφαλίζοντας τα δικαιώματα του δανειολήπτη. Η Τράπεζα αναφέρει, ως παράδειγμα, ότι ο περί Αγοραπωλησίας Πιστωτικών Διευκολύνσεων και για Συναφή Θέματα Νόμος του 2015 (Ν. 169(I)/2015) παρέχει δικαίωμα και χρονικό περιθώριο στον δανειολήπτη να αποφύγει την εκχώρηση/πώληση και στην περίπτωση πώλησης διασφαλίζει τη διατήρηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών.

Η Τράπεζα περαιτέρω υποστηρίζει ότι το δικαίωμα της αυτό προκύπτει από ειδικό νομοθετικό πλαίσιο και η Τράπεζα δεν ενεργεί αυτοβούλως. Ο όρος, στα πλαίσια της διαφάνειας, προνοεί ρητά την ύπαρξη του δικαιώματος αυτού χωρίς να περιορίζει οποιαδήποτε δικαιώματα του δανειολήπτη τα οποία προκύπτουν, είτε από την σχετική νομοθεσία, είτε από τη σύμβαση και ως εκ τούτου ο όρος δεν αντιβαίνει τις απαιτήσεις της καλής πίστης.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα κάνει αναφορά στην υπόθεση *Aziz* (C-415/11), όσον αφορά την κατεύθυνση που δόθηκε από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την εξέταση καταχρηστικότητας όρου σε συνάρτηση με την ισχύουσα νομοθεσία. Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο όρος δεν θέτει τον δανειολήπτη σε νομική κατάσταση λιγότερο ευνοϊκή από αυτή που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία.

Επίσης αναφέρει ότι, ο όρος θα πρέπει να διαβάζεται μόνο *vis a vis* τον πιστωτή διότι, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του προϊόντος (δηλαδή ότι πρόκειται για δάνειο), ο όρος δεν θα μπορούσε εκ των πραγμάτων να εφαρμοστεί για τον δανειολήπτη, ο οποίος έχει διαφορετικά δικαιώματα και υποχρεώσεις από αυτά του πιστωτή. Ούτε θα μπορούσε να υφίσταται αντίστοιχο δικαίωμα του δανειολήπτη να εκχωρήσει την υποχρέωση του για αποπληρωμή του δανείου, το οποίο είναι νομικά αδύνατο χωρίς την υπογραφή του πιστωτή.

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο όρος επιδιώκει να διασφαλίσει ότι η οποιαδήποτε απαίτηση πληρωμής θα συνεχίζει να υφίσταται έναντι του δανειολήπτη, έστω και να υπάρξει αλλαγή

στην υπόσταση της Τράπεζας, για παράδειγμα σε περίπτωση που η Τράπεζα εισέλθει σε καθεστώς εκκαθάρισης. Η Τράπεζα αναφέρει ότι, για την περίπτωση του δανειολήπτη, υπάρχει άλλος όρος στη σύμβαση (όρος 6.2 (στ)) στον οποίο προνοείται ως γεγονός πταίσματος περίπτωση που μπορεί να υπάρξει αλλαγή στην υπόσταση του δανειολήπτη (π.χ. κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση).

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολογώντας τις θέσεις της Τράπεζας εμμένει στη διαπίστωση ότι η παράγραφος (δ) του όρου 14, η οποία προνοεί την εκ των προτέρων συγκατάθεση του καταναλωτή σε οποιαδήποτε τροποποίηση της σύμβασης που προτείνει η Τράπεζα επ' αφορμή της εκχώρησης, είναι ιδιαίτερα προβληματική. Η εκ των προτέρων συγκατάθεση σε «οποιαδήποτε» μονομερή τροποποίηση της σύμβασης από την Τράπεζα είναι ιδιαίτερα ασαφής και επιτρέπει στην Τράπεζα να τροποποιεί τη σύμβαση κατά την απόλυτη κρίση της επ' αφορμή της εκχώρησης. Η τροποποίηση αυτή ενδέχεται να συνεπάγεται σημαντική επιδείνωση της νομικής θέσης του καταναλωτή, χωρίς ο καταναλωτής να μπορεί να αντιταχθεί στην εν λόγω τροποποίηση, αφού η συμφωνία του τεκμαίρεται αμάχητα εκ των προτέρων.

Επιπρόσθετα η εν λόγω πρόνοια εμπίπτει, στην περίπτωση (θ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV του Νόμου, η οποία αφορά ρήτρες που έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα να συνάγουν αμετάκλητα την εκ μέρους του καταναλωτή αποδοχή ρητρών τις οποίες δεν είχε καμία πραγματική δυνατότητα να γνωρίζει πριν συνάψει τη σύμβαση.

Όσον αφορά τον ισχυρισμό της Τράπεζας ότι ο όρος λειτουργεί συμπληρωματικά προς τις ειδικές νομοθεσίες που ρυθμίζουν την πώληση ή μεταβίβαση πιστωτικών διευκολύνσεων, επισημαίνεται ότι οι νομοθεσίες αυτές ρυθμίζουν τη διαδικασία εκχώρησης των δανείων. Για την ολοκλήρωση της εκχώρησης δεν απαιτείται σύμπραξη του οφειλέτη, ούτε βάσει των εν λόγω νομοθεσιών ούτε βάσει του γενικού δικαίου των συμβάσεων (βλ. Π. Πολυβίου, *Το Δίκαιο των Συμβάσεων*, τ. Α', Νομική Βιβλιοθήκη, 2021, σ. 310–318). Συνεπώς, η ενδεχόμενη καταχρηστικότητα δεν εντοπίζεται στη δυνατότητα εκχώρησης καθαυτή, αλλά στην εκ των προτέρων υποχρέωση του καταναλωτή να συναινεί σε οποιαδήποτε τροποποίηση της σύμβασης λόγω ή ενόψει της εκχώρησης.

Εν όψει όλων των ανωτέρω η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τον όρο 14(δ) ως καταχρηστικό κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου και της υποπαραγράφου (θ) της παραγράφου 1 του Παραρτήματος IV 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 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

(γ) να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και/ή τον τρόπο και/ή τον τύπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο· και/ή

(δ) να προβαίνει στη λήψη μέτρων για έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 62· και/ή

(ε) να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(στ) να λαμβάνει από τον παραβάτη, με πρωτοβουλία του τελευταίου, επιπρόσθετες διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών που έχουν θιγεί από την παράβαση ή την εικαζόμενη παράβαση, ή ανάλογα με την περίπτωση, να επιδιώκει την απόκτηση δέσμευσης από τον παραβάτη για προσφορά ικανοποιητικών μέσων θεραπείας προς τους καταναλωτές που έχουν θιγεί από την εν λόγω παράβαση δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(ζ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τον εμπορευόμενο και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να αφαιρεί περιεχόμενο ή να περιορίζει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή ή να προβεί σε ρητή αναγραφή προειδοποίησης προς τους καταναλωτές κατά την πρόσβαση τους σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(η) να διατάσσει, κατά περίπτωση, πάροχο υπηρεσιών υποδοχής και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να διαγράψει, να απενεργοποιήσει ή να περιορίσει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(θ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, καταχωρητές ή μητρώα τομέα να διαγράψουν ένα πλήρως εγκεκριμένο όνομα τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώρηση:

Νοείται ότι, τα μέτρα τα οποία προβλέπονται στις διατάξεις των παραγράφων (ζ) έως (θ) δύναται να εφαρμόζονται σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχουν άλλα αποτελεσματικά μέσα για την επίτευξη της παύσης και/ή της απαγόρευσης της διαπιστωθείσας παράβασης και προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος σοβαρής βλάβης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών:

Νοείται περαιτέρω ότι, για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(ι) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσωσ επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 62 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν πρόνοιες του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπο του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό

πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος σε περίπτωση δε κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, δύναται να επιβληθεί πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα τρία εκατομμύρια ευρώ (€3.000.000):

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

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

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

(ιγ) σε περίπτωση που από τον έλεγχο ή την έρευνα προκύπτουν διοικητικές ή ενδεχόμενες ποινικές παραβάσεις, να διατάσσει τον παραβάτη να καταβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία οποιαδήποτε διοικητική επιβάρυνση, η οποία περιλαμβάνει το κόστος αγοράς και τα έξοδα που αυτή έχει υποστεί για την εξέταση ή/και δοκιμή του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της εξέτασης ή/και δοκιμής του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων που δεν υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ (€3.000) και, σε περίπτωση υποβολής παρόμοιου αιτήματος κατά το παρελθόν, σε διοικητική επιβάρυνση που δεν υπερβαίνει τις έξι χιλιάδες ευρώ (€6.000).

(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.

7. Καταληκτικό απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το ενώπιον της υλικό, τις θέσεις της Τράπεζας και την πρόθεση της για συμμόρφωση και ασκώντας τις αρμοδιότητες και εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο, αποφασίζει ότι οι όροι που περιέχονται στο πρότυπο σύμβασης στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Alpha Bank Cyprus Ltd με καταναλωτές και ρυθμίζουν και/ή αφορούν τα ακόλουθα θέματα: **«Σκοπός του δανείου, ποσό και εκταμίευση», «Τερματισμός και Πταίσματα» και «Δικαίωμα της Τράπεζας για εκχώρηση των δικαιωμάτων/απαιτήσεων της που προκύπτουν από την παρούσα Συμφωνία»,** ως

έχουν διατυπωθεί ανωτέρω, **αντίκεινται στις διατάξεις των άρθρων 50 και 52 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 και ως εκ τούτου, είναι καταχρηστικοί.**

Ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια που προβλέπονται στο άρθρο 57(3) του Νόμου κρίνει σκόπιμο να **διατάξει την παύση της διαπιστωθείσας παράβασης και την λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων εκ μέρους της Τράπεζας για την αποτροπή επανάληψής της στο μέλλον**, κατά τρόπο που να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Νόμο.

Περαιτέρω, **επιβάλλει στην Τράπεζα διοικητικό πρόστιμο** για την έως τώρα χρήση των ως άνω καταχρηστικών όρων και προς αποτροπή χρήσης των όρων αυτών στο μέλλον. Κατά τον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι αυτό πρέπει να είναι αποτελεσματικό, αποτρεπτικό και σύμφωνο με την αρχή της αναλογικότητας. Ειδικότερα:

Στην περίπτωση της Τράπεζας, οι καταχρηστικοί όροι περιλήφθηκαν στις συμβάσεις της περί τα τέλη Νοεμβρίου με αρχές Δεκεμβρίου 2017 και εφαρμόστηκαν έκτοτε και μέχρι τις 31/12/2025 σε μεγάλο αριθμό στεγαστικών δανείων (4.971) που συνήφθησαν με καταναλωτές, ιδίως ηλικίας 20 έως 45 ετών. Το προσφερόμενο από την Τράπεζα προϊόν (στεγαστικά δάνεια) αφορά τη βασικότερη πτυχή της λιανικής τραπεζικής, υπό την έννοια της σημαντικής κοινωνικοπολιτικής του σημασίας. Αφενός, επισημαίνεται ο τεράστιος αντίκτυπος που έχει ο τραπεζικός δανεισμός για στέγαση, αφετέρου και σε ό,τι αφορά στον καταναλωτή, τονίζεται ότι η υπογραφή σύμβασης ενυπόθηκου δανείου αποτελεί για αυτόν ίσως τη σημαντικότερη και πιο δαπανηρή χρηματοπιστωτική δέσμευση που θα αναλάβει στη ζωή του. Παράλληλα, τα δάνεια αυτά συχνά εξασφαλίζονται με υποθήκη επί ακινήτου που αποτελεί την πρώτη κατοικία του οφειλέτη. Αυτό είχε ως συνέπεια την επαναλαμβανόμενη επιβολή όρων που περιόριζαν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε μακροχρόνιες και υψηλής οικονομικής σημασίας συμβάσεις. Τα δεδομένα αυτά λειτουργούν επιβαρυντικά.

Σε αντίθεση με τα προαναφερθέντα επιβαρυντικά στοιχεία, αξιολογείται ως ουσιώδης ελαφρυντικός παράγοντας η πρωτοβουλία της Τράπεζας να προτείνει την τροποποίηση ή/και διαγραφή των επίμαχων όρων, προς εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Περαιτέρω, η παραδοχή της ανάγκης συμμόρφωσης από μέρους

της Τράπεζας υποδηλώνει πρόθεση να περιοριστούν οι επιπτώσεις της παράβασης και να διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών στο μέλλον.

Η Τράπεζα συνεργάστηκε καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρέχοντας τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες, γεγονός που συνεκτιμάται ως ελαφρυντικός παράγοντας κατά την επιβολή της κύρωσης.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω επιβαρυντικά και ελαφρυντικά στοιχεία, καθώς και τον κύκλο εργασιών της Τράπεζας για το έτος 2024, ο οποίος ανέρχεται σε €179,655,000 σύμφωνα με τα στοιχεία που κοινοποίησε η Τράπεζα, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κρίνει σκόπιμο να διατάξει:

1. την άμεση και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας, παύση χρήσης των όρων, καθώς και την αποφυγή χρήσης ή επίκλησης στο μέλλον, περιλαμβανομένης της αναφοράς τους στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων,
2. την επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Τράπεζας συνολικού ύψους εκατόν εξήντα χιλιάδων ευρώ (€160.000), η ανάλυση του οποίου για καθεμία από τις διαπιστωθείσες παραβάσεις έχει ως εξής:
 - Καταχρηστικότητα όρου 1.2 (2^η παράγραφος) της σύμβασης [Σκοπός του δανείου, ποσό και εκταμίευση], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€50.000),
 - Καταχρηστικότητα όρων 6.1 και 6.2 σημεία (α), (β), (γ), (η), (θ) και (ι) της σύμβασης [Τερματισμός και Πταίσματα], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου, (€60.000),
 - Καταχρηστικότητα όρου 14(δ) της σύμβασης [Δικαίωμα της Τράπεζας για εκχώρηση των δικαιωμάτων/απαιτήσεων της που προκύπτουν από την παρούσα Συμφωνία] κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€50.000).

3. την επιβολή διοικητικού προστίμου 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, **9 Μαρτίου 2026**.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή