



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αριθμός Απόφασης
2017/7 (ΑΠ)

Αρ. Φακ. 8.13.9.3.1.1

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές
Νόμος του 2007 (Ν. 103(I)/2007)**

Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή για εμπορικές πρακτικές του πιστωτικού ιδρύματος Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ σε σχέση με συμβάσεις στεγαστικών δανείων

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής «η Εντεταλμένη Υπηρεσία») του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 (Ν. 103(I)/2007, στο εξής «ο Νόμος») σύμφωνα με το άρθρο 2 αυτού.

1) Αντικείμενο Εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελούν πρακτικές του πιστωτικού ιδρύματος Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ (στο εξής «η τράπεζα»), για παράβαση του Νόμου σε σχέση με συμβάσεις στεγαστικών δανείων με καταναλωτές. Ειδικότερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξέτασε τις παρακάτω πρακτικές της τράπεζας:

- Χρήση ασαφών συμβατικών όρων που επιτρέπουν στην τράπεζα να μεταβάλλει μονομερώς επιτοκιακές και άλλες χρεώσεις που βαρύνουν τον καταναλωτή.
- Χρήση ασαφών συμβατικών όρων σχετικά με την επιβολή στους καταναλωτές επιβαρύνσεων, εξόδων, δαπανών χωρίς ανάλυση.
- Παροχή ασαφών και ελλιπών πληροφοριών σχετικά με τις προϋποθέσεις και το συνολικό κόστος προπληρωμής του δανείου
- Σύνδεση της σύμβασης δανείου με ασφαλιστική σύμβαση – εξάρτηση ισχύος της δανειακής σύμβασης με πληρωμή ασφαλιστρων, με χρήση ασαφών συμβατικών όρων.

- Μονομερής τροποποίηση χρόνου αποπληρωμής δανείου χωρίς συμβατικό δικαίωμα και έναρξη διαδικασίας αναθεώρησης σύμβασης για επαναφορά στην προηγούμενη κατάσταση .

2) Θεμελίωση αρμοδιότητας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

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

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορική πρακτική» κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπο συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ, ενός εμπορευόμενου, άμεσα συνδεόμενη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές. Από το άρθρο 3(1) του Νόμου προκύπτει σαφώς ότι η «εμπορική πρακτική» μπορεί να αφορά το χρόνο πριν τη σύναψη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια αυτής ή μετά τη λήξη της. Η εμπορική πρακτική θα πρέπει αφενός να χρησιμοποιείται από «εμπορευόμενους», δηλαδή από πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς εμπορικής και επαγγελματικής εν γένει δραστηριότητας, καθώς και από όσους ενεργούν στο όνομα ή για λογαριασμό τέτοιων προσώπων (άρθ. 2 του Νόμου), αφετέρου να απευθύνεται σε «καταναλωτές», δηλαδή φυσικά πρόσωπα που ενεργούν εκτός του πλαισίου της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (άρθ. 2 του Νόμου).

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η τράπεζα χρησιμοποιούσε τις παραπάνω πρακτικές στο πλαίσιο της χορήγησης στεγαστικών δανείων, που αποτελεί μέρος της επαγγελματικής της δραστηριότητας. Άρα η τράπεζα είναι «εμπορευόμενος». Επιπρόσθετα, οι πρακτικές αυτές συνδέονται άμεσα με τη χορήγηση στεγαστικών δανείων και την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης που προκύπτουν από αυτή. Συνεπώς, πρόκειται για «εμπορικές πρακτικές».

Για την εξακρίβωση του αν οι ερευνώμενες εμπορικές πρακτικές απευθύνονται σε «καταναλωτές» εξετάστηκε αν οι πρακτικές αυτές εφαρμόζονται αποκλειστικά αναφορικά με επαγγελματίες ή/και επιχειρήσεις. Σε καμία περίπτωση εμπορικής πρακτικής δεν προέκυψαν στοιχεία για τέτοια αποκλειστική χρήση. Από αυτό συνάγεται ότι οι πρακτικές απευθύνονται και σε «καταναλωτές».

Άρα, θεμελιώνεται η αρμοδιότητα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να διερευνήσει τις πρακτικές αυτές.

3) Διαδικασία διερεύνησης

Κατά τη διερεύνηση εμπορικών πρακτικών η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να χρησιμοποιεί στοιχεία που έχουν περιέλθει σε γνώση της με οποιονδήποτε νόμιμο τρόπο. Επιπρόσθετα, το άρθρο 11(1)(β) του Νόμου επιτρέπει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία να ζητά από τον εμπορευόμενο να προσκομίσει, μέσα σε εύλογο υπό τις περιστάσεις χρονικό διάστημα, αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αυτός επικαλείται και να θεωρεί ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς του, εφόσον τα αποδεικτικά στοιχεία που ζητούνται δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή θεωρηθούν ανεπαρκή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

4) Ορισμός παράνομων εμπορικών πρακτικών ως αθέμιτων

Το άρθρο 4 του Νόμου απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Τέτοιες είναι οι εμπορικές πρακτικές που (α) είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και (β) στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, ή/και (γ) είναι παραπλανητικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 5 και 6, ή/και (δ) είναι επιθετικές, όπως ορίζεται στα άρθρα 7 και 8 [άρθ. 4 (2)].

4.1 Γενική ρήτρα

Το άρθρο 4(2)(α)-(β) του Νόμου ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη το άρθρο 5(2) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ, το οποίο περιέχει τον γενικό ορισμό (γενική ρήτρα) των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Αθέμιτη είναι η εμπορική πρακτική που (α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και (β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

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

Ο Νόμος ορίζει την «ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς» ως τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε (άρθρο 2). Η συνδρομή στρέβλωσης με την ανωτέρω έννοια κρίνεται με βάση τον «μέσο

καταναλωτή», τον οποίο το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως τον καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων, όπως επίσης και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των καταναλωτών, που τους καθιστούν ιδιαίτερα ευάλωτους στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. «Απόφαση συναλλαγής» σημαίνει την απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι (άρθρο 2).

4.2 Παραπλανητικές πρακτικές

Οι παραπλανητικές πρακτικές διακρίνονται σε παραπλανητικές πράξεις και σε παραπλανητικές παραλείψεις.

Το άρθρο 5 του Νόμου ρυθμίζει τις παραπλανητικές πράξεις:

5.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής ή, όταν, με οποιοδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται στο εδάφιο (2), ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές, ή ούτως ή άλλως, όταν τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε.

(2) Τα στοιχεία που αναφέρονται στο εδάφιο (1) αφορούν:

(α) την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος,

(β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, οι προδιαγραφές, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος,

(γ) την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και τη φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του εμπορευόμενου ή του προϊόντος,

(δ) την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής,

(ε) την ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής,

(στ) τη φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του εμπορευόμενου ή του πράκτορά του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση ή η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του,

- (ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με τον περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμο, ή των κινδύνων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο καταναλωτής.
- (3) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε, και η πρακτική αυτή περιλαμβάνει:
- (α) Κάθε τρόπο προώθησης προς πώληση προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,
- (β) μη συμμόρφωση του εμπορευόμενου προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν:
- (i) Η δέσμευση δεν είναι προγραμματική αλλά είναι ρητή και μπορεί να εξακριβωθεί, και
- (ii) ο εμπορευόμενος αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

Το άρθρο 6 του Νόμου ρυθμίζει τις παραπλανητικές παραλείψεις:

- 6.-(1) Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.
- (2) Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται επίσης όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στο εδάφιο (1), λαμβανομένων υπόψη των ζητημάτων που περιγράφονται στο εν λόγω εδάφιο, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δε θα είχε λάβει.
- (3) Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο εμπορευόμενος για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να καθοριστεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

- (4) Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο περιεχόμενο:
- (α) Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο προβολής και το προϊόν,
 - (β) η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου, όπως η εμπορική επωνυμία του και, όπου ενδείκνυται, η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί,
 - (γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,
 - (δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,
 - (ε) για προϊόντα και συναλλαγές όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.
- (5) Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, των οποίων ενδεικτικός κατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II, θεωρούνται ουσιώδεις.

4.3 Μέθοδος εξέτασης του αθέμιτου χαρακτήρα

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) έχει κρίνει ότι αν μια πρακτική θεωρηθεί «παραπλανητική», τότε δεν είναι αναγκαία η εξέτασή της σύμφωνα με τη γενική ρήτρα της Οδηγίας, δηλαδή δεν εξετάζεται αν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και αν επηρεάζει ουσιωδώς ή δύναται να επηρεάσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή σε σχέση με το προϊόν (απόφαση της 19.9.2013, C-436/11 *CHS Tour Services*, EU:C:2013:574, σκέψεις 39 επ.).

5) Εξέταση συγκεκριμένων πρακτικών

Από την έρευνα που διενήργησε η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπ' όψιν και τις απόψεις της τράπεζας σχετικά, όπως αυτές περιέχονται στις επιστολές της, ιδίως αυτές με ημερομηνία 16.2.2017, 13.3.2017, 10.5.2017 και 10.7.2017, και τα συνημμένα σε αυτές έγγραφα, προέκυψε ότι η τράπεζα χρησιμοποιούσε τις παρακάτω αθέμιτες εμπορικές πρακτικές προς καταναλωτές, κάποιες από τις οποίες εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται.

5.1 Χρήση ασαφών συμβατικών όρων

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

ακολουθεί τον αντίστοιχο ορισμό που περιέχει η Οδηγία 2005/29/EK, είναι ιδιαίτερα ευρύς (ΔΕΕ απόφαση της 14.1.2010, C-304/08, *Plus Warenhandelsgesellschaft*, EU:C:2010:12, σκέψη 36, απόφαση της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψη 38). Συναφώς, από το άρθρο 3(1) του Νόμου προκύπτει ότι οι εμπορικές πρακτικές μπορεί να αφορούν τρόπους συμπεριφοράς πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο προϊόν.

Οι συμβατικοί όροι περιέχουν πληροφορίες ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών. Έτσι, οι συμβατικοί όροι καθορίζουν τον τρόπο συμπεριφοράς της τράπεζας σε σχέση με το προϊόν που προσφέρει προς τους καταναλωτές, δηλαδή το δάνειο εν προκειμένω, και άρα συνδέονται άμεσα με την προώθηση και την πώλησή του προς αυτούς (βλ. και σημείο 80 των προτάσεων της Γενικής Εισαγγελέως Trstenjak στην υπόθεση C-453/10, με ημερομηνία 29.11.2011, EU:C:2011:788, που σημειώνει ότι η κατ'επάγγελμα προσφορά πιστωτικών συμβάσεων σε καταναλωτές μπορεί να θεωρηθεί ως ενέργεια συνδεδεμένη με την πώληση προϊόντος, συγκεκριμένα οικονομικής υπηρεσίας). Εξάλλου, κυρίως βάσει της προσυμβατικής πληροφόρησης σχετικά με το περιεχόμενο της σύμβασης ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να δεσμεύεται από τους όρους που έχει διατυπώσει εκ των προτέρων ο επαγγελματίας (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 7.9.2016, υπόθεση C-310/15 *Deroo Blanquart*, EU:C:2016:633, σκέψη 40· απόφαση της 30.4.2014, C-26/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψη 70). Άρα, οι συμβατικοί όροι συνδέονται άμεσα με την προώθηση των δανείων προς καταναλωτές.

Ως εκ τούτου, οι συμβατικοί όροι αποτελούν εμπορική πρακτική, το οποίο έχει επιβεβαιωθεί και από το ΔΕΕ (απόφαση της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψεις 38-41). Σημειωτέον ότι η ύπαρξη του Περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996, που μετεγγράφει στο κυπριακό δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, ουδόλως κωλύει την παράλληλη εφαρμογή των διατάξεων περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών έναντι καταναλωτών (βλ. *Office of Fair Trading v. Ashbourne Management Services Ltd, John Clayton-Wright and Dawne Clayton-Wright*, [2011] EWHC 1237 (Ch), σκέψη 227, που αναφέρει ότι η χρήση καταχρηστικών ρητρών σε συμβάσεις δεν συνάδει με την έντιμη εμπορική πρακτική και συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική· CMA *Unfair Contract Terms Guidance*, 2015, παρ. 1.51-1.53 και 6.22-6.24. Βλ. επίσης Γερμανικό Ακυρωτικό Δικαστήριο απόφαση της 31.3.2010, I ZR 34/08, NJW 2011, 76, σκέψεις 17, 30 που έκρινε ότι καταχρηστικοί προδιατυπωμένοι συμβατικοί όροι αντίκεινται στις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατ'άρθ. 5 παράγραφος 2(β) της Οδηγίας 2005/29/EK και άρα συνιστούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές· ομοίως προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα Trstenjak, ό.π., υπόθεση C-453/10, EU:C:2011:788, παράγραφος 91, που θεωρεί ότι προβαίνει σε παραπλανητική συμπεριφορά κατά την έννοια της Οδηγίας 2005/29/EK ο επαγγελματίας που χρησιμοποιεί καταχρηστικές ρήτρες οι οποίες είναι ανίσχυρες σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, διότι διαβιβάζει εσφαλμένη πληροφορία στον καταναλωτή ή προκαλεί στον καταναλωτή αβεβαιότητα όσον αφορά την πραγματική έκταση των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων).

Το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2) του Νόμου ορίζουν ότι συνιστά απαγορευμένη αθέμιτη παραπλανητική πρακτική η παράλειψη παροχής ουσιωδών πληροφοριών στον καταναλωτή, οι οποίες απαιτούνται για τη λήψη συναλλακτικής απόφασης εκ μέρους του, εφόσον η παράλειψη αυτή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει συναλλακτική απόφαση που διαφορετικά δεν θα λάμβανε. Τέτοια παράλειψη τεκμαίρεται, όταν ο εμπορευόμενος αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή ή διφορούμενο.

Κρίσιμο στοιχείο κατά την εφαρμογή των ανωτέρω διατάξεων αποτελεί το «ουσιώδες» της παραληφθείσας πληροφορίας. Σύμφωνα με το ΔΕΕ «ουσιώδης» είναι η πληροφορία την οποία ο μέσος καταναλωτής χρειάζεται, λαμβανομένου υπόψη του συγκεκριμένου πλαισίου, προκειμένου να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και της οποίας η παράλειψη δύναται, συνεπώς, να τον οδηγήσει στη λήψη αποφάσεως συναλλαγής την οποία αυτός ειδάλλως δεν θα ελάμβανε (απόφαση της 8.2.2017, υπόθεση C-562/15 *Carrefour Hypermarchés*, EU:C:2017:95, σκέψη 30). Γενικά, ως «ουσιώδεις» θεωρούνται οι πληροφορίες που παίζουν σημαντικό ρόλο στην αγοραστική απόφαση του καταναλωτή και επομένως είναι πρόσφορες να αλλοιώσουν σε μη αμελητέο βαθμό τη συναλλακτική απόφασή του (βλ. Μαρίνος, *Αθέμιτος Ανταγωνισμός*, Αθήνα 2015, παρ. 15.53 και 15.56).

Τα εδάφια (3) έως (5) του άρθρου 6 παρέχουν κατευθύνσεις για τη συγκεκριμενοποίηση της έννοιας του «ουσιώδους» που χρησιμοποιεί το εδάφιο (1) του Νόμου σε ειδικές περιπτώσεις.

Το εδάφιο (5) ορίζει ότι οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, των οποίων ενδεικτικός κατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II του Νόμου, θεωρούνται ουσιώδεις. Το εν λόγω εδάφιο θεωρεί «ουσιώδεις» τις ειδικές διατάξεις πληροφόρησης που θεσπίζει το ενωσιακό δίκαιο, με αποτέλεσμα η παράβαση των εν λόγω διατάξεων να στοιχειοθετεί παραπλανητική παράλειψη, εφόσον συντρέχει και το στοιχείο του κινδύνου στρέβλωσης της συμπεριφοράς του καταναλωτή κατ' άρθ. 6 (1) του Νόμου. Ακόμη όμως και αν οι ειδικές διατάξεις πληροφόρησης δεν εφαρμόζονται ευθέως, δύναται εντούτοις να παρέχουν ισχυρές ενδείξεις για το είδος των πληροφοριών που ο ενωσιακός νομοθέτης θεωρεί «ουσιώδεις».

Παράλληλα, το εδάφιο (4) διευκρινίζει ότι συγκεκριμένες πληροφορίες είναι «ουσιώδεις» στην περίπτωση της «πρόσκλησης προς αγορά». Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «πρόσκληση προς αγορά» την εμπορική επικοινωνία στην οποία αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, η τιμή ή/και ένδειξη τιμής, με τρόπο ο οποίος ενδείκνυται για τα μέσα της εμπορικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται, ούτως ώστε να δύναται ο καταναλωτής να αποφασίσει ή και να πραγματοποιήσει την αγορά. Η έννοια της πρόσκλησης προς αγορά είναι ευρύτερη της έννοιας της προσυμβατικής πληροφόρησης (European Commission, *Guidance On The Implementation/Application Of Directive*

2005/29/EC on Unfair Commercial Practices, SWD(2016) 163 final, σελ. 47). Άρα, η «πρόσκληση προς αγορά» είναι έννοια ευρύτερη της πρότασης προς κατάρτιση σύμβασης, όπως η τελευταία ορίζεται στο άρθρο 2(2)(α) του Περί Συμβάσεων Νόμου.

Δεδομένου λοιπόν ότι οι προδιατυπωμένοι συμβατικοί όροι τραπεζικών δανείων αποτελούν πρόταση για κατάρτιση σύμβασης, οι διατάξεις του άρθρου 6 (4) του Νόμου μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό των «ουσιωδών» συμβατικών όρων κατ' άρθ. 6(1).

Το άρθρο 6(4) του Νόμου θεωρεί, μεταξύ άλλων, ως ουσιώδεις πληροφορίες τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο προβολής και το προϊόν [υποπαρ. (α)], καθώς και την τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσης του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις».

Η τιμή ενός τραπεζικού δανείου είναι το επιτόκιο χορήγησης (ΔΕΕ, απόφ. της 15.3.2012, υπόθεση C-453/10 *Pereničová και Perenič*, EU:C:2012:144, σκέψη 40). Αν το επιτόκιο είναι μεταβλητό, τότε πρόκειται για «τιμή που δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων», οπότε πρέπει να παρατίθενται τα κριτήρια υπολογισμού της, δηλαδή τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου.

Περαιτέρω, ως «πρόσθετες επιβαρύνσεις» κατά την έννοια του άρθρου 6(4)(β) του Νόμου θα πρέπει να θεωρηθούν όλες οι πρόσθετες χρεώσεις με τις οποίες βαρύνεται ο καταναλωτής για τη λήψη και την αποπληρωμή του δανείου. Οι χρεώσεις αυτές αποτελούν μέρος του κόστους λήψης του δανείου από την τράπεζα και λαμβάνονται υπ' όψιν από το μέσο καταναλωτή για τη σύγκριση παρεμφερών δανειακών προϊόντων άλλων τραπεζών και την απόφαση σύναψης δανείου με μια συγκεκριμένη τράπεζα.

Επιπρόσθετα, κύρια χαρακτηριστικά του δανείου αποτελούν και οι προϋποθέσεις πρόωρης αποπληρωμής, ιδίως εν όψει της μακράς διάρκειας των στεγαστικών δανείων και την επιβάρυνση της ακίνητης περιουσίας του καταναλωτή με υποθήκη.

Συνεπώς, οι συμβατικοί όροι που προβλέπουν τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου, τις πρόσθετες επιβαρύνσεις του καταναλωτή για τη λήψη και την εξυπηρέτηση του δανείου, καθώς και τις προϋποθέσεις πρόωρης αποπληρωμής θεωρούνται «ουσιώδεις πληροφορίες» κατά την έννοια του άρθρου 6 του Νόμου.

Η ανωτέρω ερμηνεία ενισχύεται, αν ληφθεί υπ' όψιν το περιεχόμενο των απαιτήσεων πληροφόρησης που καθιερώνει η Οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τα στεγαστικά ενυπόθηκα δάνεια. Μολονότι η Οδηγία αυτή δεν εφαρμόζεται στις υπό κρίση περιπτώσεις, το περιεχόμενό της εκφράζει τις αντιλήψεις του ενωσιακού νομοθέτη για τις κατηγορίες

πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή και που, συνεπώς, κρίνονται «ουσιώδεις». Τα άρθρα 14 και 17 σε συνδυασμό με το Παράρτημα II της Οδηγίας υποχρεώνουν τις τράπεζες να παρέχουν ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το επιτόκιο και τα πρόσθετα έξοδα που συνεπάγεται η χορήγηση του δανείου, ενώ το άρθρο 25 της Οδηγίας προβλέπει ειδικές ρυθμίσεις για την πρόωρη αποπληρωμή στεγαστικών δανείων.

Σημειωτέον επίσης ότι στην περίπτωση προδιατυπωμένων όρων δανειακών συμβάσεων δεν υφίστανται περιορισμοί από το μέσο κοινοποίησης των πληροφοριών κατά την έννοια του άρθρου 6(1) του Νόμου. Οι όροι αυτοί είναι διατυπωμένοι εγγράφως και τίθενται υπ' όψιν του καταναλωτή με φυσική παρουσία του.

Σε ό,τι αφορά τη στρέβλωση της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή, από το λεκτικό του άρθρου 6(1) του Νόμου, «*τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε*», προκύπτει ότι αρκεί να υπάρχει κίνδυνος αλλοίωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή και όχι να έχει αλλοιωθεί όντως η συμπεριφορά αυτή. Στην περίπτωση των συμβατικών όρων, τυχόν ασάφεια δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να σχηματίσει ακριβή εικόνα για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του από τη σύμβαση. Έτσι συντρέχει ο κίνδυνος είτε να απόσχει από την άσκηση δικαιωμάτων του είτε να αποδεχθεί αξιώσεις που προβάλλει η τράπεζα σε βάρος του, μολοντί οι αξιώσεις αυτές μπορεί να μην έχουν κανένα στήριγμα στο νόμο ή στη σύμβαση. Η απόφαση συναλλαγής εν προκειμένω, όπως προκύπτει σαφώς από τον ορισμό του άρθρου 2 του Νόμου, δεν περιορίζεται μόνο στο αν ο καταναλωτής θα συνάψει ή όχι τη δανειακή σύμβαση, όπως ισχυρίζεται η τράπεζα, αλλά επεκτείνεται γενικότερα στον αν ο καταναλωτής θα ασκήσει κάποιο δικαίωμα ή θα αποδεχθεί συγκεκριμένη συμπεριφορά της τράπεζας απέναντί του. Άρα, η ασάφεια των συμβατικών όρων δύναται να επηρεάσει την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή και μάλιστα όχι μόνο κατά το προσυμβατικό στάδιο, αλλά καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τους παρακάτω όρους ασαφείς για τους λόγους που παρατίθενται σε καθέναν από αυτούς. Οι όροι αυτοί περιέχονται στα υποδείγματα (templates) σύμβασης με στοιχεία 001-02-0078 NEW, ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ GT0071 και ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ LC0070 της τράπεζας και τα πρότυπα συμβάσεων με στοιχεία 10-0542 και 8-2031 της πρώην Marfin Λαϊκή Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ.

Ως προς τις συμβάσεις της πρώην Marfin Λαϊκή Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ, σημειώνεται ότι αυτές εξακολουθούν να ισχύουν σε αρκετές περιπτώσεις καταναλωτών, καθώς η τράπεζα έχει αναλάβει τις εργασίες της δυνάμει των περί της Πώλησης Ορισμένων Εργασιών της Cyprus Popular Bank Public Co Ltd Διαταγμάτων του 2013. Αφού οι συμβατικοί όροι εξακολουθούν να είναι σε ισχύ χωρίς να έχουν τροποποιηθεί, η τράπεζα εξακολουθεί να έχει τη δυνατότητα να τους επικαλεστεί στις σχέσεις της με τους καταναλωτές, μολοντί δεν τους είχε διατυπώσει η ίδια. Ως εκ τούτου, ο ισχυρισμός της τράπεζας ότι δεν διατύπωσε αυτή τους συμβατικούς όρους δεν λαμβάνεται υπ' όψιν κατά την κρίση περί τυχόν αθέμιτης φύσης των όρων αυτών.

Σε ό,τι αφορά τον κίνδυνο στρέβλωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς των καταναλωτών από την ασάφεια των συμβατικών όρων, αυτός δεν περιορίζεται μόνο στο προσυμβατικό στάδιο, όπως ισχυρίζεται η τράπεζα, αλλά επεκτείνεται σε όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, αφού η ασάφεια των όρων επηρεάζει το αν ο καταναλωτής θα ασκήσει κάποιο δικαίωμα ή θα αποδεχθεί συγκεκριμένη συμπεριφορά της τράπεζας απέναντί του, όπως έχει ήδη αναλυθεί πιο πάνω (σελ. 10).

5.1.1 Χρήση ασαφών συμβατικών όρων, που επιτρέπουν στην τράπεζα να μεταβάλλει μονομερώς επιτοκιακές και άλλες χρεώσεις που βαρύνουν τον καταναλωτή.

Πρόκειται για τους εξής όρους:

Όρος 4(στ) προτύπου 001-02-0078 NEW

«4. (στ) Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει (είτε να αυξάνει είτε να μειώνει) κατά την κρίση της και οποτεδήποτε, μέσα στα πλαίσια της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας, τους νομισματικούς και πιστωτικούς κανόνες που ισχύουν κάθε φορά, τις συνθήκες της αγοράς και της αξίας του χρήματος, το βασικό επιτόκιο (όπου ισχύει), το βασικό επιτόκιο επιχειρήσεων (όπου ισχύει), το βασικό επιτόκιο στεγαστικού δανείου τράπεζας Κύπρου (όπου ισχύει), την προσαύξηση, το μεταβαλλόμενο επιτόκιο, τον τόκο υπερημερίας, τις προμήθειες, και/ή τραπεζικά δικαιώματα [και/ή να επιβαρύνει το λογαριασμό με ποσοστό προμήθειας και/ή τραπεζικά (ledger) ή άλλα δικαιώματα κατά την κρίση της αν η παρούσα συμφωνία δεν προνοεί τέτοιες επιβαρύνσεις] και η αλλαγή και/ή επιβολή αυτή θα είναι δεσμευτική για τον πελάτη, που θα λαμβάνει γνώση με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο ή γραπτή ειδοποίηση και θα ισχύει από την ημερομηνία που καθορίζεται στην ανακοίνωση ή ειδοποίηση.

Λεπτομέρειες για το ύψος του τόκου υπερημερίας, το κόστος πρόωρης εξόφλησης και τις οποιεσδήποτε άλλες τρέχουσες επιβαρύνσεις ως η παρούσα παράγραφος, φαίνονται στον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας, ο οποίος παραδίδεται στον Πελάτη ε την παρούσα συμφωνία (που πιο κάτω θα αναφέρεται ως «ο Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων») και που επίσης μπορεί να εξασφαλισθεί τηλεφωνικά ή από οποιοδήποτε κατάστημα ή υπηρεσία της τράπεζας ή μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας.»

Όρος 3 προτύπου ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ GT0071

«3. Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει (είτε να αυξάνει είτε να μειώνει) κατά τη κρίση της και οποτεδήποτε, μέσα στα πλαίσια της Νομοθεσίας, των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων που ισχύουν κάθε φορά, των συνθηκών της αγοράς και της αξίας του χρήματος, το Βασικό Επιτόκιο, τις προσαυξήσεις, τον Τόκο Υπερημερίας, τις προμήθειες και/ή Τραπεζικά δικαιώματα (και/ή να επιβαρύνει το λογαριασμό με ποσοστά προμήθειας και/ή Τραπεζικά (ledger) και/ή άλλα δικαιώματα κατά την κρίση της αν η συμφωνία αυτή δεν προνοεί τέτοιες επιβαρύνσεις) και η αλλαγή και/ή επιβολή αυτή θα είναι δεσμευτική για τον Πελάτη, που θα λαμβάνει γνώση με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο ή ειδοποίηση με τον προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο και θα ισχύει από την ημερομηνία που θα καθορίζεται στην ανακοίνωση ή ειδοποίηση.»

Όρος 3.03(b) προτύπου 8-2031

«3.03 (b) The bank has the right, at its discretion, to vary, at any time, within the framework of any monetary and credit regulations in force for the time being, of the market circumstances and of the value of money, the said rate of interest specified in Clause 3.03(a) above, the rate of interest on any overdue amount specified in Clause 3.03(c) hereinbelow, the margins, any other charges or expenses, the time of its payment, and generally any other variation and any such variation shall be binding on the Borrower who shall be notified on any such variation be written notice and any such variation shall take effect from the date specified in the written notice.»

Όρος 3.04(b) προτύπου 8-2031

«3.04 (b) The bank has the right, at its discretion, to vary, at any time, within the framework of any monetary and credit regulations in force for the time being, of the market circumstances and of the value of money, the said Base Rate, the rate of interest on any overdue amount specified in Clause 3.04(c) hereinbelow, the margins, any other charges or expenses, the method of calculation of the said Base Rate, the time of its payment, and generally any other variation and any such variation shall be binding on the Borrower who shall be notified on any such variation through announcement in the daily press or by written notice to the Borrower, at the discretion of the Bank and any such variation shall take effect from the date specified in the written notice.»

Όρος 5, παράγραφος 10 προτύπου 10-0542

«Στην περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να χρεώνεται το Δάνειο με κυμαινόμενο επιτόκιο το ετήσιο κυμαινόμενο επιτόκιο το οποίο θα ισχύει θα συνίσταται από Euribor 6 μηνών προσαυξημένο κατά περιθώριο το οποίο περιθώριο καθορίζεται από καιρό σε καιρό από την τράπεζα και το οποίο κοινοποιείται προς τον πελάτη με οποιοδήποτε τρόπο κατά την κρίση της τράπεζας».

Οι όροι αυτοί δεν διευκρινίζουν με τρόπο σαφή και κατανοητό για τον μέσο καταναλωτή, τους παράγοντες που επηρεάζουν την απόφαση της τράπεζας για μεταβολή του ύψους των επιτοκίων, των προμηθειών και των χρεώσεων της, καθώς και για την επιβολή τυχόν πρόσθετων χρεώσεων. Επίσης δεν αναφέρουν κάποια όρια, εντός των οποίων θα πραγματοποιείται η αναπροσαρμογή των χρεώσεων και του επιτοκίου - ιδίως η αύξηση αυτών, που είναι επαχθής για τον καταναλωτή (βλ. συναφώς απόφαση του Γερμανικού Ακυρωτικού Δικαστηρίου της 21.4.2009 με στοιχεία X ZR 78/08, σκέψεις 25 και 27). Άρα, καθίσταται αδύνατο στον καταναλωτή να προβλέψει τις αλλαγές και να αντιληφθεί τις επιπτώσεις τους για τα συμβατικά δικαιώματα και υποχρεώσεις του (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 26.4.2012, υπόθ. C-472/10, *Invitel*, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28· απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb*, EU:C:2013:180, σκέψη 49· CMA, *Unfair Contract Terms Guidance*, 2015, παρ. 5.21.2-5.21.3, 5.21.6, 5.22.6-5.22.7).

Άλλωστε, η αναφορά στους εκάστοτε σε ισχύ νόμους, και στους πιστωτικούς και νομισματικούς κανονισμούς, δεν αίρει αυτή την αοριστία. Πρώτον, η αναφορά σε νομοθετικές και συναφείς διατάξεις πρέπει να συγκεκριμενοποιεί τις διατάξεις αυτές και το

περιεχόμενό τους (βλ. ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb*, EU:C:2013:180, σκέψη 50). Δεύτερον, οι εκάστοτε σε ισχύ νόμοι, και πιστωτικοί και νομισματικοί κανονισμοί αποτελούν μερικά μόνο από τα κριτήρια που λαμβάνει υπ' όψιν της η τράπεζα, η οποία, σε κάθε περίπτωση, αποφασίζει κατά τη διακριτική της ευχέρεια.

Η τράπεζα ισχυρίζεται ότι κρίσιμο στοιχείο στους σχετικούς όρους είναι να αντιλαμβάνεται σαφώς ο καταναλωτής ότι αυτή έχει δικαίωμα μεταβολής των επιτοκιακών και λοιπών χρεώσεων. Η άποψη αυτή δε ευσταθεί: Πρώτον, αντιφάσκει με τις διατάξεις του άρθρου 6(4) του Νόμου, το οποίο εξειδικεύει τις πρόνοιες του άρθρου 6(1) και (2) και ορίζει ότι στην περίπτωση της «πρόσκλησης προς αγορά» θεωρούνται ουσιώδεις η τιμή και ο τρόπος υπολογισμού της, άρα στις δανειακές συμβάσεις, οι χρεώσεις και ο τρόπος μεταβολής τους. Δεύτερον, προσκρούει στο σκοπό και το πνεύμα της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ, που συνίστανται στον να επιτρέψουν τον καταναλωτή τη σύγκριση ανταγωνιστικών προϊόντων, ώστε να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και να προωθηθεί ο υγιής ανταγωνισμός εντός της ΕΕ (βλ. άρθ. 1 Οδηγίας 2005/29/ΕΚ). Η ερμηνεία αυτή ενισχύεται από τη συνδυαστική ανάγνωση της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ με τα ειδικά ενωσιακά νομοθετήματα για τα τραπεζικά δάνεια (Οδηγία 2008/48/ΕΚ για την καταναλωτική πίστη και Οδηγία 2014/17/ΕΕ για τη στεγαστική πίστη). Τέτοια ανάγνωση αποκαλύπτει ότι κρίσιμη πληροφορία για τον καταναλωτή είναι η γνώση του συνολικού κόστους της πίστωσης, δηλαδή του επιτοκίου πλέον λοιπών χρεώσεων, στη βάση συγκεκριμένων πληροφοριών. Για το λόγο αυτό, οι προαναφερθείσες Οδηγίες καθιερώνουν συγκεκριμένους κανόνες ενημέρωσης των καταναλωτών με αναφορά στο Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο (βλ. αιτιολογικές σκέψεις 18-20 της Οδηγίας 2008/48/ΕΚ, οι οποίες αναφέρονται ρητώς στην Οδηγία 2005/29/ΕΚ, και αιτιολογικές σκέψεις 7, 37-38, 40, 43 και 44 της Οδηγίας 2014/17/ΕΕ). Μολονότι οι Οδηγίες αυτές δεν είναι άμεσα εφαρμόσιμες στην υπό κρίση περίπτωση, οι διατάξεις τους απηχούν τις αντιλήψεις του ενωσιακού νομοθέτη για το ποιες πληροφορίες χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής στα τραπεζικά δάνεια και πόσο συγκεκριμένες πρέπει να είναι οι πληροφορίες αυτές.

Ως εκ τούτου, όλοι οι ανωτέρω όροι συνιστούν αθέμιτη παράλειψη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2).

5.1.2 Χρήση ασαφών συμβατικών όρων σχετικά με την επιβολή στους καταναλωτές επιβαρύνσεων, εξόδων, δαπανών χωρίς ανάλυση.

Πρόκειται για τους εξής όρους:

Όρος 7, παράγραφος 3 προτύπου 001-02-0078 NEW

«Επιπρόσθετα των πιο πάνω εξόδων, ο Πελάτης θα καταβάλλει στη Τράπεζα, ανεξάρτητα από την εκταμίευση ή μη του Δανείου (όλου ή μέρους), τυχόν έξοδα εκπόνησης οποιασδήποτε περιβαλλοντικής ή κοινωνικής μελέτης και οποιαδήποτε άλλα έξοδα (νομικά ή μη) δικαιώματα, δαπάνες προκύπτουν οποτεδήποτε σε σχέση με τη διαπραγμάτευση, ετοιμασία, εκτέλεση και εγγραφή της παρούσας συμφωνίας (αν είναι αναγκαία) και

οποιαδήποτε έξοδα που επιβαρύνεται η Τράπεζα οποτεδήποτε κατά την αξιολόγηση και/ή αναθεώρηση του δανείου, για την ετοιμασία, αποτίμηση, λήψη ή αποδέσμευση οποιασδήποτε εγγύησης ή εξασφάλισης που δόθηκε οποτεδήποτε σε σχέση με την παρούσα συμφωνία, και γενικά όλα τα έξοδα, όπως και αν προκύπτουν, που αναφέρονται στην παρούσα συμφωνία.»

Όρος 5(γ) προτύπου 10-0542

«5. (γ) Οποιοσδήποτε χρεώσεις έξοδα, επιβαρύνσεις και/ή δικαιώματα που η τράπεζα κατά την απόλυτη κρίση της τυχόν αποφασίσει κατά καιρούς και για τα οποία θα ενημερώσει γραπτώς τον Πελάτη.»

Όρος 17 προτύπου 8-2031

«17. *The Borrower shall pay to the Bank on demand all expenses (including legal, printing, and out-of-pocket expenses, study and professional fees) incurred by the Bank:*

(i) In connection with the negotiations, preparations and executions of the agreement and Security Document necessary to be obtained.

(ii) In connection with any amendment or extension of, or the granting of any waiver or consent under the Agreement or any Security Document.

(iii) In contemplation of, or otherwise in connection with, the enforcement of, or preservation of any rights under this Agreement or any security Document or otherwise in respect of the monies owing thereunder».

Οι όροι αυτοί ουδόλως προσδιορίζουν σε τι συνίστανται όλα τα ανωτέρω ποσά, με τι κριτήρια υπολογίζονται και πότε θα απαιτηθούν από την τράπεζα. Έτσι όμως ο καταναλωτής δεν μπορεί να γνωρίζει ούτε το είδος και το ύψος των οφειλόμενων από αυτόν ποσών, ούτε και το χρόνο καταβολής τους. Άλλωστε, η υποχρέωση αναλυτικής πληροφόρησης του καταναλωτή-δανειολήπτη σχετικά με τα έξοδα του δανείου προβλέπεται και από τον Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για τα Στεγαστικά Δάνεια [σελ. 2, υπό I(B)(6)], ο οποίος αποτυπώνει απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Ο Κώδικας αυτός υιοθετήθηκε από τα μέλη του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου τον Φεβρουάριο του 2004, μέλος του οποίου είναι και η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ.

Αναφορικά με τον ισχυρισμό της τράπεζας ότι κρίσιμο είναι να γνωρίζει ο καταναλωτής ότι βαρύνεται με όλα τα έξοδα, χωρίς να απαιτείται να γνωρίζει και το ακριβές ύψος και τους παράγοντες διαμόρφωσής τους, ο ισχυρισμός αυτός δεν ευσταθεί, διότι κρίσιμη πληροφορία αποτελεί το συνολικό κόστος της πίστωσης, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να λαμβάνει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής συγκρίνοντας ανταγωνιστικά προϊόντα, όπως εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω υπό 5.1.1 (σελ. 12-13). Άλλωστε, όπως προαναφέρθηκε, ο Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική

Ενημέρωση για τα Στεγαστικά Δάνεια προβλέπει αναλυτική πληροφόρηση του δανειολήπτη σχετικά με τα έξοδα του δανείου.

Ως εκ τούτου, όλοι οι ανωτέρω όροι συνιστούν αθέμιτη παράλειψη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2).

5.1.3 Παροχή ασαφών και ελλιπών πληροφοριών σχετικά με τις προϋποθέσεις και το συνολικό κόστος προπληρωμής του δανείου.

Πρόκειται για τους ακόλουθους όρους:

Όρος 8 προτύπου ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ LC0070

«8. ΠΡΩΡΗ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ

Σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής η διευκόλυνση θα χρεώνεται με διοικητικά έξοδα και επιβαρύνσεις που φαίνονται στον επισυνημμένο Κατάλογο προμηθειών και Χρεώσεων και που ισχύουν κατά την ημερομηνία ετοιμασίας/αποστολής της παρούσας συμφωνίας.»

Όρος 4.06 προτύπου 8-2031

«4.06 The Borrower may prepay the Loan in whole or in part on any Repayment Date after giving to the Bank not less than thirty days prior written notice of his intention to do so (specifying the amount and date of the proposed prepayment) and provided that the Borrower shall have procured any required permit by the Central Bank of Cyprus or other relevant authority.

Any notice given by the Borrower pursuant to this Clause shall be irrevocable and shall oblige the Borrower to prepay the amount therein specified on the Repayment Date therein specified.

If the Bank allows the Borrower to prepay, the prepayment shall be on such terms as the Bank may require including (without limitation) the Borrower indemnifying the Bank against any funding or other costs, losses, expenses or liabilities (including loss of profit) sustained or incurred by the Bank as a result of such prepayment.»

Όρος 4 προτύπου 10-0542

«4. Η Τράπεζα δύναται, χωρίς να έχει οποιαδήποτε υποχρέωση, να συμφωνήσει και να επιτρέψει στον Πελάτη να εξοφλήσει πρόωρα το Δάνειο και/ή να προβεί σε μερική αποπληρωμή νοουμένου ότι ο Πελάτης το ζητήσει γραπτώς από την Τράπεζα, δίνοντας προειδοποίηση πέντε (5) ημερών. Η ειδοποίηση αυτή θα είναι αμετάκλητη. Εάν η Τράπεζα επιτρέψει στον Πελάτη να εξοφλήσει πρόωρα ή να προβεί σε μερική αποπληρωμή του Δανείου, η αποπληρωμή θα υπόκειται σε τέτοιους όρους ως θα ζητήσει η Τράπεζα συμπεριλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, την υποχρέωση αποζημίωσης της Τράπεζας από τον Πελάτη για οποιαδήποτε έξοδα, δαπάνες, ζημιές, απώλειες ή υποχρεώσεις (συμπεριλαμβανομένου απώλειας κέρδους) που μπορεί να υποστεί ή να επιβαρυνθεί η Τράπεζα ως αποτέλεσμα της αποπληρωμής αυτής.»

Οι όροι αυτοί δεν διευκρινίζουν καθόλου τις προϋποθέσεις πρόωρης αποπληρωμής του δανείου, ενώ δεν επεξηγούν σε τι συνίστανται η προμήθεια, οι αμοιβές, τα έξοδα και η τυχόν ζημιά της τράπεζας από την πρόωρη αποπληρωμή του δανείου ούτε πώς υπολογίζονται. Οι όροι αυτοί συνδυάζονται με το γεγονός ότι το συνολικό κόστος της προπληρωμής δεν αναφέρεται με σαφήνεια στους εκάστοτε Πίνακες Χρεώσεων και Εξόδων. Ενδεικτικά οι Κατάλογοι Προμηθειών και Χρεώσεων με ημερομηνία 8.2.2017 και 8.12.2016 αναφέρουν ότι τα έξοδα πρόωρης αποπληρωμής δανείων που δεν υπάγονται στις διατάξεις του Περί Καταναλωτικής Πίστης Νόμου συνίστανται σε «*Χρέωση για οποιαδήποτε έξοδα, δαπάνες, ζημιές, απώλειες ή υποχρεώσεις (συμπεριλαμβανομένου απώλεια κέρδους) που μπορεί να υποστεί ή να επιβαρυνθεί η Τράπεζα ανάλογα με την περίοδο προεξόφλησης και τα επιτόκια αγοράς.*»

Εξάλλου, η Υπηρεσία δεν έλαβε από την τράπεζα συγκεκριμένα έγγραφα από τα οποία να προκύπτει ότι οι Πίνακες όντως δίδονταν στους καταναλωτές, π.χ. αντίγραφα των Πινάκων με υπογραφές καταναλωτών, έντυπο με το οποίο οι καταναλωτές βεβαιώνουν τη λήψη των Πινάκων, εσωτερικές εγκυκλίους της τράπεζας για την υποχρέωση των υπαλλήλων της να παραδίδουν τους Πίνακες στους καταναλωτές.

Έτσι δεν παρέχονταν ουσιώδεις πληροφορίες ως προς τις ακριβείς προϋποθέσεις άσκησης του δικαιώματος πρόωρης εξόφλησης του δανείου, ιδίως το ύψος της οικονομικής επιβάρυνσης που προκύπτει από την άσκηση τέτοιου δικαιώματος, με αποτέλεσμα τον κίνδυνο επηρεασμού της απόφασης του καταναλωτή σχετικά τόσο με την επιλογή συγκεκριμένου προϊόντος (στεγαστικό δάνειο) κάποιας τράπεζας έναντι ομοειδών προϊόντων της ίδιας τράπεζας ή άλλων τραπεζών όσο και με το αν θα αιτηθεί την προπληρωμή του δανείου.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της τράπεζας, οι καταναλωτές χρειάζεται να γνωρίζουν μόνο ότι σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου θα επιβαρυνθούν οικονομικά, ενώ δεν είναι δυνατός εκ των προτέρων ο υπολογισμός του ακριβούς κόστους της πρόωρης αποπληρωμής. Ωστόσο, το στεγαστικό δάνειο αποτελεί μακρόχρονη δέσμευση του καταναλωτή, την οποία όμως αυτός αναλαμβάνει έχοντας κατά νου ότι μελλοντικά πιθανόν να βελτιωθεί η οικονομική του κατάσταση και να μπορέσει να αποδεσμευθεί νωρίτερα από το δάνειο. Οι προϋποθέσεις και το κόστος της πρόωρης αποδέσμευσης είναι ένας παράγοντας τον οποίο ο μέσος καταναλωτής συνυπολογίζει κατά την αξιολόγηση των προσφορών διαφορετικών τραπεζών, δεδομένου ότι προσδίδει ευελιξία στη συναλλακτική σχέση. Την κρισιμότητα των παραγόντων αυτών έχει αναγνωρίσει επίσημα και ο ενωσιακός νομοθέτης στην Οδηγία 2014/17/ΕΕ (βλ. αιτιολογική σκέψη 66 της Οδηγίας), του οποίου οι αξιολογήσεις θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν στο πλαίσιο της σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο ερμηνείας του Νόμου. Επομένως, οι προβαλλόμενοι ισχυρισμοί της τράπεζας δεν ευσταθούν. Άλλωστε η υποχρέωση ενημέρωσης για τους όρους της πρόωρης αποπληρωμής προβλέπεται και από τον *Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για τα Στεγαστικά Δάνεια* [σελ. 2, υπό Ι(Β)(8)].

Ως εκ τούτου, όλοι οι ανωτέρω όροι συνιστούν αθέμιτη παράλειψη σύμφωνα με το άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο 6 εδάφια (1) και (2).

5.2 Σύνδεση της σύμβασης δανείου με ασφαλιστική σύμβαση – εξάρτηση ισχύος της δανειακής σύμβασης με πληρωμή ασφαλιστρων, με χρήση ασαφών συμβατικών όρων.

Η πρακτική αυτή αφορά περιπτώσεις δανειοληπτών της πρώην Marfin Popular Bank Co Ltd για τα σχέδια Cypria Coverplan/Homeplan/Extraplan. Ο όρος 7 του προτύπου σύμβασης 10-0542 της πρώην Marfin Popular Bank Co Ltd, το οποίο εξακολουθεί να είναι σε ισχύ σε κάποιες περιπτώσεις καταναλωτών, προβλέπει ότι:

«7. Το Δάνειο παραχωρείται μέσα στα πλαίσια του σχεδίου Cypria Coverplan/Homeplan/Extraplan και οποιαδήποτε μη καταβολή ασφαλιστρων και/ή δόσεων και/ή τόκων καθιστά το Δάνειο άμεσα απαιτητό.»

Ο όρος αυτός καθιστά συμβατική παράβαση τη μη πληρωμή ασφαλιστρων ασφαλιστικής σύμβασης και άρα λόγο καταγγελίας του δανείου εκ μέρους της τράπεζας. Ωστόσο, δεν προσδιορίζει ποια είναι ακριβώς η ασφαλιστική σύμβαση που οφείλει να τηρεί ο καταναλωτής, ώστε να μην καταγγελθεί το δάνειο.

Η πληροφορία αυτή είναι ουσιώδης, διότι καθιστά πλήρως αλληλεξαρτώμενες τη δανειακή και την ασφαλιστική σύμβαση, πράγμα που είναι αναγκαίο για να αποφασίσει τεκμηριωμένα ο καταναλωτής αν θα συνάψει τη σύμβαση. Επιπρόσθετα αυτή η πλήρης αλληλεξάρτηση μεταξύ δανειακής και ασφαλιστικής σύμβασης είναι ασυνήθιστη στη συναλλακτική πρακτική, όπου η μη πληρωμή ασφαλιστρων συνήθως δίνει δικαίωμα στην τράπεζα να καταβάλλει αυτή τα ασφάλιστρα για λογαριασμό του δανειολήπτη και στη συνέχεια να τον χρεώσει με τα σχετικά ποσά. Ως εκ τούτου, η δυνατότητα καταγγελίας του δανείου για οποιαδήποτε μη καταβολή ασφαλιστρων, ανεξαρτήτως περιστάσεων, εκφεύγει και των απαιτήσεων επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Συναφώς, το άρθρο 6(4)(δ) του Νόμου ορίζει ότι στην περίπτωση της πρόσκλησης προς αγορά θεωρούνται ουσιώδεις οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας. Όπως έχει αναλυθεί ανωτέρω (σελ. 8), η «πρόσκληση προς αγορά» περιλαμβάνει όλες τις περιπτώσεις, στις οποίες αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και η τιμή, άρα συμπεριλαμβάνεται και η πρόταση για τη σύναψη δανειακής σύμβασης με συγκεκριμένους όρους, την οποία αποδέχεται ο δανειολήπτης/καταναλωτής, όπως εν προκειμένω. Άρα η ασάφεια του υπό εξέταση όρου αποτελεί παράλειψη ουσιώδους πληροφορίας.

Η παράλειψη αυτή στοιχειοθετεί κίνδυνο στρέβλωσης της συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή τόσο σχετικά με τη σύναψη της δανειακής σύμβασης όσο και με ενδεχόμενη αλλαγή ασφαλιστικής εταιρείας κατά τη διάρκεια της δανειακής σύμβασης. Ενδέχεται δηλαδή να επιθυμεί ο καταναλωτής την αλλαγή ασφαλιστικής εταιρείας κατά τη διάρκεια της δανειακής σύμβασης, αλλά η τράπεζα να εμμένει στην ισχύουσα ασφαλιστική σύμβαση επικαλούμενη τον ως άνω όρο. Οποιαδήποτε τυχόν καθυστέρηση στην πληρωμή

των ασφαλίσεων από τον καταναλωτή εξαιτίας αυτής της διαφωνίας δίνει στην τράπεζα το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση. Με τον τρόπο αυτό ο καταναλωτής αναγκάζεται να συνεχίσει τη σύμβαση με συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία, προκειμένου να αποφύγει την καταγγελία του δανείου και τις αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις που συνδέονται με αυτήν.

Αυτό συνιστά παραπλανητική παράλειψη κατ' άρθρο 4 εδάφια (1) και (2)(γ) σε συνδυασμό με το άρθρο άρθρο 6(1)-(2) του Νόμου, διότι παρέχονται στον καταναλωτή ασαφείς ουσιώδεις πληροφορίες, με αποτέλεσμα αυτός να εμποδίζεται στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής.

5.3 Μονομερής τροποποίηση χρόνου αποπληρωμής δανείου χωρίς συμβατικό δικαίωμα και έναρξη διαδικασίας αναθεώρησης σύμβασης για επαναφορά στην προηγούμενη κατάσταση

Σε μία τουλάχιστον επιβεβαιωμένη περίπτωση καταναλωτών, οι καταναλωτές είχαν διαμαρτυρηθεί εγγράφως στις 6.8.2014 για τη μονομερή αλλαγή όρων της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας της σύμβασης. Ακολούθως η τράπεζα τους κάλεσε να υπογράψουν τροποποιητική σύμβαση προς επαναφορά της αρχικής συμβατικής διάρκειας, αλλά με προσθήκη επιπλέον συμβατικών όρων σχετικά με δικαιώματα της τράπεζας. Στη συνοδευτική επιστολή της τροποποιητικής σύμβασης (ημερ/νίας 19.9.2014) αναγραφόταν ότι αυτή συνάπτεται κατόπιν αίτησης των καταναλωτών ημερομηνίας 6.8.2014 για τροποποίηση του προγράμματος αποπληρωμής. Αυτό συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική κατά παράβαση των κανόνων επαγγελματικής ευσυνειδησίας σύμφωνα με το άρθρο 4(1) και (2)(α)-(β) του Νόμου, καθότι η μονομερής αλλαγή της χρονικής διάρκειας της σύμβασης έπρεπε να διορθωθεί επίσης μονομερώς και όχι με την υπογραφή τροποποιητικής σύμβασης, την οποία η τράπεζα παρουσίασε σαν να αποτέλεσε πρωτοβουλία των καταναλωτών. Η πρακτική αυτή δημιούργησε κίνδυνο παραπλάνησης του μέσου καταναλωτή ως προς τις έννομες συνέπειες της διαμαρτυρίας του και τα συμβατικά δικαιώματα της τράπεζας, με αποτέλεσμα το ενδεχόμενο ο μέσος καταναλωτής να εξωθηθεί στην υπογραφή τροποποιητικής σύμβασης, χωρίς να έχει επιδιώξει στην πραγματικότητα ούτε να επιθυμεί ο ίδιος κάτι τέτοιο.

Επισημαίνεται συναφώς ότι το άρθρο 4 του Νόμου καθιερώνει ως μέτρο κρίσης τον κίνδυνο στρέβλωσης της συμπεριφοράς του «μέσου καταναλωτή», τον οποίο το άρθρο 2 του νόμου ορίζει ως αυτόν που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος. Ο μέσος καταναλωτής δεν διαθέτει ειδικές νομικές γνώσεις, ώστε να προβαίνει σε ακριβή νομικό χαρακτηρισμό των πράξεών του και να συνάγει τις σχετικές έννομες συνέπειες. Για το λόγο αυτό, δεν μπορεί να γίνει δεκτός ο ισχυρισμός της τράπεζας ότι οι ως άνω καταναλωτές ήταν δικηγόροι και άρα δεν συνέτρεχε κίνδυνος αλλοίωσης της συναλλακτικής τους συμπεριφοράς.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τη νομολογία του ΔΕΕ αρκεί η διενέργεια της εμπορικής πρακτικής έστω και μια μόνο φορά, για να ενταχθεί στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ

(απόφαση της 16.4.2015, C-388/13 *UPC*, ECLI:EU:C:2015:225). Το δε γεγονός ότι από τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Εντεταλμένη Υπηρεσία προκύπτει η διάπραξη της υπό κρίση πρακτικής μόνο μια φορά, δεν συνεπάγεται ότι αποκλείεται η τυχόν επανάληψή της στο μέλλον και έναντι άλλων καταναλωτών, καθόσον ούτε οι συνθήκες τέλεσης της πρακτικής είναι εντελώς ασυνήθιστες, ώστε να καθιστούν εκ των πραγμάτων απίθανη την επανάληψή της, ούτε υπάρχουν στοιχεία που να τεκμηριώνουν τον αποκλεισμό της πιθανότητας επανάληψης, π.χ. εγκύκλιος της τράπεζας προς το προσωπικό της για το χειρισμό τέτοιων περιπτώσεων. Άρα, η εξέταση της παράβασης αυτής δεν αφορά την επίλυση ατομικής διαφοράς, αλλά άπτεται της προστασίας των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.

6) Κυρώσεις

6.1 Εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε περίπτωση παραβάσεων

Οι εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας σε περίπτωση παράβασης του Νόμου καθορίζονται στο Άρθρο 11(2)-(3) του Νόμου.

Συγκεκριμένα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αν διαπιστώσει παράβαση του Νόμου, μπορεί να προβαίνει, μεταξύ άλλων, στις παρακάτω ενέργειες

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

Ως προς το ύψος του προστίμου, σημειωτέον ότι ο νόμος 135(I)2013 («τροποποιητικός νόμος») τροποποίησε το ανώτατο όριο του διοικητικού προστίμου για παραβάσεις του Περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών Νόμου («βασικός νόμος») από CYP€ 150,000 (περίπου € 256,290.22) σε € 500,000, ενώ για κάθε ημέρα συνέχισης της παράβασης το διοικητικό πρόστιμο τροποποιήθηκε από CYP€1,000 (περίπου € 1,708,60) σε €5,000. Τα όρια προστίμου αποτελούν διατάξεις ουσιαστικού δικαίου και δεν αφορούν τη διαδικασία που εφαρμόζει η Εντεταλμένη Υπηρεσία για τη διερεύνηση των παραπόνων. Επομένως, εφαρμόζονται τα όρια του βασικού νόμου σε τυχόν πρόστιμο για διαπιστωθείσες παραβάσεις που έλαβαν χώρα πριν από την ημερομηνία θέσης σε ισχύ του Νόμου 135(I)2013, δηλαδή πριν από τις 22.11.2013, αλλά έπαυσαν να χρησιμοποιούνται μέχρι την ημερομηνία εκείνη. Σε

περίπτωση που μια παράβαση άρχισε πριν την ημερομηνία έναρξης ισχύος του τροποποιητικού νόμου, αλλά εξακολουθεί να υφίσταται μέχρι σήμερα ή έπαυσε να χρησιμοποιείται μετά την ως άνω ημερομηνία, τότε εφαρμόζονται τα όρια του τροποποιητικού νόμου.

6.2 Επιβολή κυρώσεων στην παρούσα υπόθεση

Στην υπό κρίση περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπίστωσε ποικίλες παραβάσεις του Νόμου, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται αναλυτικώς ανωτέρω.

Το πιστωτικό ίδρυμα Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ θα πρέπει να διαταχθεί να παύσει τις διαπιστωθείσες παραβάσεις και να τις παραλείπει στο μέλλον.

Εξάλλου, για λόγους αποτρεπτικότητας και αποτελεσματικότητας των κυρώσεων, όπως επιτάσσει το άρθρο 12 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ, κρίνεται σκόπιμη η επιβολή διοικητικού προστίμου για τη χρήση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα που έχει παρέλθει από τη διάπραξη της παράβασης, καθώς και ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει με την αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Η φύση των παραβάσεων αφορά στεγαστικά δάνεια, τα οποία είναι μακροπρόθεσμα και συνεπάγονται σημαντική δέσμευση της περιουσίας των δανειοληπτών τόσο υπό τη μορφή εμπράγματων εξασφαλίσεων όσο και υπό τη μορφή εξασφάλισης οικονομικών πόρων για την αποπληρωμή των δόσεων.

Αναφορικά με τη βαρύτητα των παραβάσεων, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι επηρεάστηκε σημαντικός αριθμός καταναλωτών στην Κύπρο, δεδομένου ότι η τράπεζα αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα πιστωτικά ιδρύματα στην Κύπρο, ενώ έχει αναλάβει και τις εργασίες της πρώην Marfin Λαϊκή Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ.

Σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που αφορούν τους όρους των συμβάσεων της πρώην Marfin Λαϊκή Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ, η Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν ότι η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ δεν προέβη η ίδια στη διατύπωση των όρων. Δεν παραβλέπεται ωστόσο και το γεγονός ότι η Τράπεζα Κύπρου έχει διατηρήσει εν πολλοίς αναλλοίωτες τις συμβάσεις αυτές και διατηρεί το δικαίωμα επίκλησης των όρων αυτών.

Σχετικά με την υπό 5.3 παράβαση, δηλαδή τη μονομερή τροποποίηση της διάρκειας του δανείου, χωρίς να υπάρχει συμβατική πρόβλεψη, και την εξώθηση των καταναλωτών σε υπογραφή τροποποιητικής σύμβασης προς διόρθωση του προβλήματος, λαμβάνεται υπ' όψιν ότι η εμπορική πρακτική συνέβη επιβεβαιωμένα μόνο μια φορά (βλ. συναφώς και απόφαση ΔΕΕ της 16.4.2015, C-388/13 *UPC*, ECLI:EU:C:2015:225, σκέψη 58).

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν ότι η τράπεζα επέδειξε διάθεση συνεργασίας και παρείχε τα στοιχεία που της είχαν ζητηθεί.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν επίσης το ότι η τράπεζα επέδειξε διάθεση συνεργασίας μετά τη διαπίστωση των παραβάσεων του Νόμου και δήλωσε ότι προτίθεται να λάβει διορθωτικά μέτρα σύμφωνα με τις παρατηρήσεις της Υπηρεσίας σχετικά με ορισμένες από τις πρακτικές. Ωστόσο, η δήλωση αυτή είναι πολύ γενική και δεν συγκεκριμενοποιεί τι μέτρα προτίθεται να λάβει η τράπεζα, σε σχέση με ποιες πρακτικές και εντός τίνος χρονικού διαστήματος.

Περαιτέρω, λαμβάνεται υπ' όψιν το γεγονός ότι το ανώτατο όριο του προστίμου για παραβάσεις του Νόμου αυξήθηκε με τον τροποποιητικό Νόμο 135(I)/2013, που τέθηκε σε ισχύ στις 22.11.2013, από 150,000 λίρες Κύπρου σε 500,000 ευρώ. Συνεπώς, τιμωρούνται με πρόστιμο βάσει των παλαιών ορίων οι παραβάσεις που είτε ήταν στιγμιαίες, συνέβησαν δηλαδή μόνο μια φορά στο παρελθόν, και έλαβαν χώρα πριν την ανωτέρω ημερομηνία, είτε ήταν εξακολουθητικές, συνέβαιναν δηλαδή συνεχώς, αλλά έπαυσαν μέχρι την ανωτέρω ημερομηνία. Αντιθέτως, τιμωρούνται με τα αυξημένα όρια οι στιγμιαίες παραβάσεις που έλαβαν χώρα μετά την ανωτέρω ημερομηνία ή οι εξακολουθητικές παραβάσεις που είτε συνεχίζονται μέχρι σήμερα είτε έπαυσαν μετά την αύξηση των ορίων. Σε κάθε περίπτωση, η αρχή της αναλογικότητας των επιβαλλόμενων κυρώσεων, επιτάσσει την επιβολή ενιαίου προστίμου για το σύνολο των διαπιστωθεισών παραβάσεων.

Επίσης λαμβάνεται υπ' όψιν ότι στην τράπεζα έχει επιβληθεί και στο παρελθόν πρόστιμο για παράβαση του Νόμου, δυνάμει της απόφασης με αριθμό 2/2015 ημερομηνίας 6.2.2015. Δεν παραβλέπεται όμως ότι η παράβαση εκείνη ήταν διαφορετικής φύσης από τις παρούσες, ενώ η τράπεζα συμμορφώθηκε με την απόφαση και πλήρωσε το επιβληθέν πρόστιμο.

Τέλος, η Εντεταλμένη Υπηρεσία έλαβε υπ' όψιν το συνολικό κύκλο εργασιών της τράπεζας για κάθε έτος της περιόδου 2008-2016, εν όψει του ανώτατου ορίου προστίμου βάσει του άρθρου 11(2)(δ) του Νόμου.

7) Καταληκτικό Απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αξιολόγησε το ενώπιόν της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που αυτός προβλέπει.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει παραβάσεις των άρθρων 4 και 6 του Νόμου, οι οποίες συνίστανται στις ακόλουθες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές:

- Χρήση ασαφών συμβατικών όρων που επιτρέπουν στην τράπεζα να μεταβάλλει μονομερώς επιτοκιακές και άλλες χρεώσεις που βαρύνουν τον καταναλωτή.
- Χρήση ασαφών συμβατικών όρων σχετικά με την επιβολή στους καταναλωτές επιβαρύνσεων, εξόδων, δαπανών χωρίς ανάλυση.

- Παροχή ασαφών και ελλιπών πληροφοριών σχετικά με τις προϋποθέσεις και το συνολικό κόστος προπληρωμής του δανείου
- Σύνδεση της σύμβασης δανείου με ασφαλιστική σύμβαση – εξάρτηση ισχύος της δανειακής σύμβασης με πληρωμή ασφαλίσεων, με χρήση ασαφών συμβατικών όρων.
- Μονομερής τροποποίηση χρόνου αποπληρωμής δανείου χωρίς συμβατικό δικαίωμα και έναρξη διαδικασίας αναθεώρησης σύμβασης για επαναφορά στην προηγούμενη κατάσταση.

Ως εκ των ανωτέρω και σύμφωνα με το άρθρο 11(2)(α) και (δ) του Νόμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία:

- Διατάσσει την Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ να τερματίσει τις διαπιστωθείσες παραβάσεις και να αποφύγει την επανάληψή τους στο μέλλον.
- Επιβάλλει στην Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους εκατόν εβδομήντα χιλιάδων ευρώ (€ 170,000.00).

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης: 17 Ιουλίου 2017.

.....
Χαράλαμπος Ρούσος
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή