



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης:	2020/06 (ΚΡ)
----------------------	--------------

Αρ. Φακ.:	8.13.1.5.4.2.9.2 8.13.1.5.5
-----------	--------------------------------

**Ο περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμος
του 1996 (Ν.93(Ι)/1996)**

Έρευνα του Διευθυντή της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή αναφορικά με την ύπαρξη καταχρηστικών συμβατικών ρητρών σε συμβάσεις δανείων του ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΣ ΣΤΕΓΗΣ

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «Διευθυντής ΥΠΚ»), βάσει των προνοιών του Περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996 (Ν. 93(Ι)/1996), όπως αυτός εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται (εφεξής «ο Νόμος»), έχει καθήκον να εξετάζει κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα κατά πόσο οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα που προορίζεται για γενική χρήση είναι καταχρηστική.

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες του Διευθυντή ΥΠΚ καθορίζονται στο άρθρο 9 του Νόμου.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, κατόπιν διεξαγωγής έρευνας από το Διευθυντή ΥΠΚ, αναφορικά με την ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε τρεις (3) συμβάσεις δανείων ημερομηνίας 31/5/2005, 21/3/2008 και 25/11/2008 αντίστοιχα, συναφθείσες μεταξύ του Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης (εφεξής ο «Οργανισμός») και καταναλωτών.

1. Γεγονότα

Με αφορμή την υποβολή παραπόνου εναντίον του Οργανισμού, ο Διευθυντής ΥΠΚ προέβη σε εξέταση της καταχρηστικότητας των όρων τριών (3) συμβάσεων του Οργανισμού που αφορούσαν σπουδαστικά δάνεια.

Κατόπιν προσεκτικής εξέτασης όλων των εγγράφων και εφόσον αυτά κρίθηκαν ικανοποιητικά για την έναρξη της έρευνας, ο Διευθυντής ΥΠΚ ζήτησε από τον Οργανισμό όπως αποστείλει τις συμβάσεις που είχαν συνάψει οι συγκεκριμένοι παραπονούμενοι, τυχόν έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσής τους και οποιοδήποτε άλλο σχετικό έγγραφο θεωρούσε χρήσιμο/αναγκαίο για τη διερεύνηση του ανωτέρω παραπόνου.

Σημειώνεται ότι, επειδή κατά τη διάρκεια της προκαταρκτικής διερεύνησης διαπιστώθηκε ότι οι όροι που περιλαμβάνονται στις υπό κρίση δανειακές συμβάσεις έφεραν ίδια αρίθμηση σε κάθε σύμβαση αντίστοιχα και επειδή ήταν ταυτόσημοι και/ή επί της ουσίας πανομοιότυποι μεταξύ τους, ο Διευθυντής ΥΠΚ αποφάσισε όπως περιορίσει την εξέταση της καταχρηστικότητας των όρων στους όρους της μιας εκ των τριών (3) συμβάσεων.

Ο Διευθυντής ΥΠΚ, αφού ολοκλήρωσε την προκαταρκτική έρευνα σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και κατέληξε ότι εκ πρώτης όψεως συγκεκριμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης (και δη των υπόλοιπων συμβάσεων) δύνανται να θεωρηθούν ως αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί, κάλεσε τον Οργανισμό με επιστολή ημερομηνίας 9/9/2020 όπως αποστείλει τις θέσεις και/ή απόψεις του αναφορικά με τους εν λόγω όρους.

Πιο κάτω παρατίθενται συγκεντρωτικά οι υπό εξέταση όροι. Διευκρινίζεται ότι, ο τίτλος κάθε όρου και δη το ζήτημα που αυτός ρυθμίζει, δόθηκε από το Διευθυντή ΥΠΚ, ώστε να είναι πιο κατανοητοί στον αναγνώστη.

Επιβάρυνση δανειολήπτη με χρεώσεις, έξοδα και δαπάνες

Με τραπεζικά δικαιώματα, έξοδα και επιβαρύνσεις που ο Οργανισμός κατά την απόλυτη κρίση του τυχόν αποφασίζει κατά καιρούς και για τα οποία θα ενημερώσει το χρεώστη με ειδοποίηση ή ανακοίνωση και τα οποία σήμερα ανέρχονται σε €..... .

Μονομερής διακοπή επιχορήγησης ή μείωσης του επιτοκίου και μονομερής μεταβολή επιτοκίων, δικαιωμάτων και εξόδων

Ο τόκος θα υπολογίζεται πάνω στα ημερήσια χρεωστικά υπόλοιπα και θα χρεώνεται την 31^η Δεκεμβρίου κάθε χρόνου. Στην περίπτωση που το επιτόκιο είναι επιδοτημένο ή μειωμένο ο Οργανισμός δικαιούται κατά την απόλυτη κρίση του και οποτεδήποτε να διακόψει την επιχορήγηση ή μείωση του επιτοκίου και να χρεώνει το δάνειο με το ανώτατο χρεωστικό επιτόκιο που ισχύει στον Οργανισμό. Ανεξάρτητα από τα πιο πάνω ο Οργανισμός δικαιούται να μεταβάλλει κατά την κρίση του και οποτεδήποτε το επιτόκιο, τα τραπεζικά δικαιώματα, τα έξοδα, τις επιβαρύνσεις, τον τόκο υπερημερίας, τη συχνότητα χρέωσης του τόκου, τη

δότη αποπληρωμής του δανείου και η μεταβολή αυτή θα είναι δεσμευτική για το χρεώστη και θα ισχύει από την ημερομηνία που θα καθορίζεται στη σχετική ανακοίνωση ή ειδοποίηση.

Μονομερής τροποποίηση των όρων που καθορίζουν την αποπληρωμή του δανείου

Ο Οργανισμός θα έχει το δικαίωμα να παρατείνει το χρόνο αποπληρωμής των δόσεων, να τροποποιεί τη δόση και να δέχεται πληρωμή για μέρος δόσης και/ή γενικά να τροποποιεί όλους ή οποιουσδήποτε από τους όρους που αναφέρονται στην αποπληρωμή του δανείου και/ή να απέχει από του να παίρνει οποιαδήποτε μέτρα εναντίον του χρεώστη. Σε περίπτωση που δεν καταβάλλεται οποιαδήποτε από τις πιο πάνω δόσεις στις καθορισμένες ημερομηνίες ή το δάνειο κατέστη πληρωτέο και απαιτητό, ο Οργανισμός θα έχει το δικαίωμα να αυξάνει το επιτόκιο ολόκληρου του υπολοίπου του δανείου ή να χρεώνει επιπλέον τόκους υπερημερίας στο καθυστερούμενο ποσό. [...]

Έκταση υποχρεώσεων δανειολήπτη

Παράλειψη ή άρνηση του χρεώστη να καταβάλει οποιαδήποτε από τις πιο πάνω δόσεις στις καθορισμένες ημερομηνίες ή παράβαση οποιοσδήποτε όρου του παρόντος εγγράφου ή διαπίστωση από τον Οργανισμό ότι δόθηκαν ανακριβείς πληροφορίες ή βεβαιώσεις κατά την υποβολή της αίτησης ή κατά την έκδοση του δανείου, ή παράλειψη ή άρνηση του χρεώστη να παρέχει τις απαιτούμενες εξασφαλίσεις που απαιτούνται από τον Οργανισμό καθιστά το δάνειο αυτό ή οποιοδήποτε υπόλοιπό του αμέσως πληρωτέο και απαιτητό και παρέχει στον Οργανισμό, χωρίς επηρεασμό οποιασδήποτε άλλης θεραπείας ή δικαιώματος, το δικαίωμα να απαιτήσει δικαστικώς ή/και με άλλο τρόπο την πληρωμή του χρέους με επιπλέον δικαστικά, δικηγορικά και άλλα συναφή έξοδα οποιασδήποτε φύσης ως την πλήρη και τελεία εξόφληση. Τα έξοδα αυτά θα χρεώνονται στο δάνειο και θα φέρουν τον ίδιο τόκο και θα διασφαλίζονται όπως η παρούσα οφειλή.

Γενικό δικαίωμα επισχέσεως

Νοείται ότι καθ' όλη τη διάρκεια των δοσοληψιών με τον Οργανισμό και μέχρι πλήρους και τελικής εξόφλησης όλων των ποσών προς αυτόν, ο Οργανισμός θα έχει προς εξασφάλιση ή εγγύηση οποιωνδήποτε χρημάτων και υποχρεώσεων τα οποία οφείλονται σήμερα ή δυνατό να οφείλονται στο μέλλον από το χρεώστη προς τον Οργανισμό, γενικό δικαίωμα επισχέσεως (General Preferential Lien) πάνω σε ολόκληρο και οποιοδήποτε ποσό χρημάτων, σε κάθε διαπραγματεύσιμο έγγραφο ή τίτλο καθώς και πάνω σε κάθε είδους στοιχεία ενεργητικού, τα οποία ανήκουν στο χρεώστη και σε οποιαδήποτε στιγμή θα μπορούν να περιέλθουν στην κατοχή, φύλαξη ή έλεγχο του Οργανισμού ή οποιουδήποτε από τα καταστήματά του.

Χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού κατά την απόλυτη κρίση του Οργανισμού

Ο Οργανισμός δικαιούται σε οποιοδήποτε χρόνο και χωρίς προειδοποίηση προς τον χρεώστη να ενώνει ή να συνενώνει όλους ή οποιουσδήποτε από τους λογαριασμούς του χρεώστη με τις υποχρεώσεις του προς τον Οργανισμό και να συμψηφίζει ή μεταφέρει

οποιοδήποτε ποσό ή ποσά τα οποία δυνατόν να βρεθούν σε πίστη του σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς προς εξόφληση μέρους ή όλων των υποχρεώσεων του χρεώστη πάσης φύσεως δυνάμει οποιουδήποτε λογαριασμού ή οιοδήποτε άλλου λόγου είτε οι υποχρεώσεις αυτές κατέστησαν απαιτητές είτε ενδέχεται να καταστούν απαιτητές, είτε είναι άμεσες ή έμμεσες είτε προσωπικές ή αλληλέγγυες ή κοινές μετ' άλλου προσώπου ή προσώπων.

Τρίτα δικαιώματα

Οι όροι της συμφωνίας αυτής δε θα επηρεάζουν οποιαδήποτε επιπρόσθετα δικαιώματα τα οποία ο Οργανισμός τυχόν έχει σύμφωνα με νόμο ή έθιμο και θα παραμείνουν σε ισχύ εφόσον υφίστανται δικαιώματα και υποχρεώσεις μεταξύ των δύο μερών της παρούσας συμφωνίας.

Μη επηρεασμός δικαιωμάτων του Οργανισμού

Οι όροι της συμφωνίας αυτής μπορούν να τροποποιηθούν και/ή να συμπληρωθούν με τη συγκατάθεση των συμβαλλομένων μερών. Νοείται ότι τα δικαιώματα του Οργανισμού με βάση άλλες παραγράφους της συμφωνίας αυτής δε θα επηρεάζονται από την παρούσα παράγραφο.

1.1 Θέσεις Τράπεζας

Ο Οργανισμός, με ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 23/7/2020, υπέβαλε στοιχεία σε σχέση με την υπόθεση, ήτοι τις αντίστοιχες επιστολές του Κεντρικού Φορέα Ισότιμης Κατανομής Βαρών οι οποίες αφορούσαν έγκριση των αιτημάτων των παραπονούμενων για σπουδαστικά δάνεια και περιλάμβαναν αντίστοιχους σχετικούς όρους, καθώς και τις υπό κρίση συμβάσεις δανείων. Ακολούθως, με επιστολή του που φέρει ημερομηνία 24/9/2020, ενημέρωσε την ΥΠΚ αναφορικά με τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί σε σχέση με την εκ πρώτης όψεως επιστολή της ΥΠΚ ότι συγκεκριμένοι όροι δυνατόν να θεωρηθούν καταχρηστικοί και έδωσε διευκρινίσεις για την τιμολόγηση των δανείων του.

Συγκεκριμένα, ο Οργανισμός ενημέρωσε την ΥΠΚ ότι έχει διαβιβάσει τις υποδείξεις της στους Νομικούς του Συμβούλους για αξιολόγηση και προσαρμογή των όρων, ώστε αυτοί να είναι απόλυτα σύνομοι με τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας. Επίσης, διευκρίνισε ότι τα δάνεια της υπό εξέταση υπόθεσης παραχωρήθηκαν βάσει έγκρισης του Κεντρικού Φορέα Ισότιμης Κατανομής Βαρών (εφεξής ο «Φορέας») με όρους που καθορίζονται από το Φορέα και ότι τιμολογούνται σύμφωνα με απόφαση του κράτους. Τα δάνεια, όπως ισχυρίζεται στην εν λόγω επιστολή, από τη σύναψή τους μέχρι σήμερα δεν έχουν υποστεί οποιαδήποτε χρέωση πέρα από τους νόμιμους τόκους οι οποίοι αποδίδονται στο κράτος μέσω του Φορέα. Τέλος, σημείωσε ότι ο Οργανισμός, ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, επιδεικνύει διαχρονικά ιδιαίτερη ευαισθησία στα θέματα χρεώσεων και στη γενικότερη τιμολόγηση των πελατών του.

Ο Διευθυντής ΥΠΚ, αφού έλαβε υπόψη τα στοιχεία και τις παραπάνω θέσεις/διευκρινίσεις του Οργανισμού, προχώρησε στην ολοκλήρωση της έρευνας και στην έκδοση της παρούσας απόφασης.

2. Αρμοδιότητα του Διευθυντή ΥΠΚ

Έργο του Διευθυντή ΥΠΚ είναι, μεταξύ άλλων, ο έλεγχος του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβάσεων μεταξύ «προμηθευτών»/«πωλητών» και «καταναλωτών» στη βάση του Νόμου, είτε κατόπιν υποβολής συγκεκριμένων παραπόνων από καταναλωτές, είτε και αυτεπάγγελτα. Ο Νόμος ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (εφεξής «η Οδηγία»). Σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα εδάφια (1), (2) και (3) του άρθρου 9 του Νόμου:

(1) Ο Διευθυντής έχει καθήκον να εξετάζει κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα κατά πόσο οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα που προορίζεται για γενική χρήση είναι καταχρηστική.

(2) Όταν, ύστερα από εξέταση που διενεργείται σύμφωνα με το εδάφιο (1) σχετικά με οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα, ο Διευθυντής θεωρήσει ότι αυτή είναι καταχρηστική, δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να ζητήσει με αίτηση του προς το Δικαστήριο την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση του, χρησιμοποιεί ή εισηγείται τη χρήση τέτοιων ρητρών σε συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές.

(3) Ο Διευθυντής δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που δόθηκε προς αυτόν από πρόσωπο ή εκ μέρους οποιουδήποτε προσώπου, αναφορικά με τη συνεχιζόμενη χρήση τέτοιων ρητρών σε συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές.

2.1. Προστασία συλλογικών συμφερόντων καταναλωτών

Ο έλεγχος που πραγματοποιεί ο Διευθυντής ΥΠΚ δεν περιορίζεται σε συγκεκριμένο παράπονο καταναλωτή, αλλά αφορά στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, πάντοτε στο πλαίσιο που ορίζει ο Νόμος. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου που πραγματοποιεί ο Διευθυντής ΥΠΚ δεν αφορά αποκλειστικά στους ισχυρισμούς, όπως αυτοί διατυπώνονται στο υπό εξέταση παράπονο, αλλά δύναται αυτεπαγγέλτως να επεκταθεί στην εξέταση οποιασδήποτε ρήτρας της σύμβασης που έχει υπογράψει ο παραπονούμενος και/ή σε οποιαδήποτε σύμβαση του πωλητή ή προμηθευτή η οποία απευθύνεται γενικά σε καταναλωτές.

Κατά συνέπεια, ο Διευθυντής ΥΠΚ εξετάζει την ενώπιόν του υπόθεση υπό το πρίσμα της συλλογικής προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών, ενώ σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά το δικαστή της ατομικής διαφοράς. Συνεπώς, δε λαμβάνονται υπ' όψιν οι λεπτομέρειες των ατομικών περιστάσεων, εφόσον δεν είναι γενικεύσιμες και άρα χρήσιμες για τη συλλογική προστασία των καταναλωτών.

Παράλληλα, κρίσιμο στοιχείο για τη διαμόρφωση της τελικής απόφασης του Διευθυντή ΥΠΚ αποτελεί το κατά πόσο οι υπό εξέταση όροι εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται σε συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται με καταναλωτές και επομένως, εάν οι εξεταζόμενοι όροι παρήγαγαν κατά το παρελθόν, παράγουν επί του παρόντος ή δύνανται να παραγάγουν στο μέλλον δυσμενείς έννομες συνέπειες για τους καταναλωτές, κατά παράβαση των διατάξεων του Νόμου. Συνεπώς, το κατά πόσο συγκεκριμένοι συμβατικοί όροι χρησιμοποιήθηκαν σε βάρος παραπονούμενων καταναλωτών ή δε χρησιμοποιούνται πλέον σε νέες συμβάσεις του προμηθευτή/πωλητή με άλλους καταναλωτές, δεν επηρεάζει τον έλεγχο των όρων αυτών από το Διευθυντή ΥΠΚ, από τη στιγμή που οι όροι εξακολουθούν να υφίστανται και/ή να χρησιμοποιούνται στις παλαιότερες συμβάσεις (πρβλ. *Competition and Markets Authority UK, Unfair Contract Terms Guidance*, 2015, παρ. 2.19, όπου διευκρινίζεται ότι η εκτίμηση περί καταχρηστικότητας των όρων αφορά στα δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών και εστιάζει σε δυνητικά και όχι σε πραγματικά αποτελέσματα).

Επομένως, το γεγονός ότι ο Οργανισμός διαβίβασε τις υποδείξεις της ΥΠΚ στους Νομικούς της Συμβούλους με σκοπό την αξιολόγηση και προσαρμογή των όρων έτσι ώστε να είναι σύμνομοι με τις πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας, δεν επηρεάζει την απόφαση του Διευθυντή ΥΠΚ να προχωρήσει με την εξέταση της καταχρηστικότητας των συγκεκριμένων συμβατικών όρων.

2.2 Έλεγχος της διαφάνειας των όρων

Το εδάφιο (1) του άρθρου 9 του Νόμου αφορά στην υπό ευρεία έννοια καταχρηστικότητα των όρων, δηλαδή τόσο την υπό στενή έννοια καταχρηστικότητα, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 5 του Νόμου, όσο και τη διαφάνεια των όρων σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου.

Η συμπερίληψη του ελέγχου της διαφάνειας στο πλαίσιο της εξέτασης της καταχρηστικότητας έχει επιβεβαιωθεί από τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «ΔΕΕ»), το οποίο ρητά έχει αποδεχθεί ότι ο έλεγχος της διαφάνειας των όρων αποτελεί μέρος της εξέτασης τυχόν καταχρηστικότητάς τους, σύμφωνα με την Οδηγία (απόφαση της 30.4.2014, υπόθεση C-25/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 67 επ., απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 *Invitel*, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28). Την ίδια άποψη έχει υιοθετήσει κατ' αποτέλεσμα και η Βουλή των Λόρδων στην υπόθεση *Director General of Fair Trading v First National Bank Plc* [2001] UKHL 52, σκέψη 17, όπου ο Λόρδος Bingham, στην ανάλυση του άρθρου 4(1) των Κανονισμών του ΗΒ για τις καταχρηστικές ρήτρες, που αντιστοιχεί στο άρθρο 5(1) του κυπριακού Νόμου, αναφέρει τα εξής:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer».

Άλλωστε, το άρθρο 7(1) της Οδηγίας ορίζει ότι «τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, προς το συμφέρον των καταναλωτών, καθώς και των ανταγωνιζόμενων επαγγελματιών, να υπάρχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα, προκειμένου να πάψει η χρησιμοποίηση των καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις που συνάπτονται από έναν επαγγελματία με καταναλωτές.». Παράλληλα, το άρθρο 9 του Νόμου έχει θεσπιστεί σε συμμόρφωση με την Οδηγία 98/27/ΕΚ περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών, η οποία επιβάλλει στα κράτη μέλη να μεριμνούν για την παύση παραβάσεων συγκεκριμένων ενωσιακών νομοθετημάτων προστασίας καταναλωτών, στα οποία ρητά συμπεριλαμβάνεται και η Οδηγία.

Από τα ανωτέρω και βάσει της αρχής της σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο ερμηνείας και της διαφύλαξης της αποτελεσματικότητας της Οδηγίας (*effet utile*), προκύπτει ότι οι αρμοδιότητες του Διευθυντή ΥΠΚ συμπεριλαμβάνουν τον έλεγχο της σαφούς και κατανοητής διατύπωσης των όρων, δηλαδή της διαφάνειας αυτών (βλ. συναφώς *The Law Commission and The Scottish Law Commission, Unfair terms in consumer contracts: Advice to the Department for Business, Innovation and Skills, March 2013, αρ. 6.53-6.55*, που θεωρεί ότι η αρμοδιότητα των Διοικητικών Αρχών Προστασίας Καταναλωτή να ελέγχουν τη διαφάνεια συμβατικών όρων απορρέει από την Οδηγία 98/27/ΕΚ, σε συνδυασμό με την εικοστή αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας, βάσει της οποίας οι συμβάσεις πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των συμβατικών ρητρών).

2.3 Παράλληλες Διαδικασίες

Η αρμοδιότητα του Διευθυντή ΥΠΚ να εξετάσει τα υποβαλλόμενα παράπονα και να προβεί στην παρούσα απόφαση δεν επηρεάζεται από τυχόν παράλληλες διαδικασίες ενώπιον των πολιτικών και/ή ποινικών δικαστηρίων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών για την ίδια υπόθεση. Η διοικητική διαδικασία ενώπιον του Διευθυντή ΥΠΚ είναι ανεξάρτητη από τυχόν εκκρεμείς και/ή μελλοντικές δίκες.

3. Νομική ανάλυση των εφαρμοστέων διατάξεων

Η νομική εξέταση των συμβατικών ρητρών με βάση το Νόμο γίνεται ως εξής: Αρχικά, εξετάζεται αν η υπόθεση εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 3 αυτού. Συγκεκριμένα, εξετάζεται κατά πόσο οι δανειακές συμβάσεις απευθύνονται και

σε «καταναλωτές», ως οι τελευταίοι ορίζονται στο Νόμο. Παράλληλα, εξετάζεται κατά πόσο ο Οργανισμός εμπίπτει στην έννοια του «προμηθευτή»/«πωλητή», ως επίσης ορίζεται στο Νόμο. Στη συνέχεια, εξετάζεται το κατά πόσον οι υπό εξέταση όροι αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, και ακολούθως εξετάζεται η διαφάνεια των συμβατικών όρων σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου και η τυχόν καταχρηστικότητα τους με βάση το άρθρο 5 του Νόμου.

3.1 Πεδίο εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής του Νόμου ορίζεται στο άρθρο 3:

(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 4, ο παρών Νόμος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ πωλητή ή προμηθευτή και καταναλωτή και η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης.

(2) Όταν ρήτρα σύμβασης είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, καμιά αμφισβήτηση του θεμιτού χαρακτήρα της δεν επιτρέπεται, εφόσον αυτή αφορά-

(α) Τον καθορισμό του κύριου αντικειμένου της σύμβασης ή

(β) την αντιπροσωπευτικότητα της τιμής ή του ανταλλάγματος για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που πωλήθηκαν ή παρασχέθηκαν.

(3) Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου, ρήτρα θεωρείται ότι δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν ήταν δυνατό να επηρεάσει το περιεχόμενο της, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε προσπάθεια του για το σκοπό αυτό.

(4) Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιας ρήτρας ή για μια μεμονωμένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος Νόμου στο υπόλοιπο μέρος μιας σύμβασης, εφόσον η συνολική αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι, παρ' όλα αυτά, πρόκειται για συνήθη προκαθορισμένη σύμβαση.

(5) Εναπόκειται στον πωλητή ή στον προμηθευτή που ισχυρίζεται ότι μια ρήτρα υπήρξε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης να το αποδείξει.

(6) Οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται με τις ανάλογες φραστικές αναπροσαρμογές και στις ρήτρες συμβάσεων για πώληση, μίσθωση ή οποιαδήποτε άλλη διάθεση ακίνητης ιδιοκτησίας.

3.2 Έλλειψη ατομικής διαπραγμάτευσης

Λαμβάνοντας υπόψη τα εδάφια (3)-(5) του άρθρου 3 του Νόμου, έλλειψη ατομικής διαπραγμάτευσης υπάρχει όταν οι συμβατικοί όροι έχουν προδιατυπωθεί από τον

πωλητή/προμηθευτή με σκοπό τη χρήση τους σε απεριόριστο αριθμό συμβάσεων, ο δε καταναλωτής έχει μόνο τη δυνατότητα είτε να τους δεχθεί όπως είναι, είτε να μη συνάψει καθόλου τη σύμβαση.

Ενδείξεις για την έλλειψη ατομικής διαπραγμάτευσης αποτελούν η χρήση όμοιων ή ομοιωδών ίδιων όρων σε διαφορετικές συμβάσεις του ίδιου προμηθευτή/πωλητή με διαφορετικούς καταναλωτές ή σε συμβάσεις που συνήφθησαν με σημαντική χρονική διαφορά μεταξύ τους, η χρήση κωδικών στο υποσέλιδο των εγγράφων που υποδηλώνουν συγκεκριμένο πρότυπο (template) σύμβασης, αλλά και η συναλλακτική πρακτική, δηλαδή αν συνηθίζεται σε συναλλαγές συγκεκριμένου είδους να υπάρχει ατομική διαπραγμάτευση των συμβατικών όρων.

Ενδέχεται επίσης κάποιος όρος να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και οι υπόλοιποι να είναι προδιατυπωμένοι. Στην περίπτωση αυτή, δεν αποκλείεται η εφαρμογή του Νόμου στους μη ατομικώς διαπραγματευθέντες όρους, εφόσον η συνολική αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι, παρ' όλα αυτά, πρόκειται για συνήθη προκαθορισμένη σύμβαση (άρθρο 3(4) του Νόμου). Σε κάθε περίπτωση, το άρθρο 3(5) του Νόμου διευκρινίζει ότι ο πωλητής/προμηθευτής φέρει το βάρος επίκλησης και απόδειξης για την ατομική διαπραγμάτευση κάποιου όρου.

3.3 Οι έννοιες του «προμηθευτή»/«πωλητή»/«επαγγελματία» και του «καταναλωτή»

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της Οδηγίας που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (εφεξής «Κατευθυντήριες Γραμμές»), προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ένα συγκεκριμένο πρόσωπο είναι «επαγγελματίας» ή «καταναλωτής», είναι σημαντικό να εξεταστεί η ισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την υπό εξέταση σύμβαση. Συνήθεις παράγοντες είναι η ασυμμετρία πληροφόρησης, γνώσεων και τεχνογνωσίας ή διαπραγματευτικής ισχύος. Οι έννοιες του «επαγγελματία» και του «καταναλωτή» είναι λειτουργικές έννοιες που βασίζονται στο ρόλο των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την επίμαχη σύμβαση. Παράλληλα, η έννοια του «καταναλωτή» είναι αντικειμενική και αντικατοπτρίζει την κατά κανόνα ασθενέστερη θέση του αντισυμβαλλόμενου του επαγγελματία, γεγονός που σημαίνει ότι η ανώτερη γνώση και εμπειρία ενός συγκεκριμένου καταναλωτή δεν επαρκούν για να μη θεωρηθεί το εν λόγω πρόσωπο «καταναλωτής» για τους σκοπούς του Νόμου. Το ΔΕΕ διευκρίνισε την εν λόγω λειτουργική προσέγγιση ως ακολούθως (βλ. υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 53 και 55):

«Επομένως, η Οδηγία 93/13 καθορίζει τις συμβάσεις επί των οποίων έχει εφαρμογή με κριτήριο την ιδιότητα των συμβαλλομένων, αναλόγως του αν αυτοί ενεργούν ή όχι στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας [...]» (βλ. υπόθεση C-488/11, *Asbeek Brusse*, σκέψη 30· και υπόθεση C-110/14, *Costea*, σκέψη 17). *«Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι ο όρος «επαγγελματίας», κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, αποτελεί*

λειτουργική έννοια, οπότε πρέπει να εξετάζεται κατά πόσον η συμβατική σχέση εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων που ένα πρόσωπο ασκεί σε επαγγελματική βάση [...].» (Παραπομπή, κατ' αναλογία, στη διάταξη της 27ης Απριλίου 2017 στην υπόθεση C-535/16, *Bachman*, σκέψη 36 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).

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

3.3.1 Έννοια του «προμηθευτή»/«πωλητή»/«επαγγελματία»

Κατ' αρχάς διευκρινίζεται ότι, παρά τις ορισμένες διαφοροποιήσεις του όρου «επαγγελματίας» σε διαφορετικές γλωσσικές εκδοχές του άρθρου 2 στοιχείο γ) της Οδηγίας, η έννοια αυτή θα πρέπει, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, να ερμηνεύεται κατά τρόπο ομοιόμορφο και υπό το πρίσμα των στόχων της Οδηγίας. Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «προμηθευτή» κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο προμηθεύει αγαθά ή υπηρεσίες και το οποίο κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο Νόμος ενεργεί για σκοπούς σχετικούς με την άσκηση της επιχείρησής του. Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι ο όρος «επαγγελματίας» πρέπει να ερμηνεύεται ευρέως:

«Κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, ως "επαγγελματίας" νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, στις συμβάσεις που καλύπτει η εν λόγω Οδηγία, ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, είτε δημόσιας είτε ιδιωτικής. Από το ίδιο το γράμμα της διάταξης αυτής προκύπτει ότι πρόθεση του νομοθέτη της Ένωσης ήταν να προσδώσει ευρεία έννοια στον όρο "επαγγελματίας" [...].» (Παραπομπή στην υπόθεση C-488/11, *Asbeek Brusse*, σκέψη 28 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).

Ως εκ τούτου, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο είναι επαγγελματίας όταν η σύμβαση αφορά στην επαγγελματική του δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένου όταν η δραστηριότητα είναι δημόσιου χαρακτήρα ή γενικού συμφέροντος (βλ. υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 49-51) ή υπόκειται σε νομικό καθεστώς δημοσίου δικαίου (βλ. υπόθεση C-59/12, *Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs*, σκέψη 32).

3.3.2 Έννοια του «καταναλωτή»

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «καταναλωτή» κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο παρών Νόμος ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με την άσκηση της επιχείρησής του.

Από τον ανωτέρω ορισμό του «καταναλωτή» προκύπτει ότι κρίσιμο στοιχείο για την έννοια του καταναλωτή είναι η κατάρτιση της σύμβασης για σκοπούς που δε σχετίζονται με την άσκηση του επαγγέλματος ή της επιχείρησής του. Είναι αδιάφορο το επίπεδο γνώσεων του συγκεκριμένου προσώπου, όπως επίσης και ο τυχών επενδυτικός σκοπός της σύμβασης, εφόσον ο σκοπός αυτός δεν εντάσσεται στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας. Η έννοια του καταναλωτή είναι αντικειμενική, εξαρτάται δηλαδή αποκλειστικά από τον επιδιωκόμενο σκοπό. Έτσι, είναι δυνατό ένα πρόσωπο να ενεργεί ως «καταναλωτής» σε μία σύμβαση και ως «προμηθευτής» σε μία άλλη (ΔΕΕ απόφαση 3.9.2015, υπόθ. C-110/14, *Costea*, EU:C:2015:538, σκέψεις 20-21, βλ. επίσης Προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα Villalon της 23.4.2015 στην υπόθεση C-110/14, σκέψεις 28-33).

Σε κάθε περίπτωση όμως, από την αρνητική διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή που περιέχεται στο Νόμο και στην Οδηγία, δηλαδή «*κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο παρών Νόμος ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με την άσκηση της επιχείρησής του*», προκύπτει ότι πράξη που διενεργεί φυσικό πρόσωπο θεωρείται ότι δεν εμπίπτει κατ' αρχήν στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, εκτός αν υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις περί του αντιθέτου (βλ. και ερμηνεία έννοιας «καταναλωτή» του Γερμανικού Ακυρωτικού Δικαστηρίου (BGH) στην απόφαση της 30.9.2009, με στοιχεία VIIZR 7/09, που καταλήγει στο ίδιο συμπέρασμα).

3.4 Απαιτήσεις διαφάνειας

Η απαίτηση περί διαφάνειας αναφέρεται στο άρθρο 7 του Νόμου, το οποίο μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι: «*Ο πωλητής ή ο προμηθευτής οφείλει να διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο*».

Το ΔΕΕ έχει διευκρινίσει ότι η απαίτηση περί διαφάνειας των συμβατικών ρητρών δε μπορεί να περιοριστεί αποκλειστικά στον κατανοητό χαρακτήρα τους από τυπικής και γραμματικής απόψεως. Αντιθέτως, δεδομένου ότι το σύστημα προστασίας που τίθεται σε εφαρμογή με την Οδηγία στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε υποδεέστερη θέση έναντι του επαγγελματία όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το επίπεδο πληροφόρησης, η απαίτηση αυτή πρέπει να ερμηνεύεται διασταλτικώς (βλ., απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 71 και 72, και απόφαση της 26.2.2015, υπόθ. C-143/13 *Matei*, EU:C:2015:127, σκέψη 73, απόφαση της 23.4.2015, υπόθ. C-96/14 *CNP Assurances*, σκέψη 40).

Ουσιώδους σημασίας για τους καταναλωτές είναι η πληροφόρηση, πριν τη σύναψη της σύμβασης, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω σύναψης. Βάσει ακριβώς αυτής της πληροφόρησης, ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να

δεσμευτεί από τους όρους που έχει προδιατυπώσει ο επαγγελματίας (ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb AG*, EU:C:2013:180, σκέψη 44).

Γενικά, η αρχή της διαφάνειας επιτάσσει οι συμβατικοί όροι να είναι διατυπωμένοι με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Σύμφωνα με το άρθρο 4(2) της Οδηγίας, η σχέση αυτή εξαιρείται από την εκτίμηση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών, εάν και εφόσον οι συναφείς συμβατικές ρήτρες πληρούν την απαίτηση της διαφάνειας.

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

Άλλωστε, οι αδιαφανείς ρήτρες, αποκρύπτοντας την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής, είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του), είτε να υποκύπτει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, οι αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης (ομοίως Άρειος Πάγος απόφαση υπ' αριθμ. 430/2005, ΕλλΔνη 2005, 802 επ.).

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

- το εάν ο καταναλωτής είχε πραγματική δυνατότητα να λάβει γνώση της συμβατικής ρήτρας πριν συνάψει τη σύμβαση· σε αυτό περιλαμβάνεται το ερώτημα του εάν ο καταναλωτής είχε πρόσβαση στη/στις συμβατική/-ές ρήτρα/-ες και του εάν του δόθηκε η δυνατότητα να τη/τις διαβάσει· εάν η συμβατική ρήτρα παραπέμπει σε παράρτημα ή σε άλλο έγγραφο, ο καταναλωτής πρέπει να έχει πρόσβαση και στα εν λόγω έγγραφα·
- η ευχέρεια κατανόησης των επιμέρους ρητρών, υπό το πρίσμα της σαφήνειας της διατύπωσής τους και του εξειδικευμένου χαρακτήρα της χρησιμοποιούμενης ορολογίας, καθώς και, κατά περίπτωση, σε συνδυασμό με τις άλλες συμβατικές ρήτρες. Εν προκειμένω, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση ή η οπτική των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες· το στοιχείο αυτό

περιλαμβάνει επίσης το ερώτημα του κατά πόσον οι καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες είναι επαρκώς εξοικειωμένοι με τη γλώσσα διατύπωσης των ρητρών·

- ο τρόπος παρουσίασης των συμβατικών ρητρών. Το στοιχείο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει παραμέτρους όπως:
 - η ευκρίνεια της οπτικής παρουσίασης, συμπεριλαμβανομένου του μεγέθους της γραμματοσειράς,
 - το κατά πόσον μια ρήτρα έχει λογικό ειρμό και το κατά πόσον σημαντικοί όροι έχουν λάβει την εξέχουσα θέση που τους αρμόζει και δεν έχουν κρυφτεί ανάμεσα σε άλλες διατάξεις,
 - ή το κατά πόσον οι ρήτρες περιλαμβάνονται σε ευλόγως αναμενόμενο σημείο της σύμβασης ή πλαίσιο, μεταξύ άλλων σε συνδυασμό με άλλες συναφείς συμβατικές ρήτρες κ.λπ.

3.5 Εξέταση καταχρηστικότητας

Το ΔΕΕ έχει υπογραμμίσει κατ' επανάληψη ότι το σύστημα προστασίας που θεσπίζει η Οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση έναντι του επαγγελματία, τόσο ως προς τη δυνατότητα διαπραγμάτευσης, όσο και ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης (π.χ. απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, EU:C:2013:164, σκέψη 44, απόφαση 14.6.2012, υπόθ. C-618/10, *Banco Español de Crédito*, EU:C:2012:349, σκέψη 39).

Η εξέταση της καταχρηστικότητας γίνεται με βάση το άρθρο 5 του Νόμου, το οποίο μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο τα άρθρα 3(1), 3(3) και 4(1) της Οδηγίας και προβλέπει τα εξής:

(1) Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου και τηρουμένων των εδαφίων (2) και (3) του παρόντος άρθρου, “καταχρηστική ρήτρα” θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

(2) Η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας γίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης, όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις που περιβάλλουν την εν λόγω σύμβαση, καθώς και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.

(3) Για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη τα ακόλουθα-

(α) Η διαπραγματευτική δύναμη των μερών·

- (β) αν ο καταναλωτής δέχθηκε οποιοσδήποτε παροτρύνσεις, για να συμφωνήσει στη ρήτρα·
- (γ) αν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή· και
- (δ) ο βαθμός στον οποίο ο πωλητής ή προμηθευτής χειρίστηκαν δίκαια τον καταναλωτή.

(4) Το Παράρτημα του παρόντος Νόμου περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές.

Το Παράρτημα του Νόμου περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:

1. Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα-

.....

(ι) να επιτρέπουν στον πωλητή ή στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση.

(ια) να επιτρέπουν στους πωλητές ή στους προμηθευτές να τροποποιούν μονομερώς και χωρίς σοβαρό λόγο τα χαρακτηριστικά του προς παράδοση προϊόντος ή της προς παροχή υπηρεσίας.

(ιβ) να προβλέπουν ότι η τιμή των αγαθών καθορίζεται κατά τη στιγμή της παράδοσης ή να παρέχουν στον πωλητή αγαθών ή στον παρέχοντα υπηρεσίες το δικαίωμα να αυξάνει τις τιμές του, χωρίς ο καταναλωτής να έχει, και στις δύο περιπτώσεις, αντίστοιχο δικαίωμα που να του επιτρέπει να λύει τη σύμβαση στην περίπτωση που η τελική τιμή είναι πολύ ψηλή σε σχέση με την τιμή που συμφωνήθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης·

.....

Σχετικά με τη λειτουργία του Παραρτήματος, το ΔΕΕ έχει νομολογήσει ότι το περιεχόμενο του εν λόγω Παραρτήματος δεν αρκεί μεν από μόνο του για να διαπιστωθεί αυτομάτως ότι η επίμαχη ρήτρα είναι καταχρηστική, πλην όμως αποτελεί βασικό στοιχείο στο οποίο ο εθνικός δικαστής μπορεί να στηρίξει την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα της ρήτρας αυτής (απόφαση της 26.4.2012, υπόθ. C-472/10, *Intel*, EU:C:2012:242, σκέψη 26).

3.5.1 Σημαντική ανισορροπία

Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι, προκειμένου να εκτιμηθεί κατά πόσο συγκεκριμένη ρήτρα δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή «σημαντική ανισορροπία» μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών, πρέπει να ληφθεί ιδίως υπόψη, ελλείψει σχετικής συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών, το νομικό καθεστώς το οποίο ισχύει κατά το εθνικό δίκαιο, συγκριτικά με την επίμαχη ρήτρα. Μέσω της συγκριτικής αυτής ανάλυσης, θα

μπορέσει ο εθνικός δικαστής να εκτιμήσει εάν, και ενδεχομένως σε ποιό βαθμό, η σύμβαση θέτει τον καταναλωτή σε νομική κατάσταση λιγότερο ευνοϊκή από εκείνη που προβλέπει η ισχύουσα εθνική νομοθεσία (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, EU:C:2013:164, σκέψη 68, ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, EU:C:2014:10, σκέψη 21).

Ως εκ τούτου, η ύπαρξη τέτοιας σημαντικής ανισορροπίας δε μπορεί να προκύπτει μόνο από οικονομική εκτίμηση ποσοτικού χαρακτήρα, βασιζόμενη σε σύγκριση, αφενός, του συνολικού ποσού της συναλλαγής η οποία αποτέλεσε το αντικείμενο της συμβάσεως και, αφετέρου, των δαπανών που βάσει της ως άνω ρήτρας βαρύνουν τον καταναλωτή. Αντιθέτως, η σημαντική ανισορροπία μπορεί να προκύπτει από μόνη την αρκούντως σοβαρή επιδείνωση της νομικής κατάστασης στην οποία περιάγουν οι εφαρμοστές εθνικές διατάξεις τον καταναλωτή, ως συμβαλλόμενο στην επίμαχη σύμβαση, είτε αυτή λαμβάνει τη μορφή περιορισμού του περιεχομένου των δικαιωμάτων που αντλεί σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές από τη σύμβαση, είτε τη μορφή εμποδίου στην άσκησή τους, είτε ακόμη τη μορφή επιβαρύνσεώς του με πρόσθετη υποχρέωση, την οποία δεν προβλέπουν οι εθνικοί κανόνες (ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, EU:C:2014:10, σκέψεις 22-23).

Επιπρόσθετα, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι για να μην προκληθεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, οι κυρώσεις ή οι συνέπειες που συνδέονται με τη μη συμμόρφωση του καταναλωτή με συμβατικές υποχρεώσεις πρέπει να είναι δικαιολογημένες υπό το πρίσμα της σημασίας που έχει η υποχρέωση του καταναλωτή και της σοβαρότητας της μη συμμόρφωσης με αυτή (βλ. υπόθεση C-415/11, *Aziz*, σκέψη 73· υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σκέψη 66). Με άλλα λόγια, πρέπει να είναι αναλογικές (αυτό αντικατοπτρίζεται επίσης στο σημείο 1 στοιχείο ε) του παραρτήματος της Οδηγίας: «να επιβάλλουν στον καταναλωτή που δεν εκτελεί τις υποχρεώσεις του, δυσανάλογα υψηλή αποζημίωση»).

Περαιτέρω, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι πρέπει να αξιολογείται το σωρευτικό αποτέλεσμα όλων των ποινικών ρητρών που περιλαμβάνονται στην οικεία σύμβαση, ανεξαρτήτως αν ο πιστωτής επιδιώκει πράγματι την πλήρη εκτέλεση καθεμίας από αυτές (βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101). Ακόμα κι αν μόνο το σωρευτικό αποτέλεσμα των κυρώσεων είναι εκείνο που τις καθιστά δυσανάλογες, πρέπει να θεωρηθούν καταχρηστικές όλες οι σχετικές συμβατικές ρήτρες, ανεξάρτητα από το εάν έχουν εφαρμοστεί (βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101 καθώς και τμήμα 4.3.3. και υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σημείο 4 του διατακτικού και σκέψη 73).

3.5.2 Ενάντια στην καλή πίστη

Σύμφωνα με το άρθρο 5(3) του Νόμου, για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη η διαπραγματευτική δύναμη των μερών, το κατά πόσο ο καταναλωτής δέχθηκε οποιεσδήποτε παροτρύνσεις για να

συμφωνήσει στη ρήτρα, κατά πόσο τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή, καθώς και ο βαθμός στον οποίο ο πωλητής ή προμηθευτής χειρίστηκαν δίκαια τον καταναλωτή.

Συναφώς η δέκατη έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας διευκρινίζει ότι:

«η βάση των καθορισθέντων γενικών κριτηρίων, η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών, ιδίως στις επαγγελματικές δραστηριότητες δημοσίου δικαίου που παρέχουν υπηρεσίες στο κοινό λαμβάνοντας υπόψη την ταυτότητα συμφερόντων με τους χρήστες, πρέπει να συμπληρώνεται από κάποιο μέσο γενικής αξιολόγησης των διαφόρων εμπλεκόμενων συμφερόντων- ότι αυτό αποτελεί την απαίτηση καλής πίστης- ότι, κατά την εκτίμηση της καλής πίστης, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διαπραγματευτική δύναμη εκάτερου των συμβαλλομένων, στο αν ο καταναλωτής παρακινήθηκε κατά οποιοδήποτε τρόπο να αποδεχθεί τη ρήτρα και αν η παροχή των αγαθών ή των υπηρεσιών έγινε κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή- ότι αυτή η απαίτηση μπορεί να ικανοποιηθεί από τον επαγγελματία όταν συναλλάσσεται με έντιμο και δίκαιο τρόπο με τον αντισυμβαλλόμενο του οποίου οφείλει να λαμβάνει υπόψη τα νόμιμα συμφέροντα.»

Εν προκειμένω, το ΔΕΕ έχει διαπιστώσει ότι, όσον αφορά τις συνθήκες υπό τις οποίες δημιουργήθηκε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών «παρά την απαίτηση καλής πίστης», λαμβανομένης υπόψη της δέκατης έκτης αιτιολογικής σκέψης της Οδηγίας, ο εθνικός δικαστής πρέπει να εξακριβώσει αν ο επαγγελματίας, έχοντας συμβληθεί νομίμως και θεμιτώς με τον καταναλωτή, μπορούσε ευλόγως να αναμένει ότι ο καταναλωτής θα δεχθεί την οικεία ρήτρα κατόπιν ατομικής διαπραγμάτευσης (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 Aziz, EU:C:2013:164, σκέψη 69).

Επιπρόσθετα, στη σκέψη 18 της απόφασης *Director General of OFT v First National Bank* [2001] UKHL 52, ο Λόρδος Bingham αναφέρει τα εξής:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer. Fair dealing requires that a supplier should not, whether deliberately or unconsciously, take advantage of the consumer's necessity, indigence, lack of experience, unfamiliarity with the subject matter of the contract, weak bargaining position or any other factor listed in or analogous to those listed in Schedule 2 of the regulations. Good faith in this context is not an artificial or technical concept; nor, since Lord Mansfield was its champion, is it a concept wholly unfamiliar to British lawyers. It looks to good standards of commercial morality and practice.»

Η έννοια της καλής πίστης αφορά πρωτίστως στην ουσία της σύμβασης, ενώ σε καμία περίπτωση δεν περιορίζεται σε διαδικαστικά ζητήματα. Σχετικά είναι τα όσα αναφέρει ο Λόρδος Steyn στην τριακοστή έκτη αιτιολογική σκέψη της απόφασης *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52, μεταξύ άλλων και τα εξής: «*Any purely procedural or even predominantly procedural interpretation of the requirement of good faith must be rejected.*».

3.5.3 Σχέση «σημαντικής ανισορροπίας» και «απαίτησης καλής πίστης» στη διαδικασία προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών

Λαμβάνοντας υπόψη και τα όσα αναφέρθηκαν πιο πάνω, η απαίτηση της καλής πίστης είναι στενότερα συνδεδεμένη με τη σημαντική ανισορροπία που δημιουργεί μια συμβατική ρήτρα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Χαρακτηριστικά, στην τριακοστή έκτη αιτιολογική σκέψη της απόφασης *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52, ο Λόρδος Steyn αναφέρει, μεταξύ άλλων, το εξής: «*The twin requirements of good faith and significant imbalance will in practice be determinative.*».

Η στενή αυτή διασύνδεση είναι ιδιαίτερα εμφανής στις διαδικασίες προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, όπως αυτή που διενεργεί ο Διευθυντής ΥΠΚ δυνάμει του άρθρου 9 του Νόμου. Στην εν λόγω διαδικασία (συλλογική εξέταση) ο έλεγχος του περιεχομένου των γενικών όρων είναι δυνατό να γίνεται και εκ των προτέρων για το μέλλον, προϋποθέτει δε απλώς διακινδύνευση της συναλλακτικής έννομης τάξης και διενεργείται σε αφηρημένο επίπεδο, δηλαδή όχι σε σχέση με συγκεκριμένους καταναλωτές. Στην ατομική δίκη ο έλεγχος είναι συγκεκριμένος, γίνεται εκ των υστέρων και αναφέρεται στο παρελθόν, δηλαδή προϋποθέτει εκδηλωθείσα προσβολή της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε συγκεκριμένη, ήδη συναφθείσα, σύμβαση (βλ. *Δέλλιο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370*). Σχετικά το ΔΕΕ αναφέρει ότι στην ατομική αγωγή τα αρμόδια κρατικά όργανα καλούνται να αποφανθούν *in concreto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που περιλαμβάνεται σε συναφθείσα σύμβαση, ενώ στη συλλογική εξέταση τα όργανα αυτά αποφαινόνται *in abstracto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που ενδέχεται να ενσωματωθεί ακόμη και σε συμβάσεις που δεν έχουν ακόμη συναφθεί (*ΔΕΕ απόφαση της 9.9.2017, υπόθεση C-70/03, Επιτροπή κατά Ισπανίας, ECLI:EU:C:2004:505, σκέψη 16*).

Στη συλλογική δίκη, ο Δικαστής θα καταλήξει στην απαγόρευση της ρήτρας αφού αναζητήσει με καχυποψία και αφηρημένες υποθέσεις όλους τους πιθανούς επιλήψιμους τρόπους χρήσης της, ενώ αντίθετα στην ατομική εξέταση που γίνεται στο δικαστήριο, ο δικαστής δεν επιτρέπεται να κρίνει καταχρηστικό το περιεχόμενο μιας ρήτρας με μόνο την αιτιολογία ότι υπό άλλες συνθήκες η χρήση της ρήτρας θα μπορούσε να είναι επιλήψιμη (βλ. *Δέλλιο, Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370*).

3.5.4 Ενδεχόμενος καταχρηστικός χαρακτήρας της τιμής ή της αμοιβής

Το ανάλογο ή μη της τιμής ή της αμοιβής εκτιμάται σύμφωνα με το άρθρο 3(2) του Νόμου μόνο εάν οι συμβατικές ρήτρες που καθορίζουν την εφαρμοστέα τιμή ή αμοιβή δεν είναι διατυπωμένες με σαφή και κατανοητό τρόπο. Για την εκτίμησή τους θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, για παράδειγμα, οι πρακτικές της αγοράς που επικρατούν κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, όταν συγκρίνεται το τίμημα που καταβάλλει ο καταναλωτής και η αξία ορισμένου αγαθού ή υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, των περιπτώσεων που οι διακυμάνσεις της τιμής του νομίσματος μπορούν να οδηγήσουν σε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών μέσω επιπλέον επιβάρυνσης του καταναλωτή, υπόθεση C-186/16, *Andriciuc*, σκέψεις 52-58). Για παράδειγμα, σε σχέση με τον ενδεχόμενο καταχρηστικό χαρακτήρα συμβατικού επιτοκίου σε σύμβαση δανείου, το ΔΕΕ έχει κρίνει (βλ. υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σκέψη 67 δεύτερη περίπτωση) ότι:

«εφόσον το αιτούν δικαστήριο εκτιμά ότι συμβατική ρήτρα σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού των συμβατικών τόκων, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, δεν είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό κατά την έννοια του άρθρου 4, παράγραφος 2, της ως άνω οδηγίας, οφείλει να εξετάσει αν η ρήτρα αυτή είναι καταχρηστική κατά την έννοια του άρθρου 3, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας. Στο πλαίσιο της εξέτασής αυτής, έργο του αιτούντος δικαστηρίου είναι ιδίως να συγκρίνει τον προβλεπόμενο από τη ρήτρα αυτή τρόπο υπολογισμού του συμβατικού επιτοκίου και το προκύπτον εξ αυτού πραγματικό συμβατικό επιτόκιο με τους συνήθως εφαρμοζόμενους τρόπους υπολογισμού και το νόμιμο επιτόκιο καθώς και τα επιτόκια που εφαρμόζονταν στην αγορά, κατά τη σύναψη της επίδικης στην κύρια δίκη συμβάσεως, για δάνειο ύψους και διάρκειας αντίστοιχων προς εκείνα της οικείας συμβάσεως δανείου.»

Σε αυτό το σημείο είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι, με την επιστολή του ημερομηνίας 9/9/2020 για εκ πρώτης όψεως καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις των παραπονούμενων, ο Διευθυντής ΥΠΚ δε θεωρεί τους όρους που αφορούν στην τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας, ήτοι το επιτόκιο, εκ πρώτης όψεως καταχρηστικούς εξαιτίας της μη αναλογικότητας της τιμής. Η καταχρηστικότητα των συγκεκριμένων όρων έγκειται στην ευχέρεια που παρέχουν στον Οργανισμό να μεταβάλλει μονομερώς το ύψος των επιτοκίων και να καθορίζει με αυτό τον τρόπο κατά βούληση το μέγεθος των υποχρεώσεων του καταναλωτή έναντί του, κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή. Επομένως, η αναφορά που κάνει ο Οργανισμός, μέσω της επιστολής του ημερομηνίας 24/9/2020, στο (χαμηλό) ύψος του επιτοκίου και στο γεγονός ότι δεν έχει προβεί σε οποιαδήποτε χρέωση πέρα από τους νόμιμους τόκους, είναι άσχετη με τους λόγους για τους οποίους ο Διευθυντής ΥΠΚ θεώρησε τους υπό αναφορά όρους εκ πρώτης όψεως καταχρηστικούς.

4. Διαδικασία εξέτασης

4.1. Ιδιότητα «καταναλωτή» και «προμηθευτή»

Όπως προκύπτει από τα τεκμήρια, οι υπό εξέταση συμβάσεις προορίζονταν για καταναλωτές, στοιχείο το οποίο υποστηρίζεται και από τους δανειολήπτες οι οποίοι ενεργούσαν για σκοπούς που είναι άσχετοι με την άσκηση της επιχείρησής τους, κατά το χρόνο που υπογράφηκαν οι εν λόγω συμβάσεις. Συγκεκριμένα, οι δανειακές συμβάσεις, όπως αποδεικνύεται και από τις επιστολές του Φορέα, είχαν συναφθεί για σπουδαστικούς σκοπούς, δηλαδή για σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική δραστηριότητα των δανειοληπτών. Συνεπώς, οι παραπονούμενοι/δανειολήπτες εμπίπτουν στην έννοια του «καταναλωτή», όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.3.2 πιο πάνω).

Ομοίως, ο Οργανισμός, κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, ενεργούσε για σκοπούς σχετικούς με την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, δηλαδή με τη χορήγηση (σπουδαστικών) δανείων.

Το γεγονός ότι ο Οργανισμός αποτελεί νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, ως αναφέρεται και στην επιστολή του ημερομηνίας 24/9/2020, καθώς και το γεγονός ότι το Διοικητικό Όργανο αυτού δύναται, μεταξύ άλλων, και σύμφωνα με τον περί Οργανισμού Χρηματοδοτήσεως Στέγης Νόμο του 1980 (43/1980), να εκδίδει Κανονισμούς καθορίζοντας τους όρους δυνάμει των οποίων θα χορηγούνται τα δάνεια, το επιτόκιο, ο τρόπος και ο χρόνος αποπληρωμής τους και οποιοδήποτε συναφές ζήτημα, κατόπιν έγκρισης του Υπουργικού Συμβουλίου, δεν επηρεάζει την ένταξή του στην έννοια του «προμηθευτή». Όπως αναφέρεται και στο σημείο 3.3.1 πιο πάνω, ως «προμηθευτής» ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο προμηθεύει αγαθά ή υπηρεσίες και το οποίο κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο Νόμος ενεργεί για σκοπούς σχετικούς με την άσκηση της επιχείρησής του. Επομένως, ο ορισμός του «προμηθευτή» αποτελεί λειτουργική έννοια, δηλαδή, η εξέταση για να διαπιστωθεί κατά πόσο ένα συγκεκριμένο πρόσωπο εμπίπτει σε αυτήν, περιορίζεται αποκλειστικά στο κατά πόσο η συμβατική σχέση εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων που ασκεί σε επαγγελματική βάση κατά το χρόνο που υπογράφηκαν οι συμβάσεις.

Άρα, στην υπό κρίση περίπτωση, ο Οργανισμός εμπίπτει στην έννοια του «προμηθευτή» και, ως εκ τούτου, ο Διευθυντής ΥΠΚ δύναται να προβεί σε έλεγχο της νομιμότητας των επίμαχων συμβάσεων στη βάση του Νόμου.

4.2. Χρήση προδιατυπωμένων όρων

Από κανένα στοιχείο της έρευνας ή τυχών ισχυρισμό δεν προέκυψε ατομική διαπραγμάτευση κάποιου όρου, ούτε διαφαίνεται πρόθεση και/ή περιθώριο διαπραγμάτευσης στην παρούσα περίπτωση. Παράλληλα, οι όροι που περιλαμβάνονται στις τρεις (3) δανειακές συμβάσεις

που εξετάστηκαν φέρουν ακριβώς την ίδια αρίθμηση σε κάθε σύμβαση αντίστοιχα και είναι μεταξύ τους ταυτόσημοι και/ή επί της ουσίας πανομοιότυποι. Συνεπώς, πρόκειται για τυποποιημένες ρήτρες. Κατά τα λοιπά, δεν αμφισβητείται από κανένα εμπλεκόμενο μέρος το γεγονός ότι οι όροι των δανειακών συμβάσεων ήταν προδιατυπωμένοι.

4.3. Εξέταση των επιμέρους όρων των συμβάσεων

Από τη νομική εξέταση των όρων, όπως έχουν διατυπωθεί στις συμβάσεις, σε συνδυασμό με τα περιστατικά της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν κατόπιν διερεύνησης από το Διευθυντή ΥΠΚ και εξέτασης των υποβληθέντων θέσεων/στοιχείων που απέστειλαν τα μέρη, διαπιστώνεται ότι συγκεκριμένοι όροι (όπως αυτοί αναφέρονται πιο κάτω) δε συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Νόμου, για τους λόγους που παρατίθενται πιο κάτω.

- ***Επιβάρυνση δανειολήπτη με χρεώσεις, έξοδα και δαπάνες***
- ***Μονομερής διακοπή επιχορήγησης ή μείωσης του επιτοκίου και μονομερής μεταβολή επιτοκίων, δικαιωμάτων, εξόδων***

Με τους πιο πάνω όρους, ο Οργανισμός έχει το δικαίωμα να χρεώνει το δάνειο κατά την κρίση του με τραπεζικά δικαιώματα, έξοδα και επιβαρύνσεις οποτεδήποτε το αποφασίσει. Επίσης, στην περίπτωση που το επιτόκιο είναι επιδοτημένο ή μειωμένο, ο Οργανισμός διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει κατά την απόλυτη κρίση του και οποτεδήποτε την εν λόγω επιχορήγηση ή να μειώσει το επιτόκιο. Επίσης, ο Οργανισμός δικαιούται να μεταβάλλει το ύψος του επιτοκίου, των τραπεζικών δικαιωμάτων, των εξόδων, των επιβαρύνσεων, των τόκων υπερημερίας, τη συχνότητα χρέωσης του τόκου και τη δόση αποπληρωμής του δανείου επίσης κατά την απόλυτη κρίση του και οποτεδήποτε το επιθυμεί.

Κατά συνέπεια, οι πιο πάνω όροι παρέχουν στον Οργανισμό την ευχέρεια να μεταβάλλει μονομερώς το ύψος των επιτοκίων και των εξόδων και μάλιστα χωρίς να υποχρεούται να ειδοποιήσει ατομικά τον καταναλωτή για τη μεταβολή αυτή (ο καταναλωτής ενημερώνεται με σχετική ανακοίνωση ή ειδοποίηση) και να καθορίζει έτσι κατά βούληση το μέγεθος των υποχρεώσεων του καταναλωτή έναντί του, χωρίς κανένα ειδικό, συγκεκριμένο και αντικειμενικά ελέγξιμο κριτήριο. Αυτό, σε συνδυασμό με την έλλειψη οποιουδήποτε δικαιώματος του καταναλωτή στη σύμβαση να αντιταχθεί στη μεταβολή αυτή, μέσω π.χ. καταγγελίας της σύμβασης, δίνει το δικαίωμα στον Οργανισμό να αυξάνει ανεξέλεγκτα τις επιβαρύνσεις του καταναλωτή, χωρίς καμία δυνατότητα αντίδρασης από μέρους του (βλ. και Office of Fair Trading, Unfair Contract Terms Guidance, September 2008, αρ. 10.1 επ.), με αποτέλεσμα ο υπό εξέταση όρος να πληροί τις προϋποθέσεις των στοιχείων (ια) και (ιβ) του Παραρτήματος του Νόμου και να διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης κατά παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου.

Παράλληλα, οι υπό εξέταση όροι δεν προσδιορίζουν σε τί συνίστανται τα τραπεζικά δικαιώματα, έξοδα και επιβαρύνσεις που ο Οργανισμός δικαιούται να επιβάλλει, ούτε και σε ποιο ποσό αντιστοιχούν και/ή πώς υπολογίζονται. Επιπλέον, δεν καθορίζεται η χρονική στιγμή κατά την οποία ο Οργανισμός δύναται να απαιτήσει την καταβολή τους, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να στερείται ουσιαστικής ενημέρωσης αναφορικά με τα πιο πάνω. Τέλος, δεν διευκρινίζονται με τρόπο σαφή και κατανοητό για το μέσο καταναλωτή α) οι παράγοντες που επηρεάζουν την απόφαση του Οργανισμού για διακοπή της επιχορήγησης ή της μείωσης του επιτοκίου και/ή για μεταβολή του ύψους του επιτοκίου, των τραπεζικών δικαιωμάτων, των εξόδων, των επιβαρύνσεων, των τόκων υπερημερίας, της συχνότητας χρέωσης του τόκου και της δόσης αποπληρωμής του δανείου, β) η μέθοδος και τα κριτήρια που θα χρησιμοποιήσει ο Οργανισμός για να καθορίσει το συνολικό επιτόκιο και γ) οι παράμετροι που θα λάβει υπ' όψιν του για τη χρονική συχνότητα αλλαγής του εν λόγω επιτοκίου. Άρα, καθίσταται αδύνατο στον καταναλωτή να προβλέψει τις αλλαγές και να αντιληφθεί τις επιπτώσεις τους για τα συμβατικά δικαιώματα και υποχρεώσεις του. Επομένως, ο όρος αυτός προσκρούει στην αρχή της διαφάνειας και αντιβαίνει στο άρθρο 7 του Νόμου.

Ως εκ τούτου, οι όροι αυτοί θεωρούνται καταχρηστικοί και αδιαφανείς κατά παράβαση των εδαφίων (1) και (4) του άρθρου 5 του Νόμου και των υποπαραγράφων (ια) και (ιβ) του Παραρτήματος του Νόμου και του άρθρου 7 του Νόμου.

- **Μονομερής τροποποίηση των όρων που καθορίζουν την αποπληρωμή του δανείου**
- **Έκταση υποχρεώσεων δανειολήπτη**
- **Γενικό Δικαίωμα Επισχέσεως**

Με τους ανωτέρω όρους, ο Οργανισμός έχει τη διακριτική ευχέρεια να τροποποιεί το χρόνο αποπληρωμής και το ύψος του ποσού των δόσεων και/ή να τροποποιεί μονομερώς όλους ή οποιουδήποτε από τους όρους που αναφέρονται στην αποπληρωμή του δανείου. Σε περίπτωση μη καταβολής οποιασδήποτε δόσης στις καθορισμένες ημερομηνίες, ο Οργανισμός έχει το δικαίωμα να αυξήσει το επιτόκιο ολόκληρου του υπόλοιπου του δανείου, ή να επιβάλει επιπλέον τόκους υπερημερίας στο καθυστερούμενο ποσό. Επίσης, παράλειψη ή άρνηση του καταναλωτή να καταβάλει οποιαδήποτε από τις πιο πάνω δόσεις στις καθορισμένες ημερομηνίες καθιστά το δάνειο αμέσως πληρωτέο και απαιτητό και παρέχει στον Οργανισμό το δικαίωμα να απαιτήσει δικαστικώς και/ή με άλλο τρόπο την πληρωμή του χρέους με επιπλέον έξοδα, τα οποία θα χρεώνονται στο δάνειο του καταναλωτή και θα φέρουν τον ίδιο με αυτό τόκο. Μέχρι την εξόφληση των οφειλόμενων ποσών ο Οργανισμός θα έχει, ως εξασφάλιση, γενικό δικαίωμα επισχέσεως (General Preferential Lien) πάνω σε ολόκληρο ή οποιοδήποτε ποσό χρημάτων, διαπραγματεύσιμα έγγραφα και σε κάθε στοιχείο ενεργητικού που ανήκουν στον καταναλωτή και θα μπορούν να περιέλθουν στην κατοχή, φύλαξη ή έλεγχο του Οργανισμού σε οποιαδήποτε στιγμή.

Με τους υπό κρίση όρους φαίνεται να καθορίζονται μονομερώς και άνευ προθεσμίας η έκταση και ο χρόνος της υποχρέωσης του καταναλωτή να αποπληρώσει το δάνειο, σε οποιαδήποτε περίπτωση. Έτσι όμως, ο καταναλωτής δε μπορεί να γνωρίζει επακριβώς τις υποχρεώσεις του, ώστε να λάβει τα αναγκαία μέτρα για να ανταπεξέλθει σε αυτές. Επίσης, ο Οργανισμός δύναται πρακτικά να επιφέρει πολύ εύκολα και αιφνιδίως την υπερημερία του καταναλωτή αξιώνοντας, μέσω της ευχέρειας που του παρέχεται από τον όρο, την καταβολή πολύ υψηλών δόσεων. Αυτό συνεπάγεται την επιβάρυνση του καταναλωτή με ιδιαίτερα δυσμενείς συνέπειες, ήτοι την επιβάρυνσή του μέσω της αύξησης του επιτοκίου ή της χρέωσής του με επιπλέον τόκους υπερημερίας και την κατ' ουσίαν δέσμευση όλων ανεξαιρέτως των περιουσιακών του στοιχείων υπέρ του Οργανισμού. Συνεπώς, ο όρος αυτός διαταράσσει υπέρμετρα τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή και ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης κατά παράβαση του άρθρου 5(1) του Νόμου.

Παράλληλα, ο όρος 3 (παράγραφος 2) φαίνεται να στοιχειοθετεί την περίπτωση (ι) του Παραρτήματος του Νόμου, αφού επιτρέπει στον Οργανισμό να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο που να προβλέπεται στη σύμβαση. Επιπρόσθετα, οι όροι δίνουν το δικαίωμα στον Οργανισμό να τροποποιεί μονομερώς και χωρίς σοβαρό λόγο τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που παρέχει, δηλαδή της πιστωτικής διευκόλυνσης, πράγμα που στοιχειοθετεί την περίπτωση (ια) του Παραρτήματος του Νόμου.

Επομένως, οι ως άνω όροι θεωρούνται καταχρηστικοί κατά παράβαση των εδαφίων (1) και (4) του άρθρου 5 του Νόμου και των υποπαραγράφων (ι) και (ια) του Παραρτήματος του Νόμου, αφού διαταράσσουν τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης.

ο **Χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού κατά την απόλυτη κρίση του Οργανισμού**

Με τον εν λόγω όρο, ο Οργανισμός δικαιούται οποτεδήποτε και χωρίς προειδοποίηση προς τον καταναλωτή να ενώνει όλους η οποιουσδήποτε λογαριασμούς του καταναλωτή με τις υποχρεώσεις του προς τον Οργανισμό και να συμψηφίζει ή να μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό ή ποσά τα οποία βρίσκονται σε πίστη του σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς για την πληρωμή μέρους ή όλων των υποχρεώσεων του καταναλωτή πάσης φύσεως δυνάμει οποιουδήποτε λογαριασμού ή οποιουδήποτε άλλου λόγου είτε οι υποχρεώσεις αυτές κατέστησαν απαιτητές, είτε είναι άμεσες ή έμμεσες είτε είναι προσωπικές ή αλληλέγγυες ή κοινές με άλλο πρόσωπο ή πρόσωπα.

Ο εν λόγω όρος δύναται να προκαλέσει δυσμενείς συνέπειες στον καταναλωτή ή ακόμα και σε άτομα του στενού του περιβάλλοντος, για παράδειγμα σε περίπτωση συνδικαιούχων του λογαριασμού. Όλα αυτά είναι πιθανό να πραγματοποιηθούν ακόμη και αν ο οφειλέτης βρίσκεται σε προσωρινή οικονομική δυσχέρεια και δη εν αγνοία του, αφού ο Οργανισμός δεν υποχρεούται να παράσχει καμία ενημέρωση στον καταναλωτή για τις χρεώσεις αυτές.

Τοιουτοτρόπως, ο καταναλωτής πιθανόν να αντιμετωπίζει τον κίνδυνο του αιφνιδιασμού, καθώς και να υποστεί πλήθος δυσμενών επακόλουθων. Τούτο όμως, δε συνάδει με την καλόπιστη εκτέλεση των εκατέρωθεν συμβατικών υποχρεώσεων, η οποία επιβάλλει την προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή για τα ληξιπρόθεσμα χρέη και την παροχή σύντομης προθεσμίας διευθέτησής τους, προτού ο Οργανισμός προβεί μονομερώς σε χρέωση λογαριασμού διαφορετικού από αυτόν της εξυπηρέτησης του δανείου.

Ο όρος «*Χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού κατά την απόλυτη κρίση του Οργανισμού*», με τον οποίο ο Οργανισμός μπορεί να χρεώνει κατά την απόλυτη κρίση του οποιονδήποτε τραπεζικό λογαριασμό του οφειλέτη για τις έναντι οφειλές του, δημιουργεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης. Ως αποτέλεσμα, ο καταναλωτής κινδυνεύει να αιφνιδιαστεί και να υποστεί πλήθος δυσμενών επακόλουθων, ειδικότερα όπου ο Οργανισμός δικαιούται σε οποιαδήποτε στιγμή και χωρίς προειδοποίηση να συνενώνει όλους ή οποιουσδήποτε λογαριασμούς του οφειλέτη με τις υποχρεώσεις του προς τον Οργανισμό και να συμψηφίζει ή μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό ή ποσά τα οποία δυνατόν να βρεθούν σε πίστη του σε οποιονδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς προς εξόφληση μέρους ή όλων των υποχρεώσεών του.

Κατά συνέπεια, ο ανωτέρω όρος διαταράσσει υπέρμετρα τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης και θεωρείται καταχρηστικός κατ' άρθρο 5(1) του Νόμου.

- **Τρίτα δικαιώματα**
- **Μη επηρεασμός δικαιωμάτων του Οργανισμού**

Με τους πιο πάνω όρους ο Οργανισμός προστατεύει οποιαδήποτε τυχόν επιπρόσθετα δικαιώματα του παρέχονται δυνάμει νόμου ή εθίμου, ενώ παράλληλα προστατεύει τα δικαιώματά του που απορρέουν από τους υπόλοιπους όρους της σύμβασης.

Οι πιο πάνω όροι αναφέρονται στα δικαιώματα του Οργανισμού που απορρέουν από νόμο/έθιμο ή από τους υπόλοιπους όρους της σύμβασης, χωρίς ωστόσο να συμπεριλαμβάνουν οποιαδήποτε παρόμοια δικαιώματα ενδεχομένως παρέχονται στον καταναλωτή. Εξ αντιδιαστολής και με βάση τη δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνεία στις συλλογικές διαδικασίες που επιβάλλει το άρθρο 5 σε συνδυασμό με το άρθρο 7 της Οδηγίας, οι διατάξεις αυτές αποκλείουν τυχόν δικαιώματα του καταναλωτή έναντι του Οργανισμού βάσει νόμου ή εθίμου ή βάσει άλλων παραγράφων της επίμαχης σύμβασης.

Συνεπώς, οι όροι αυτοί διαταράσσουν υπέρμετρα τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης και παραβιάζουν το άρθρο 5(1) του Νόμου.

5. Απόφαση Διευθυντή

Ο Διευθυντής ΥΠΚ, βάσει των εξουσιών που παρέχονται σε αυτόν από το Νόμο και μετά από την εξέταση που διενήργησε για την ενδεχόμενη ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε δανειακές συμβάσεις που έχουν συναφθεί από καταναλωτές με τον Οργανισμό Χρηματοδοτήσεως Στέγης, αποφασίζει ότι οι όροι που περιέχονται σε αυτές και ρυθμίζουν και/ή αφορούν τα ακόλουθα θέματα:

«Επιβάρυνση δανειολήπτη με χρεώσεις, έξοδα και δαπάνες», «Μονομερής διακοπή επιχορήγησης ή μείωσης του επιτοκίου και μονομερής μεταβολή επιτοκίων, δικαιωμάτων και εξόδων», «Μονομερής τροποποίηση των όρων που καθορίζουν την αποπληρωμή του δανείου», «Έκταση υποχρεώσεων δανειολήπτη», «Γενικό δικαίωμα επισχέσεως», «Χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού κατά την απόλυτη κρίση του Οργανισμού», «Τρίτα δικαιώματα» και «Μη επηρεασμός δικαιωμάτων του Οργανισμού», ως έχουν διατυπωθεί ανωτέρω, αντίκεινται στις διατάξεις των άρθρων 5(1), 5(4) και 7 του περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμου του 1996 και, ως εκ τούτου, θεωρούνται καταχρηστικοί και/ή αδιαφανείς.

Ημερομηνία της Απόφασης: **1 Δεκεμβρίου 2020**

Αντώνης Ιωάννου
Αναπληρωτής Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή