



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΙΠΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Αθήνα, 14-06-2021

Αριθ. Πρωτ. : 65951 - 14-06-2021

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10181 Αθήνα
Πληροφορίες : Κ. Οικονόμου
Τηλέφωνο : 2103893546
Email : oikonomou@efpolis.gr

ΠΡΟΣ : Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Ιδίου Υπουργείου
Υπόψη κ. Ν. Σταματίου
e-mail: n.stamatiou@mne.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση της Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου με αρ. πρωτ. 7024/3.6.2021»

Σε απάντηση της με αρ. πρωτ. 7024/3.6.2021 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου Βουλευτών της Κ.Ο. ΣΥΡΙΖΑ, με θέμα «*Να ελεγχθούν για τις πρακτικές τους οι εισπρακτικές εταιρείες και να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή τους με το θεσμικό πλαίσιο*», σας ενημερώνουμε τα εξής:

Με το ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (Α' 68), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 (Α' 14) και ισχύει, θεσπίστηκε το νομικό πλαίσιο με το οποίο καθορίζονται οι κανόνες λειτουργίας των Εταιρειών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, οι κανόνες επικοινωνίας με τους οφειλέτες καθώς και οι σχέσεις τους με τους Δανειστές.

Συγκεκριμένα, οριοθετείται το πεδίο δράσης των Εταιρειών, οι οποίες οφείλουν, κατά την άσκηση της συναλλακτικής τους δραστηριότητας, να αποδεικνύουν απόλυτο σεβασμό στις αρχές που θέτουν οι κανόνες δικαίου. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η νομιμότητα της δράσης των Εταιρειών, αλλά και ο σεβασμός προς τα δικαιώματα του πολίτη.

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο καθίσταται σαφές ότι οι εν λόγω Εταιρείες έχουν τη δυνατότητα αποκλειστικά και μόνο να οχλούν τους οφειλέτες για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτές κατέστησαν ληξιπρόθεσμες, από τις 9:00 έως 20:00 και μόνο τις εργάσιμες ημέρες, με συχνότητα οχλήσεων όχι πέραν της μίας ανά δεύτερη ημέρα (εφόσον γίνει ταυτοποίηση του οφειλέτη), καθώς επίσης και να διαπραγματεύονται τους πιθανούς τρόπους αποπληρωμής των ποσών αυτών. Οι Εταιρείες δεν έχουν την αρμοδιότητα να ενημερώνουν τους οφειλέτες για ληξιπρόθεσμες οφειλές που έχουν ήδη υποβληθεί σε διακανονισμό, ο οποίος τηρείται ή έχουν παραγραφεί ή προκύπτουν βάσει γενικών όρων συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί σύμφωνα με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

Επιπλέον, στις κείμενες διατάξεις απαριθμούνται οι πρακτικές των Εταιρειών προς τους οφειλέτες που χαρακτηρίζονται ως αθέμιτες ή παραπλανητικές, αφού παραβιάζουν την αξιοπρέπεια, την

προσωπικότητα και την ιδιωτική ζωή του οφειλέτη. Με τον τρόπο αυτό απαγορεύονται οι επισκέψεις στο χώρο οικίας ή εργασίας των οφειλετών προς αποφυγή επίδειξης καταχρηστικής ή αξιόποινης συμπεριφοράς. Απαγορεύεται, επιπλέον, η παραπλανητική πληροφόρηση του οφειλέτη σχετικά με τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του καθώς και ο όχληση των οικείων προσώπων του προς αποφυγή δυσφήμισής του στο οικογενειακό ή εργασιακό του περιβάλλον.

Επισημαίνεται ότι η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή έχει, μεταξύ άλλων, την αρμοδιότητα για την εποπτεία του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις εν λόγω Εταιρείες. Ως εκ τούτου προβαίνει σε ενδεδειγμένους ελέγχους, κατόπιν καταγγελιών καταναλωτών και επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις όπου διαπιστώνονται παραβάσεις των διατάξεων του ν. 3758/09, όπως ισχύει.

Συγκεκριμένα, από το Μάρτιο του 2020 έως και σήμερα έχουν επιβληθεί από την Υπηρεσία είκοσι επτά (27) διοικητικές κυρώσεις σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, καθώς και σε εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις, για παραβάσεις των διατάξεων του ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει τροποποιημένος.

Οι βασικές παραβάσεις αναλύονται ως εξής:

- Όχληση σε τηλεφωνικό αριθμό εργασίας.
- Όχληση πριν την πάροδο των δέκα ημερών από την ημέρα που κατέστη ληξιπρόθεσμη η οφειλή.
- Παρέκκλιση από τον αποκλειστικό σκοπό της παρέμβασης της εταιρείας.
- Παρέκκλιση από τις εντολές του δανειστή.
- Όχληση για ληξιπρόθεσμες οφειλές που έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση ή διακανονισμό που τηρείται.
- Παραπλανητική ενημέρωση.
- Μη χορήγηση στοιχείων εντός προθεσμίας, μη χορήγηση ηλεκτρονικού αντιγράφου καταγεγραμμένων συνομιλιών.
- Μη ορθή ταυτοποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του οφειλέτη πριν την ανάθεση εντολής ενημέρωσης.

Οι ανωτέρω ενέργειες της Υπηρεσίας συμβάλλουν στην εμπέδωση της πεποίθησης του πολίτη ότι η νομοθεσία δεν είναι κενό γράμμα, αλλά εφαρμόζεται, και παγιώνει την ασφάλεια δικαίου προστατεύοντας τόσο τα δικαιώματα των πολιτών ως καταναλωτών όσο και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού, ενδυναμώνοντας την προστασία των καταναλωτών και ιδίως των οικονομικά ασθενέστερων πολιτών και των οικογενειών τους.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης Οργάνωσης,
Διοικητικής & Τεχνικής Υποστήριξης

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
& ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ