

Υπεύθυνος δανεισμός: άμυνα στην υπερχρέωση των καταναλωτών

1. Η πρόληψη και καταπολέμηση της υπερχρέωσης ως δικαιολογητική βάση ρυθμιστικής παρέμβασης στον τομέα της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή

Η πρόληψη και θεραπεία της υπερχρέωσης έρχεται να προστεθεί ως τρίτη δικαιολογητική βάση ρυθμιστικής παρέμβασης στον τομέα της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή και ιδίως στον τομέα της καταναλωτικής πίστης. Οι δύο άλλες δικαιολογητικές βάσεις ρυθμιστικής παρέμβασης στον εν λόγω τομέα είναι η αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας (υπό α) και η αποκατάσταση της μειωμένης διαπραγματευτικής ικανότητας του καταναλωτή (υπό β). Ειδικότερα:

α. Ασυμμετρία πληροφόρησης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή

αα. Η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης

Κατά κανόνα, ο καταναλωτής, ο οποίος κάνει ή επιθυμεί να κάνει χρήση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας δεν διαθέτει την τεχνογνωσία και την πληροφόρηση που έχει ο προμηθευτής του σε σχέση με τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Επιπλέον, ο καταναλωτής δεν επαναλαμβάνει με μεγάλη ή τουλάχιστον με την ίδια συχνότητα συναλλαγές σε σχέση με τον προμηθευτή των προϊόντων και των υπηρεσιών, γεγονός το οποίο συνεπάγεται την έλλειψη εμπειρίας του ως προς τις συγκεκριμένες συναλλαγές. Στην περίπτωση αυτή συνεπώς, η αδυναμία του καταναλωτή εστιάζεται στην ιδιότητά του ως «ερασιτέχνη» σε σχέση με τον προμηθευτή/επαγγελματία.

Η ασυμμετρία αυτή της πληροφόρησης μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή έχει συχνά ως άμεση συνέπεια την αδυναμία του καταναλωτή να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες του, στο βαθμό που δεν είναι σε θέση να τα αξιολογήσει ορθά και να προβεί σε ουσιαστική έρευνα αγοράς, προκειμένου να καταλήξει συνειδητά στην επιλογή του.

Στο πλαίσιο αυτό, η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης συνίσταται στην επιδίωξη της αποκατάστασης της πληροφοριακής ασυμμετρίας μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή.

αβ. Τα μέσα υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης

Τα μέτρα που λαμβάνονται προς το σκοπό της αποκατάστασης της πληροφοριακής ασυμμετρίας εστιάζουν κατά πρώτον στην καθιέρωση υποχρέωσης του προμηθευτή για την παροχή στον καταναλωτή εκείνης της πληροφόρησης που θα του δώσει τη δυνατότητα να αξιολογήσει ορθά το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία, να κατανοήσει τα δικαιώματα και τις

υποχρεώσεις του και να είναι σε θέση να καταλήξει συνειδητά στην επιλογή του. Πράγματι, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των διατάξεων του δικαίου της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή αφορά στις υποχρεώσεις παροχής πληροφόρησης του προμηθευτή προς τις προαναφερθείσες κατευθύνσεις. Η πληροφόρηση που πρέπει να παρέχεται διαφοροποιείται ιδίως ανάλογα με το είδος της συναλλαγής (συνήθης ή ασυνήθης), το στάδιο στο οποίο βρίσκεται (προσυμβατικά, κατά τη σύναψη και κατά τη διάρκεια της σύμβασης) και τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται (φυσική επαφή, διαμεσολάβηση ή εξ αποστάσεως).

Περαιτέρω, για την αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας λαμβάνονται μέτρα μέσω των οποίων επιδιώκεται η απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, περιλαμβανομένης της διαφήμισης, οι οποίες οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν τον καταναλωτή στη λήψη αποφάσεων που δεν θα ελάμβανε εάν διέθετε ορθή πληροφόρηση.

β. Μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή έναντι του προμηθευτή

βα. Η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης

Η μαζικότητα των συναλλαγών και η προσφορά τυποποιημένων προϊόντων και υπηρεσιών (ως αποτέλεσμα της ανάγκης ορθολογικής οργάνωσης των προμηθευτών) έχει οδηγήσει τους προμηθευτές στη διατύπωση και χρήση Γενικών Όρων Συναλλαγών (εφεξής ΓΟΣ), δηλαδή συμβατικών όρων, οι οποίοι καθορίζονται εκ των προτέρων κατά τρόπο γενικό και ενιαίο για να αποτελέσουν ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων. Ο καταναλωτής, στην μεγάλη πλειοψηφία των περιπτώσεων, δέχεται τους ΓΟΣ που τίθενται από τον προμηθευτή χωρίς αντίρρηση, στο μέτρο που αφενός δεν έχει τις αναγκαίες για την πλήρη κατανόησή τους γνώσεις, και αφετέρου δεν έχει την οικονομική ισχύ για τη διαπραγματεύσή τους. Η χρήση των ΓΟΣ είναι τόσο διαδεδομένη στις συναλλαγές, ώστε είναι μάλλον αδύνατη η αποφυγή τους με την εξεύρεση προμηθευτή, ο οποίος θα ήταν διατεθειμένος να προβεί σε ατομική διαπραγμάτευση των όρων που αφορούν συναλλαγές για τυποποιημένα προϊόντα ή υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο αυτό, γίνεται δεκτό ότι υπάρχει συμβατική ανισορροπία μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή με την έννοια ότι τα μέρη δεν διαθέτουν τον ίδιο βαθμό επιρροής στη διαμόρφωση των συμβατικών όρων και η δικαιολογητική βάση της ρυθμιστικής παρέμβασης συνίσταται στην επιδίωξη αποκατάστασης της εν λόγω ανισορροπίας.

ββ. Τα μέσα υλοποίησης της ρυθμιστικής παρέμβασης

Τα μέτρα που λαμβάνονται με σκοπό την αποκατάσταση της προαναφερθείσας συμβατικής ανισορροπίας εστιάζουν κατά πρώτον στην καθιέρωση απαγόρευσης των καταχρηστικών ΓΟΣ, δηλαδή των όρων εκείνων που έχουν ως αποτέλεσμα την ουσιώδη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Ταυτόχρονα, επιδιώκεται η κατοχύρωση ορισμένων κρίσιμων για τη λειτουργία της συναλλακτικής σχέσης δικαιωμάτων του

καταναλωτή ανά κατηγορία συμβάσεων, όπως το δικαίωμα πρόωρης αποπληρωμής ή το δικαίωμα υπαναχώρησης με την καθιέρωση σχετικών διατάξεων.

Τέλος, λαμβανομένης υπόψη της έλλειψης συχνά μέσων και πόρων του καταναλωτή, η οποία σε ορισμένες περιπτώσεις συνεπάγεται αδυναμία αποτελεσματικής διεκδίκησης των δικαιωμάτων του, λαμβάνονται μέτρα ώστε να διευκολύνεται η επίλυση των διαφορών του, δικαστικά ή εξωδίκως.

Σε ό,τι αφορά την πρόληψη και θεραπεία της υπερχρέωσης, η ανάληψη δράσης για τη νομοθετική αντιμετώπιση του θέματος θεμελιώνεται ιδίως στα εξής:

- αδυναμία σε ορισμένες τουλάχιστον περιπτώσεις του καταναλωτή να αξιολογήσει αντικειμενικά και ορθά τις οικονομικές δυνατότητές του
- αυξητικές τάσεις υπερχρέωσης των νοικοκυριών με σοβαρές κοινωνικές διαστάσεις
- αυξημένος κίνδυνος για τους καταναλωτές να υπερχρεωθούν λόγω των αθέμιτων (παραπλανητικών ή επιθετικών) πρακτικών που ενδέχεται να χρησιμοποιούνται από τους πιστωτές και οι οποίες τον οδηγούν στην λήψη απόφασης που δεν θα ελάμβανε εφόσον δεν υπήρχαν οι πρακτικές αυτές
- ολοένα και πιο «εύκολη» πρόσβαση του καταναλωτή σε προϊόντα και υπηρεσίες
- το φαινόμενο της πολλαπλής χρέωσης που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια σε πολλά νοικοκυριά, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συνολική εικόνα των χρεών που έχουν αναληφθεί.

2. Έννοια της υπερχρέωσης

Η αδυναμία του καταναλωτή να ανταποκριθεί στις οικονομικές υποχρεώσεις του που προκύπτουν:

- είτε από σύμβαση πίστωσης που έχει συνάψει
- είτε από τις τρέχουσες οικονομικές υποχρεώσεις του νοικοκυριού του (πληρωμή λογαριασμών κ.λπ)

Ωστόσο, δεν είναι ξεκάθαρο:

- σε τι ακριβώς συνίσταται η αδυναμία αυτή (πραγματική αδυναμία αποπληρωμής, αντιμετώπιση του χρέους ως δυσβάσταχτου),
- πότε θεωρείται ότι επέρχεται (μετά την παρέλευση πόσου διαστήματος αδυναμίας αποπληρωμής) και
- με βάση ποια κριτήρια υπολογίζεται (με βάση τη συνολική περιουσία του προσώπου ή τα καθαρά εισοδήματά του).

Η αντικειμενική αδυναμία επακριβούς οριοθέτησης της έννοιας της υπερχρέωσης θα πρέπει επίσης να συνδυαστεί με το ότι συχνά η υπερχρέωση οδηγεί, αλλά και οφείλεται σε φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού.

Η υπερχρέωση προέρχεται δηλαδή σε ένα μεγάλο ποσοστό λόγω της επέλευσης απρόβλεπτων και ιδιαίτερα δυσμενών γεγονότων στη ζωή ενός προσώπου (ανίατη αρρώστια, ανεργία κ.λπ) τα οποία αλλάζουν ουσιαστικά τα δεδομένα με βάση τα οποία είχε αναλάβει τις όποιες οικονομικές υποχρεώσεις

του με αποτέλεσμα να οδηγείται σε υπερχρέωση. Ωστόσο, τα γεγονότα αυτά είναι αδύνατο να προβλεφθούν και να αξιολογηθούν εκ των προτέρων ούτε από το ίδιο το πρόσωπο ούτε από τον πιστωτή του.

Η δυσκολία οριοθέτησης της υπερχρέωσης και η αδυναμία πρόβλεψης γεγονότων που συχνά οδηγούν σε αυτήν θα πρέπει να συναξιολογηθούν για την αποτελεσματική αντιμετώπισή της, με γνώμονα αφενός μεν την προστασία του καταναλωτή από την αδυναμία –σε όποιες περιπτώσεις υπάρχει- αξιολόγησης των οικονομικών δυνατοτήτων του και αφετέρου την λειτουργία της ελεύθερης αγοράς.

3. Αρχή του υπεύθυνου δανεισμού

3.1 Αρχική πρόταση Οδηγίας για την εναρμόνιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που διέπουν τις πιστώσεις που χορηγούνται στους καταναλωτές

Σύμφωνα με την πρόταση Οδηγίας για την χορήγηση πίστης σε καταναλωτές (άρθρο 9), «όταν ο πιστωτικός φορέας συνάψει σύμβαση πίστωσης ή εγγύησης ή αυξήσει το συνολικό ποσό της πίστωσης ή το ποσό της εγγύησης, **προϋποτίθεται ότι έχει εκτιμήσει εκ των προτέρων, με κάθε μέσο που έχει στη διάθεσή του, ότι ο καταναλωτής και, ενδεχομένως, ο εγγυητής θα τηρήσουν λογικά τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη σύμβαση**».

Όπως προκύπτει από την Αιτιολογική Έκθεση της πρότασης Οδηγίας, πηγή έμπνευσης της διάταξης αυτής αποτέλεσε η νομοθετική ισχύς σε ορισμένα κράτη μέλη (Ολλανδία, Βέλγιο) κανόνων που επιβάλλουν στους πιστωτικούς φορείς στον τομέα της καταναλωτικής πίστης να ενεργούν με σύνεση ή στο πλαίσιο κανόνων «καλής διαχείρισης».

Όπως ειδικότερα αναφέρεται στην πρόταση Οδηγίας, η αρχή του «υπεύθυνου δανεισμού» συνιστά υποχρέωση ως προς τα μέσα, και ειδικότερα υποχρέωση:

- προσφυγής σε κεντρικές βάσεις δεδομένων για την αναζήτηση στοιχείων και την εξέταση των απαντήσεων που δίνει ο καταναλωτής ή ο εγγυητής,
- σύστασης εγγυήσεων,
- επαλήθευσης των δεδομένων που διαβιβάζουν οι μεσίτες πιστώσεων, και
- επιλογής του είδους της χορηγούμενης πίστωσης.

Η υποχρέωση δηλαδή αυτή δεν αποτελεί υποχρέωση επίτευξης συγκεκριμένου αποτελέσματος, αλλά υποχρέωση εξάντλησης των υπάρχοντων μέσων για την αξιολόγηση του αιτήματος του δανειολήπτη.

3.2 Τροποποιημένη πρόταση Οδηγίας για τις συμβάσεις πίστωσης που συνάπτονται με τους καταναλωτές και για την τροποποίηση της Οδηγίας 93/13/ΕΚ του Συμβουλίου

Στην τροποποιημένη πρόταση Οδηγίας έχει απαλειφθεί το ως άνω άρθρο 9 και αντ' αυτού προβλέπονται σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 1 (παροχή πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης) τα εξής: «**Ο πιστωτικός φορέας και, όπου συντρέχει περίπτωση, ο μεσίτης πιστώσεων υποχρεούνται να τηρούν την**

αρχή της υπεύθυνης χορήγησης πίστωσης. Κατά συνέπεια, ο πιστωτικός φορέας και, όπου συντρέχει περίπτωση, ο μεσίτης πιστώσεων οφείλουν να τηρούν τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά την παροχή πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης, καθώς και την υποχρέωση του πιστωτικού φορέα να αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή με βάση ακριβείς πληροφορίες που παρέχει ο τελευταίος, και, όπου χρειάζεται, με βάση στοιχεία προερχόμενα από σχετικές βάσεις δεδομένων. Αν η σύμβαση πίστωσης επιτρέπει στον πιστωτικό φορέα να τροποποιήσει το συνολικό ποσό της πίστωσης μετά την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας υποχρεούται να επικαιροποιεί τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που έχει στη διάθεσή του σχετικά με τον καταναλωτή και να αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή πριν από οποιαδήποτε σημαντική αύξηση του συνολικού ποσού της πίστωσης».

Με βάση την εν λόγω διάταξη, ο πιστωτικός φορέας, προκειμένου να θεωρηθεί ότι προβαίνει σε υπεύθυνο δανεισμό, οφείλει να:

- παράσχει στον καταναλωτή την προβλεπόμενη προσυμβατική πληροφόρηση,
- αξιολογήσει την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή με βάση ακριβείς πληροφορίες που παρέχει ο τελευταίος, και, όπου χρειάζεται, με βάση στοιχεία προερχόμενα από σχετικές βάσεις δεδομένων

Σύμφωνα δε με την παράγραφο 2 του άρθρου 21, κατά τη μεταφορά και την εφαρμογή του εν λόγω άρθρου (όπως και αρκετών άλλων), και με την επιφύλαξη των αναγκαίων και αναλογικών μέτρων τα οποία ενδέχεται να λάβουν τα κράτη μέλη για λόγους δημόσιας τάξης, τα κράτη μέλη δεν περιορίζουν τις δραστηριότητες των πιστωτικών φορέων που είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος και λειτουργούν στην επικράτειά τους σύμφωνα με την παρούσα Οδηγία είτε βάσει της ελευθερίας εγκατάστασης είτε βάσει της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών».

Σε ό,τι αφορά τις **κυρώσεις**, η Οδηγία (άρθρο 22) ορίζει ότι τις καθορίζουν τα κράτη μέλη.

3.3 Ζητήματα που ανακύπτουν

- Ενώ στην αιτιολογική έκθεση (στ. 19) ορίζεται ότι «οι καταναλωτές πρέπει επίσης να ενεργούν με σύνεση και να τηρούν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους», η υποχρέωση αυτή δεν ορίζεται ειδικά στη σχετική διάταξη του άρθρου 5. Εφόσον η υποχρέωση αυτή θεωρηθεί ότι προκύπτει από τις γενικές περί ευθύνης διατάξεις (ΑΚ 197 και αντίστοιχες περί ευθύνης διατάξεις στα άλλα κράτη μέλη), τότε το ίδιο θα ήταν ορθό να θεωρηθεί ότι ισχύει και για τον πιστωτικό φορέα. Ωστόσο, για τον πιστωτικό φορέα καθιερώνεται ειδική μορφή ευθύνης σε ό,τι αφορά την υπεύθυνη χορήγηση πίστωσης, με αποτέλεσμα αφενός μεν να αυξάνεται σοβαρά το ενδεχόμενο δικαστικών διενέξεων και αφετέρου να υπάρχει αδικαιολόγητα δυσμενέστερη μεταχείριση του σε σχέση με τον καταναλωτή.
- Η απουσία αντίστοιχης υποχρέωσης «υπεύθυνου δανειολήπτη» αποτελεί κίνητρο για τον καταναλωτή για την καταχρηστική επίκληση της εν λόγω διάταξης.

- Η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του δανειολήπτη αποτελεί πάγια τραπεζική πρακτική και ισχύουν συγκεκριμένοι κανόνες και μοντέλα αξιολόγησης για το σκοπό αυτό.
- Στην περίπτωση που η εν λόγω διάταξη παραμείνει ως έχει, είναι ιδιαίτερα αόριστη, καθώς δεν τίθενται συγκεκριμένα κριτήρια για την εφαρμογή της. Από τη στιγμή που, όπως προαναφέρθηκε, δεν είναι ξεκάθαρη η έννοια της υπερχρέωσης, τα ασαφή επιπλέον κριτήρια που τίθενται στην Οδηγία δεν επιτρέπουν την εφαρμογή της κατά τρόπο που να αποτρέπεται έστω σε ικανοποιητικό βαθμό το ενδεχόμενο παραβίασής της. Σε αυτό συντελεί σημαντικά το γεγονός ότι η λευκή λίστα του ΤΕΙΡΕΣΙΑ λειτουργεί με περιορισμούς που θα πρέπει κατ'ελάχιστο να συναξιολογηθούν.
- Σοβαρό ενδεχόμενο διαφορετικής εφαρμογής της διάταξης στα κράτη μέλη.
- Η διάταξη για τον υπεύθυνο δανεισμό τόσο αυτοτελώς όσο και σε συνδυασμό με το καθήκον παροχής εξηγήσεων στον καταναλωτή και επισήμανσης των **πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων του προϊόντος ή της υπηρεσίας αδρανοποιούν** σημαντικά τον καταναλωτή σε ό,τι αφορά την ανάληψη ευθύνης εκ μέρους του ως συμβαλλόμενου μέρους. Θα πρέπει να είναι σαφές ότι σε κάθε περίπτωση την τελική ευθύνη της ανάληψης απόφασης εκ μέρους του δανειολήπτη για την χορήγηση πίστωσης και την επιλογή του συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας φέρει ο καταναλωτής.
- Συναξιολόγηση του ότι άμεση συνέπεια της εφαρμογής της εν λόγω διάταξης θα είναι ο περιορισμός της δανειοδότησης στις ευπαθείς κατηγορίες πληθυσμού, που συνήθως έχουν και την μεγαλύτερη ανάγκη δανεισμού.