



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ**

---

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ**

Ημερομηνία: Πέμπτη, 12 Μαΐου 2011

Θέμα: **Βασικές αρχές του Σχεδίου Νόμου «για την εδραίωση της διαφάνειας στη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς, την ενδυνάμωση της προστασίας των καταναλωτών και την προστασία των οφειλετών από αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις»**

**Εισαγωγή**

Το σχέδιο νόμου αποτελείται από τρία κεφάλαια.

Με το **πρώτο κεφάλαιο** αναμορφώνεται το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της ασφαλιστικής αγοράς με την ενίσχυση των κανόνων ενημέρωσης και διαφάνειας στην προώθηση και παροχή των ασφαλιστικών υπηρεσιών με σκοπό την προστασία των ασφαλισμένων και την ενίσχυση του κύρους και της αξιοπιστίας της ιδιωτικής ασφάλισης.

Με το **δεύτερο κεφάλαιο** τροποποιείται και συμπληρώνεται ο ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών. Η προστασία των καταναλωτών ενδυναμώνεται με τη βελτίωση των προϋποθέσεων επιβολής των αξιώσεων τους, την ενίσχυση και προαγωγή του καταναλωτικού κινήματος, την αναβάθμιση του φιλικού διακανονισμού στις καταναλωτικές διαφορές και την αναδιοργάνωση του συστήματος επιβολής των διοικητικών κυρώσεων.

Το **τρίτο κεφάλαιο** τροποποιεί και συμπληρώνει τον ν. 3758/2009 για τις «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις» (εισπρακτικές εταιρείες) καθιστώντας αποτελεσματικότερο το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των οφειλετών από αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις.

## **A. Εδραίωση της διαφάνειας στη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς**

Με το πρώτο κεφάλαιο του σχεδίου νόμου ενισχύονται και διευρύνονται τα καθήκοντα πληροφόρησης των ασφαλιστικών επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές και καταργούνται ορισμένα αδικαιολόγητα και δυσανάλογα σε βάρος των τελευταίων μειονεκτήματα στο σχεδιασμό και την προώθηση του ασφαλιστικού προϊόντος.

Οι σημαντικότερες ειδικότερα αλλαγές που τίθενται σε διαβούλευση συνοψίζονται στα ακόλουθα:

1) Διευρύνονται οι υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για όλες τις ασφάλισεις. Η παρεχόμενη σήμερα πληροφόρηση κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης ασφάλισης δεν διασφαλίζει την ενημέρωση για όλα τα σημαντικά στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης. Οι πληροφορίες που παρέχονται υποχρεωτικά προς τους ασφαλισμένους πρέπει να είναι απλές, σαφείς και ευσύνοπτες, ώστε να επιτρέπουν στον ενδιαφερόμενο λήπτη της ασφάλισης να κατανοήσει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του ασφαλιστικού προϊόντος.

2) Ιδιαίτερα σημαντική για τις ασφάλισεις ζωής είναι η πληροφόρηση που υποχρεωτικά πλέον παρέχεται κατά το προσυμβατικό στάδιο για το συνολικό κόστος της σύναψης της ασφάλισης, δηλ. τα έξοδα πρόσκτησης, καθώς και για τα διαχειριστικά και λειτουργικά έξοδα που επιβάλλονται κατά τη διάρκεια της σύμβασης. Οι καταναλωτές δεν έχουν μέχρι σήμερα καμία ενημέρωση για το γεγονός ότι ένα σημαντικό μέρος από το ασφάλιστρο που καταβάλλουν (όπως και για το ύψος αυτού) στην πραγματικότητα δεν αποταμιεύεται αφού χρησιμοποιείται για την κάλυψη διαφόρων εξόδων ή αμοιβών (διαμεσολαβούντων, ασφαλιστικής εταιρείας κλπ.). Το αποτέλεσμα είναι να δυσχεραίνεται η συγκρισιμότητα του προϊόντος προς εναλλακτικές δυνατότητες τοποθέτησης του κεφαλαίου και να μην αναπτύσσεται ο ανταγωνισμός για τη μείωση του κόστους της ασφάλισης.

3) Η ασφαλιστική επιχείρηση οφείλει να προβαίνει σε προσυμβατική αξιολόγηση της καταλληλότητας της ασφάλισης ζωής για τον ασφαλισμένο, να συγκεντρώνει δηλαδή στοιχεία προκειμένου να είναι σε θέση να εκτιμήσει αν η ασφάλιση συνάδει με τους στόχους και τις προσδοκίες του αλλά και τις δυνατότητές του να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει.

4) Επεκτείνονται προστατευτικές δικλίδες που ισχύουν για τις συμβάσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών στις ασφαλιστικές συμβάσεις ζωής που είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις. Πράγματι, ενώ όσον αφορά την προώθηση επενδυτικών προϊόντων από εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών ή πιστωτικά ιδρύματα ισχύουν αυστηροί κανόνες ενημέρωσης και διαφώτισης (βλ. κοινοτική οδηγία Mifid), αντίστοιχοι κανόνες δεν ισχύουν για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων επενδυτικού χαρακτήρα.

5) Για την ενίσχυση της προστασίας του λήπτη της ασφάλισης που συνδέεται με επενδύσεις εισάγεται η υποχρέωση των ασφαλιστικών εταιρειών να συμμορφώνονται σε – ορισμένες τουλάχιστον – οργανωτικές υποχρεώσεις των ΑΕΠΕΥ. Έτσι η επενδυτική τους στρατηγική και συμπεριφορά θα είναι ελέγξιμες, ενώ εξασφαλίζεται η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων,

προκειμένου να προστατευθούν επαρκώς τα συμφέροντα των επενδυτών. Επίσης, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές υποχρεώνονται σε πιστοποίηση γνώσεων και ικανοτήτων, προκειμένου να προωθούν επενδυτικά ασφαλιστικά προϊόντα, των οποίων την προώθηση και παρουσίαση μπορούν να υποστηρίξουν χωρίς να θέτουν σε κίνδυνο τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου λήπτη της ασφάλισης.

6) Θεσπίζονται υποχρεώσεις ελάχιστης ενημέρωσης για τις διαφημίσεις προκειμένου να αποτρέπονται ανακριβείς εντυπώσεις για το ασφαλιστικό προϊόν.

7) Λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για τη διαφάνεια των παραδειγμάτων αποδόσεων που χρησιμοποιούνται για την απλουστευμένη παρουσίαση των ασφαλίσεων ζωής. Αυτά θα πρέπει να υπακούουν σε ορισμένες ελάχιστες τυπικές προϋποθέσεις, ώστε να μην εκλαμβάνονται ως υποσχέσεις αποδόσεων. Για να μην δημιουργούνται ανακριβείς εντυπώσεις σχετικά με τον υποθετικό χαρακτήρα των αποδόσεων, αυτές θα πρέπει να παρατίθενται διακριτά από την περιγραφή της παροχής και δεν επιτρέπεται να περιλαμβάνονται στο ασφαλιστήριο. Σε περίπτωση παράθεσης ενδεικτικών πινάκων επί ασφαλίσεων που ενέχουν κίνδυνο απώλειας κεφαλαίου, ο ενδεικτικός πίνακας με θετικές αποδόσεις, θα πρέπει να συνοδεύεται και από την απαισιόδοξη εκδοχή της απώλειας κεφαλαίου.

8) Το κόστος πρόσκτησης της ασφάλισης, τα διαχειριστικά έξοδα και η συμμετοχή του λήπτη της ασφάλισης στις υπεραποδόσεις θα πρέπει πλέον να περιλαμβάνονται στο ίδιο το ασφαλιστήριο. Η παράλειψη τήρησης των υποχρεώσεων αυτών θεμελιώνει αξίωση του λήπτη της ασφάλισης για επιστροφή του ποσού που αντιστοιχεί στα αποσιωπηθέντα έξοδα και την πλήρη συμμετοχή του στην υπεραπόδοση.

9) Καθιερώνεται ρητά η ευθύνη των διαμεσολαβούντων για τη συλλογή των αναγκαίων πληροφοριών από τον λήπτη της ασφάλισης, τη διαβίβασή τους στον ασφαλιστή, την ορθή ενημέρωση του λήπτη της ασφάλισης, την ενημέρωση πριν από κάθε εξαγορά ή μεταφορά της ασφάλισης για τα μειονεκτήματα που αυτή συνεπάγεται κ.ά. Για την παραβίαση υποχρεώσεων του διαμεσολαβούντα καθίσταται συνυπεύθυνη και η ασφαλιστική εταιρεία, εκτός αν αποδείξει την έλλειψη υπαιτιότητάς της.

10) Θεσπίζονται ρητές υποχρεώσεις ενημέρωσης του ασφαλισμένου κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης. Η ασφαλιστική εταιρεία θα πρέπει να κρατά ενήμερο τον λήπτη της ασφάλισης για όλες τις εξελίξεις ή τις μεταβολές που τον ενδιαφέρουν. Θα πρέπει να τον ενημερώνει κάθε χρόνο για το ποσοστό της απόδοσης και το ποσόν της υπεραπόδοσης, το συσσωρευμένο κεφάλαιο, την αξία εξαγοράς, την κατανομή του ασφαλιστρού στις επιμέρους καλύψεις κ.ά.

11) Η ασφάλιση αποκτά αξία εξαγοράς από το πρώτο έτος. Κατά την ισχύουσα σήμερα πρακτική σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος εξαγοράς συμψηφίζονται προκαταβολικά τα έξοδα πρόσκτησης της (συνολικής διάρκειας της) ασφάλισης με αποτέλεσμα το ασφαλιστήριο να αποκτά αξία εξαγοράς από το τρίτο έτος και αυτή μάλιστα να είναι ιδιαίτερα μικρή σε σχέση με τα καταβληθέντα προς αποταμίευση ασφάλιστρα. Πλέον με τις προτεινόμενες ρυθμίσεις ο συμψηφισμός των εξόδων πρόσκτησης με τα καταβαλλόμενα ασφάλιστρα δεν μπορεί να υπερβαίνει κατά το πρώτο έτος ένα ποσοστό (π.χ. 40%) του ασφαλιστρού, ενώ τα υπόλοιπα

έξοδα θα αποσβένονται ισομερώς σε μία μακρύτερη περίοδο και όχι στην πρώιμη φάση του ασφαλιστηρίου. Έτσι, η ασφάλιση θα έχει σημαντική αξία εξαγοράς ήδη από το πρώτο έτος. Εξάλλου, τυχόν ποινή σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος εξαγοράς θα πρέπει πλέον να συμφωνείται ρητά και να εμπεριέχεται στο ασφαλιστήριο.

12) Ενισχύεται η θέση των διαμεσολαβούντων απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες όσον αφορά τις απαιτήσεις των προμηθειών τους από τις συμβάσεις για τις οποίες διαμεσολάβησαν. Διασφαλίζεται το δικαίωμά τους να εισπράττουν προμήθεια στις ασφαλίσσεις του κλάδου ζωής για μία σημαντικά μεγαλύτερη περίοδο από τη λύση της συνεργασίας τους με την ασφαλιστική εταιρεία, ώστε να μπορεί να λειτουργήσει απερίσπαστα και η κατανομή των εξόδων πρόσκτησης, στην περίπτωση εξαγοράς, σε μία αντίστοιχα μακρύτερη διάρκεια. Σε περίπτωση που η εξυπηρέτηση της ασφάλισης γίνεται από άλλον διαμεσολαβούντα αυτός δικαιούται το 25% της ετήσιας προμήθειας.

13) Καθίστανται πλέον διαφανής ο τρόπος αναπροσαρμογής του ασφαλίστρου στις νοσοκομειακές καλύψεις και αποτρέπονται τα φαινόμενα αλόγιστων αυξήσεων και αιφνιδιασμού των καταναλωτών. Η ασφαλιστική εταιρεία οφείλει να καθορίζει υποχρεωτικά με τη σύμβαση τα κριτήρια και τους δείκτες που θα λαμβάνει υπόψη για την αναπροσαρμογή των ασφαλίστρων. Σε περίπτωση που επιλεγούν περισσότεροι του ενός δείκτες πρέπει να σταθμίζεται η συμμετοχή του καθενός στη συνολική διαμόρφωση της μεταβολής του ασφαλίστρου. Κατ' αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται στον ασφαλιστή η δυνατότητα να προσαρμόζει το ασφάλιστρο στις μεταβολές που το επηρεάζουν, συγχρόνως όμως ο λήπτης της ασφάλισης θα γνωρίζει κατά το χρόνο σύναψης που συνάπτει την ασφάλιση κάτω από ποιες προϋποθέσεις αυξάνεται το ασφάλιστρο και θα μπορεί να ελέγχει με βάση τα κριτήρια και τους δείκτες που αποδέχθηκε το δικαιολογημένο του ύψους της αναπροσαρμογής. Για την καλύτερη κατανόηση του τρόπου αναπροσαρμογής η ασφαλιστική επιχείρηση θα εκθέτει, με το έντυπο ενημέρωσης και το ασφαλιστήριο, παράδειγμα με εφαρμογή του τρόπου υπολογισμού.

14) Σε περίπτωση πώλησης προγραμμάτων νοσοκομειακής κάλυψης ετήσιας διάρκειας ο λήπτης της ασφάλισης ενημερώνεται προσυμβατικά και με το ασφαλιστήριο για τα μειονεκτήματα που αυτά έχουν σε σχέση με τις μακροχρόνιες ασφαλίσσεις.

15) Θεσπίζονται κανόνες διαφάνειας για τις χρεώσεις των υπηρεσιών ιδιωτικής νοσηλείας που διασφαλίζουν την έγκαιρη ενημέρωση των ασθενών, προάγουν την τεκμηρίωση των πραγματοποιούμενων δαπανών και αποτρέπουν αθέμιτες πρακτικές τεχνητής πρόκλησης ή διόγκωσης του κόστους νοσηλείας και τον οικονομικό αιφνιδιασμό των παραγόντων που συμμετέχουν στην κάλυψη του κόστους (καταναλωτών, ασφαλιστικών εταιρειών). Δεν πρέπει να παραβλέπεται άλλωστε ότι το πρόσθετο κόστος που προκαλείται από τις αθέμιτες αυτές πρακτικές, το πληρώνουν εντέλει μέσα από την αύξηση των ασφαλίστρων όλοι οι ασφαλισμένοι καταναλωτές.

16) Καταργείται το καθεστώς που επέτρεπε να ισχύουν οι γενικοί όροι ασφαλίσεως (ψιλά γράμματα), ακόμη και στην περίπτωση που δεν δόθηκε η δυνατότητα στον καταναλωτή να λάβει γνώση αυτών. Κατά τα ισχύοντα σήμερα η μη άσκηση του δικαιώματος εναντίωσης από τον καταναλωτή μέσα σε δέκα πέντε ημέρες από την παράδοση του ασφαλιστηρίου χωρίς τους

όρους, συνεπάγεται την αποδοχή και ισχύ των μη γνωστοποιηθέντων όρων. Πλέον, γενικοί όροι ασφαλίσεως που δεν χορηγήθηκαν δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, η ασφάλιση ωστόσο ισχύει και το κενό που ανακύπτει καλύπτεται με βάση τις επιταγές της καλής πίστης και τις δικαιολογημένες προσδοκίες του καταναλωτή.

17) Για να αποτραπούν φαινόμενα αδικαιολόγητων καθυστερήσεων στην καταβολή των ασφαλιστικών αποζημιώσεων, ιδίως μάλιστα στις περιπτώσεις των μικρών αποζημιώσεων όπου οι δικαιούχοι, ενόψει του δυσανάλογου δικαστικού κόστους, εκτίθενται σε πιέσεις για παραίτηση από μέρος αυτών, θεσπίζονται ελάχιστα ποσά για την αποκατάσταση της ηθικής βλάβης που υφίσταται ο δικαιούχος του ασφαλίματος.

18) Κατοχυρώνονται τα δικαιώματα εκείνων που συμμετέχουν σε ομαδικά ασφαλιστήρια και οποίοι εξαιτίας του γεγονότος ότι δεν είναι οι ευθέως συμβαλλόμενοι με την ασφαλιστική εταιρεία δεν τους παρέχεται συχνά επαρκή πληροφόρηση και γνώση των στοιχείων και των όρων της ασφάλισης που τους αφορούν.

19) Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή καθίσταται αρμόδια εποπτική αρχή για την τήρηση της νομοθεσίας που αφορά τη διαφάνεια και την προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων και καλύπτεται ένα σημαντικό θεσμικό κενό στο ισχύον καθεστώς. Προβλέπεται πλέον η δυνατότητα επιβολής κυρώσεων από τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για παραβίαση των δικαιωμάτων και των κανόνων προστασίας των ληπτών της ασφάλισης.

## **B. Ενδυνάμωση της προστασίας καταναλωτών**

Με το δεύτερο κεφάλαιο επέρχονται οι ακόλουθες αλλαγές, με τροποποιήσεις και συμπληρώσεις του ν. 2251/94 για την προστασία των καταναλωτών.

1) Τροποποιούνται οι διατάξεις για την πιστοποίηση των ενώσεων καταναλωτών και δημιουργούνται κίνητρα συνένωσης των ενώσεων καταναλωτών με σκοπό την διαμόρφωση ισχυρότερων και με μεγαλύτερη επιρροή καταναλωτικών οργανώσεων. Για το λόγο αυτό οι ενώσεις καταναλωτών διακρίνονται σε πανελλαδικές, σε περιφερειακές και σε τοπικές ή θεματικές ενώσεις καταναλωτών. Εισάγονται κριτήρια που αντικατοπτρίζουν την πραγματική τους λειτουργία, τη γεωγραφική τους δραστηριοποίηση, την αναγνώριση και την αποδοχή τους από την κοινωνία με τη θέσπιση ελάχιστου αριθμού μελών και συνολικών συνδρομών από τα μέλη τους.

2) Προστατεύεται η ανεξαρτησία και η αντιπροσωπευτική έκφραση των καταναλωτικών συμφερόντων καθώς πλέον στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς και στη συνέλευση που θα εκλέγονται οι εκπρόσωποι των καταναλωτών στα όργανα που αυτοί εκπροσωπούνται θα συμμετέχουν πλέον όλες οι πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Η συμμετοχή τους (ο αριθμός εκπροσώπων) στο ΕΣΚΑ και στη συνέλευση διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία

στην οποία ανήκουν. Τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής του Ε.Σ.Κ.Α. δεν θα ορίζονται πλέον από τον αρμόδιο Υπουργό αλλά θα εκλέγονται από τα ίδια τα μέλη του Ε.Σ.Κ.Α.

3) Βελτιώνονται ριζικά και καθίστανται πλέον αξιοποιήσιμες οι διατάξεις για την αποζημιωτική συλλογική αγωγή που εισήχθησαν με το άρθρο 13 του ν. 3587/2007. Οι διατάξεις αυτές επιτρέπουν στις ενώσεις καταναλωτών, υπό προϋποθέσεις, να επιτυγχάνουν την αναγνώριση από τα δικαστήρια του δικαιώματος αποζημίωσης των καταναλωτών από παράνομες συμπεριφορές του προμηθευτή. Στηριζόμενες στις αποφάσεις αυτές οι καταναλωτές μπορούν στη συνέχεια με απλές, συνοπτικές και ανέξοδες διαδικασίες, να επιτυγχάνουν την ικανοποίησή τους. Με τις προτεινόμενες ρυθμίσεις βελτιώνονται οι όροι αξιοποίησης του θεσμού αυτού που μολονότι προβλέπεται στην υφιστάμενη νομοθεσία δεν έχει τύχει μέχρι σήμερα εφαρμογής. Έτσι προβλέπεται η εκδίκαση της συλλογικής αυτής αγωγής κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας, όπως ισχύει και για τη συλλογική αγωγή παραλείψεως, επεκτείνεται από έξι μήνες σε τρία έτη η αποσβεστική προθεσμία για την άσκηση της συλλογικής αγωγής για την αναγνώριση του δικαιώματος αποζημίωσης των καταναλωτών, προβλέπεται η διακοπή της παραγραφής των αξιώσεων με την έγερση της συλλογικής αγωγής για την αναγνώριση του δικαιώματος αποζημίωσης προκειμένου να διασφαλισθεί ότι οι καταναλωτές που θα προσδοκούν το αποτέλεσμα της συλλογικής δίκης θα είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τη θετική απόφαση όταν αυτή καταστεί αμετάκλητη.

4) Το κόστος για την προσφυγή στη Δικαιοσύνη είναι συχνά αποτρεπτικό για τον καταναλωτή, γι' αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναπτυχθούν αποτελεσματικές διαδικασίες εξώδικης επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού αναμορφώνεται ως τοπική υπόθεση και ευθύνη του δήμου και οι επιτροπές αποκτούν πλέον ουσιαστική υποδομή, ευελιξία στη στελέχωση και λειτουργία τους και αρμοδιότητες για τον χειρισμό καταγγελιών. Η αναμόρφωση αυτή είναι άλλωστε επιβεβλημένη μετά τη μεταφορά, με τον «Καλλικράτη», των επιτροπών αυτών από τις νομαρχίες στους δήμους.

Οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού και ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορούν να λειτουργούν, μετά από σχετική δήλωση των μερών της διαφοράς, για καταναλωτικές διαφορές ορισμένης αξίας, ως διαιτητικά όργανα που παράγουν δεσμευτικές και εκτελεστές αποφάσεις. Επιπροσθέτως, παράγονται κίνητρα για τις επιχειρήσεις προκειμένου να αποδέχονται τον δεσμευτικό χαρακτήρα των αποφάσεων των οργάνων αυτών για μικρές καταναλωτικές διαφορές. Επιπροσθέτως, παράγονται κίνητρα για τις επιχειρήσεις προκειμένου, με προηγούμενη δήλωσή τους, να αποδέχονται τον δεσμευτικό χαρακτήρα των αποφάσεων των παραπάνω επιτροπών και του Συνηγόρου του Καταναλωτή για μικρές ιδίως καταναλωτικές διαφορές. Οι επιχειρήσεις που θα αποδέχονται τον δεσμευτικό χαρακτήρα των αποφάσεων, θα μπορούν με τη χρήση ειδικής σήμανσης να ενημερώνουν τους καταναλωτές για την επιλογή τους αυτή και να αποβλέπουν σε μία αναβάθμιση της εμπιστοσύνης του καταναλωτικού κοινού σε αυτές.

Διευρύνεται η υποχρέωση ενασχόλησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή με καταναλωτικές διαφορές σε σχέση με τα προβλεπόμενα στην υφιστάμενη νομοθεσία.

Διαμορφώνεται περαιτέρω ένα πλαίσιο αρχών και κανόνων που πρέπει να τηρούνται στην ίδρυση, συγκρότηση και λειτουργία οργάνων που προσφέρουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό τα εν λόγω όργανα να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους κατά τρόπο αμερόληπτο και αποτελεσματικό. Γι' αυτό με το σχέδιο νόμου ενσωματώνονται οι συστάσεις 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών όργανα.

5) Ενισχύονται οι αρμοδιότητες και οι εξουσίες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή στον – αυτεπάγγελο ή μη – έλεγχο των παραβιάσεων των διατάξεων του νόμου για την προστασία των καταναλωτών, όπως και κάθε άλλου νομοθετήματος, η εποπτεία του οποίου ανήκει στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (π.χ. αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις). Οι υπάλληλοι της Γ.Γ.Κ. αποκτούν, μεταξύ άλλων, για την άσκηση του ελέγχου εξουσίες φορολογικού ελεγκτή, ενώ δεν επιτρέπεται σε κάθε περίπτωση η χορήγηση αναστολής για τμήμα του προστίμου που ανέρχεται στο 25% αυτού, με ανώτατο όριο τις 100.000 ευρώ.

#### **Γ. Προστασία των οφειλετών από αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις**

Το σχέδιο νόμου τροποποιεί και συμπληρώνει, με το τρίτο κεφάλαιο, τον ν. 3758/2009 για τις «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις» (εισπρακτικές εταιρείες) και αναμορφώνει το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των οφειλετών από αθέμιτες εισπρακτικές μεθοδεύσεις.

Ο ν. 3758/2009 αποτέλεσε ένα πρώτο, πλην όμως άτολμο, βήμα για την προστασία της προσωπικής σφαίρας και της προσωπικότητας του πολίτη από τις πρακτικές παρενόχλησης των λεγόμενων εισπρακτικών εταιρειών. Ο νόμος αυτός οριοθέτησε ορθά το ρόλο των εταιρειών που επικοινωνούν για λογαριασμό των δανειστών με τους οφειλέτες ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων για να διευκολύνουν την είσπραξή τους αποκλειστικά στην ενημέρωση των οφειλετών, περιγράφοντας αυτές ως «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις». Οι εταιρείες αυτές, σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία, οφείλουν να έχουν ως αποκλειστικό καταστατικό σκοπό την εξώδικη ενημέρωση των καταναλωτών και υποχρεώνονται να εγγράφονται σε σχετικό Μητρώο που τηρείται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Ωστόσο, ο παραπάνω νόμος δεν εμπεριέχει κανόνες και εγγυήσεις που να διασφαλίζουν ότι η λειτουργία των παραπάνω εταιρειών κινείται στο πλαίσιο του καταστατικού τους σκοπού και αναπτύσσεται με σεβασμό στην προστασία της ιδιωτικής σφαίρας των πολιτών. Αντιθέτως, με τις πρακτικές που ανέχεται ο παραπάνω νόμος ο χαρακτηρισμός των εταιρειών αυτών ως «εταιρειών ενημέρωσης» αποδεικνύεται συχνά ψευδεπίγραφος.

Πράγματι, ο ν. 3758/2009 δεν περιέχει περιορισμούς που να θέτουν φραγμούς στην ανεξέλεγκτη όχληση του οφειλέτη και την προσβολή της ιδιωτικής του σφαιράς. Δεν εμπίπτουν περαιτέρω στο πεδίο εφαρμογής του συμπεριφορές εισπρακτικών παρενοχλήσεων που εκδηλώνονται από τους ίδιους τους δανειστές, ενώ δεν υπάγονται στις αυστηρές διοικητικές κυρώσεις του νόμου άλλες εταιρείες που μολονότι δεν έχουν συσταθεί με τον παραπάνω αποκλειστικό σκοπό ως «εταιρείες ενημέρωσης» και δεν έχουν εγγραφεί στο σχετικό μητρώο επιδίδονται σε παρόμοιες πρακτικές. Εξάλλου, ουδεμία ρύθμιση ή πρόβλεψη κυρώσεων υφίσταται για τις οχλήσεις που ακολουθούν από οποιονδήποτε μετά την έναρξη των δικαστικών διαδικασιών ή της αναγκαστικής εκτέλεσης. Το σημαντικότερο, ωστόσο, έλλειμμα προστασίας προκύπτει από το γεγονός ότι υπό το ισχύον καθεστώς δεν μπορεί να ελεγχθούν το περιεχόμενο της επικοινωνίας και κατ' επέκταση οι προσβλητικές συμπεριφορές, καθώς δεν προβλέπονται για την ασκούσα την εποπτεία αρχή, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, αρμοδιότητες και μέσα έρευνας που να καθιστούν εφικτό τον έλεγχο των παραβιάσεων.

Είναι σαφές ότι ο υφιστάμενος νόμος παρουσιάζει σημαντικές παραλείψεις που τον καθιστούν στην πράξη ανεφάρμοστο και αναποτελεσματικό για την αντιμετώπιση και πρόληψη των αθέμιτων εισπρακτικών μεθοδεύσεων. Περιορίζεται κατά βάση σε έναν έλεγχο τυπικών προϋποθέσεων εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών. Με το σχέδιο νόμου θεσπίζονται συγκεκριμένοι περιορισμοί και καθιερώνονται μηχανισμοί ελέγχου που εγγυώνται την ουσιαστική και αποτελεσματική προστασία της ιδιωτικής σφαιράς και της προσωπικότητας του πολίτη.

Οι σημαντικότερες από τις ρυθμίσεις που εμπεριέχει το σχέδιο νόμου προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι ακόλουθες:

- 1) Οι εταιρείες μπορούν να αρχίσουν τις τηλεφωνικές επικοινωνίες για την ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη απαίτηση μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη.
- 2) Διευρύνεται ο - ενδεικτικός πλέον - κατάλογος αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών που εμπεριέχει ο ν. 3758/09 (περιπτώσεις ύπαρξης βαριάς ασθένειας ή συναγόμενης επιβάρυνσης της σωματικής ή ψυχικής υγείας, προσέγγισης γειτόνων, εργοδοτών κλπ., δικαστικής αμφισβήτησης της οφειλής, παραπλάνησης για τη νομική θέση του οφειλέτη κ.ά.)
- 3) Προσδιορίζεται ένα συγκεκριμένο ωράριο για την επικοινωνία με τον οφειλέτη (9.00 έως 20.00) που περιορίζεται στις εργάσιμες μόνο ημέρες.
- 4) Η εταιρεία ενημέρωσης οφείλει να μην αρχίσει ή να μη συνεχίσει την επικοινωνία σε περίπτωση που ο οφειλέτης δηλώνει απροθυμία ή αδυναμία ανταπόκρισης.
- 5) Η επικοινωνία καταγράφεται και τηρείται για έξι τουλάχιστον μήνες προκειμένου να ελέγχεται η παραβίαση του νόμου σε περίπτωση καταγγελίας. Το περιεχόμενο της καταγραφής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε βάρος του οφειλέτη. Ο οφειλέτης ενημερώνεται για την καταγραφή και το σκοπό της.

- 6) Οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλουν να χορηγούν χωρίς επιβάρυνση στον οφειλέτη ή, μετά από καταγγελία του οφειλέτη, στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης, κατάσταση με τα συνδεδεμένα δεδομένα συγκεκριμένων τηλεφωνικών παροχών προκειμένου να ελεγχθεί η καταγγελία για αθέμιτη εισπρακτική όχληση καθώς και τα στοιχεία του κατόχου της τηλεφωνικής παροχής από την οποία πραγματοποιήθηκε η επικοινωνία με τον οφειλέτη.
- 7) Οι εταιρείες ενημέρωσης είναι υποχρεωμένες να τηρούν ηλεκτρικό αρχείο επικοινωνιών ενημέρωσης των οφειλετών και να γνωστοποιούν τις επικοινωνίες στις οποίες πρόβησαν στον οφειλέτη ή την Γ.Γ.Κ, όταν τους ζητηθεί.
- 8) Σημαντικό μέρος των απαγορεύσεων εφαρμόζονται και για τους ίδιους τους δανειστές.
- 9) Οι απαγορεύσεις καταλαμβάνουν όλα τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που προβαίνουν σε κατ' επάγγελμα ενημέρωση και συνεπώς οι κυρώσεις του νόμου μπορούν να επιβάλλονται σε βάρος όλων των παραβατών (τράπεζες, τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα), και όχι μόνο σε εταιρείες που έχουν συσταθεί με καταστατικό σκοπό την ενημέρωση των οφειλετών.
- 10) Απαγορεύεται μετά την έναρξη δικαστικών πράξεων η κατ' επάγγελμα ενημέρωση του οφειλέτη.
- 11) Θεσπίζονται σημαντικοί περιορισμοί και για τους δικηγόρους, ώστε να αποτραπούν φαινόμενα μεταφοράς των αθέμιτων εισπρακτικών μεθοδεύσεων σε δικηγορικά γραφεία.
- 12) Απαγορεύεται η εκχώρηση των απαιτήσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών, πέραν των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών, και σε δικηγόρους και δικηγορικές εταιρείες, ενώ σε περίπτωση που η εκχώρηση γίνεται σε τρίτους εκτός της ελληνικής επικράτειας, αυτοί οφείλουν να ορίζουν αντίκλητο στην Ελλάδα ώστε να διευκολύνεται η άσκηση των δικαιωμάτων των οφειλετών.