

Επιμέλεια: Πόπη Κακαΐδη, τελειόφοιτος της Νομικής Σχολής
Ελένη Νικολάου, τελειόφοιτος της Νομικής Σχολής
Σταύρος - Ευδόκιμος Πανταζόπουλος, φοιτητής Νομικής Σχολής

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

| | |
|---|---|
| <p>I. Τραπεζική Διαμεσολάβηση II. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες : ο νέος Οδηγός FIN-NET θα βοηθήσει τους καταναλωτές να υποβάλλουν διασυννοριακές καταγγελίες</p> | <p>III. Η διαμεσολάβηση των πιστώσεων στις επιχειρήσεις IV. Γενικά στοιχεία</p> |
|---|---|

I. Τραπεζική Διαμεσολάβηση**Το πλαίσιο**

Από τον Δεκέμβριο του 2002 οι Γαλλικές τράπεζες προσφέρουν στους πελάτες τους μια υπηρεσία διαμεσολάβησης για τον χειρισμό των διαφορών που προκύπτουν στις μεταξύ τους σχέσεις. Αυτή η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για να βελτιώσει την διαρκή σχέση των τραπεζών με τους πελάτες τους.

Είναι η έσχατη λύση μετά την εξάντληση των εσωτερικών διαδικασιών και των καταγγελιών των τραπεζών.

Οι Τράπεζες γενικά έχουν τον δικό τους διαμεσολαβητή. Ωστόσο η Ομοσπονδία των Γαλλικών Τραπεζών έχει μια κοινή υπηρεσία διαμεσολάβησης στη διάθεση των τραπεζών, για εκείνους που δεν επιθυμούν να ορίσουν διαμεσολαβητή.

Πέρα από την βελτίωση της ενημέρωσης των πελατών σχετικά με τη διαμεσολάβηση, η Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών έχει δημοσιεύσει ένα μίνι Οδηγό, που ονομάζεται «*Ρυθμίστε τη διαφορά με την τράπεζά σας*»

Στο Νόμο Chatel της 3.1.2009 γεικεύεται η επέκταση της διαμεσολάβησης σε όλες τις διαφορές, που έχουν να κάνουν με την εφαρμογή της σύμβασης των τραπεζών (συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των πιστώσεων και των αποταμιευτικών προϊόντων). Οι τράπεζες διάκεινται ευνοϊκά απέναντι σε οτιδήποτε ευνοεί τον διάλογο με τους πελάτες τους και την φιλική επίλυση των διαφορών.

Έτσι η πλειοψηφία των τραπεζών, συμπεριλαμβανομένων των μεγαλύτερων, έχει ήδη επεκτείνει τις εξουσίες του διαμεσολαβητή, πέρα από τον νομικό τομέα, όπως επισημαίνεται από την Επιτροπή για την τραπεζική διαμεσολάβηση.

Η λειτουργία της διαμεσολάβησης

- Η διαμεσολάβηση συνιστά μια φιλική ενέργεια μετά την εξάντληση των δυο πρώτων επιπέδων του διαλόγου μεταξύ του πελάτη και της τράπεζας. Έτσι δεν αντικαθιστά τους μηχανισμούς επεξεργασίας των απαιτήσεων των τραπεζών, αλλά προσφέρει μια τελευταία λύση πριν από την προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

- Ο Διαμεσολαβητής επιλέγεται ανάλογα με την ικανότητα και την αμεροληψία του. Δεσμεύεται για την

εμπιστευτικότητα και το επαγγελματικό απόρρητο.

- Η Τράπεζα ενημερώνει τους πελάτες της για την ύπαρξη της διαμεσολάβησης στην μηνιαία έντυπη ανάλυση του τραπεζικού λογαριασμού αναφερόμενη παράλληλα και τις διαδικαστικές λεπτομερείες για τη χρήση της υπηρεσίας αυτής.

- Η χρήση της υπηρεσίας της διαμεσολάβησης είναι δωρεάν για τον πελάτη.

- Μετά την παραπομπή του φακέλου, ο διαμεσολαβητής έχει μια διμηνη προθεσμία για να δώσει τη γνώμη-δότησή του, κατά τη διάρκεια της οποίας αναστέλλεται η παραγραφή.

- Ο Διαμεσολαβητής εκδίδει γνωματεύσεις με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν στο πλαίσιο συμφωνιών, σχετικά με συνδεδεμένες πωλήσεις και με πωλήσεις με προ-μοδότηση.

Η σχετική χάρτα, που συντάχθηκε από την Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών, αφήνει ωστόσο την δυνατότητα στις τράπεζες που επιλέγουν την κοινή διαμεσολάβηση, να επεκτείνουν το πεδίο εφαρμογής της διαμεσολάβησης σε άλλου τύπου απαιτήσεις.

- Εάν η διαφωνία εξακολουθεί και

στο τέλος της διαμεσολάβησης, ο πελάτης ή η τράπεζα έχει τη δυνατότητα να προσφύγει στη Δικαιοσύνη.

- Η Επιτροπή τραπεζικής διαμεσολάβησης έχει την αποστολή να εποπτεύει την ομαλή λειτουργία της διαμεσολάβησης στις τράπεζες, και να αποσαφηνίζει τις διαδικασίες για την άσκηση της δραστηριότητας των διαμεσολαβητών. Δύναται δε, να κάνει συστάσεις στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στους διαμεσολαβητές.

Βασικά στοιχεία

Ο Διαμεσολαβητής έχει λάβει από την Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών 992 αιτήσεις το 2008.

Επί των 627 αιτήσεων, 257 περιπτώσεις έχουν βρεί μια ικανοποιητική λύση για τον αιτούντα.

366 περιπτώσεις απορρίφθηκαν, αφού δεν ήταν εντός του πεδίου του διαμεσολαβητή, σύμφωνα με την Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών.

54% των υποθέσεων σχετίζονται με διαφορές άνω των 500 ευρώ, 22% δεν περιείχαν καμία οικονομική πτυχή.

Πηγή: Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής από την Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών

Το 2006 από τα πιστωτικά ιδρύματα:

Οι Διαμεσολαβητές των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων έλαβαν 23.000 επιστολές, αύξηση της τάξεως του 17% σε σχέση με το 2005.

Αυτή η αύξηση μπορεί να εξηγηθεί από την ενίσχυση της πληροφόρησης με κατεύθυνση την πελατεία.

23% των υποθέσεων, οι οποίες αποτέλεσαν αντικείμενο γνώμης ενός διαμεσολαβητή, σημείωσαν αύξηση 3 μονάδων.

Πηγή: Επιτροπή για την τραπεζική διαμεσολάβηση, έκθεση Ιανουαρίου 2008

Ημερομηνίες κλειδιά

3 Ιανουαρίου 2008: ο νόμος για την ανάπτυξη του ανταγωνισμού στην υπηρεσία των καταναλωτών (του Chatel) αυξάνει το πεδίο της διαμεσολάβησης.

Ιούνιος 2006: ημέρα πληροφόρησης των διαμεσολαβητών, που οργανώθηκε από την Επιτροπή για την τραπεζική διαμεσολάβηση, ενισχύει την εφαρμογή καλών πρακτικών.

Δεκέμβριος 2002: ένας διαμεσολαβητής διορίζεται από κάθε τράπεζα.

11 Δεκεμβρίου 2001: ο νόμος

σχετικά με τα Επείγοντα Μέτρα για την μεταρρύθμιση των οικονομικών και χρηματοοικονομικών (MURCEF) προβλέπει τη δημιουργία μιας υπηρεσίας διαμεσολάβησης για την επίλυση των διαφορών σχετικά με τις συμφωνίες σε τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη, τις πωλήσεις και τις πωλήσεις με πριμοδότηση. Η Επιτροπή της τραπεζικής διαμεσολάβησης, υπό την προεδρεία του Διοικητή της τράπεζας τις Γαλλίας, ιδρύθηκε για να επιβλέπει τη νέα αυτή λειτουργία.

II. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες:**ο νέος Οδηγός FIN - NET θα βοηθήσει τους καταναλωτές να υποβάλλουν διασυνοριακές καταγγελίες**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε ένα νέο οδηγό του καταναλωτή για το FIN-NET, το δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών καταγγελιών για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Το FIN-NET βασίζεται στη συνεργασία μεταξύ των εθνικών οργάνων επίλυσης των διαφορών και είναι το πρώτο δίκτυο εναλλακτικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών (ADR) στην Ευρωπαϊκή Ένωση που λειτουργεί πλήρως. Υπ'αυτήν την ιδιότητά του, διαδραματίζει βασικό ρόλο στην προσπάθεια της Επιτροπής να αναπτύξει πραγματική εσωτερική αγορά στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ο νέος Οδηγός, που αποτελεί μέρος της πρωτοβουλίας του Διαλόγου με τους Πολίτες η οποία επιδιώκει να εντείνει τη συνειδητοποίηση των ατόμων όσον αφορά τα δικαιώματά τους στην Εσωτερική Αγορά, έχει σαν στόχο να βοηθήσει τους Ευρωπαίους πολίτες να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν το δίκτυο FIN-NET.

Ο Οδηγός διατίθεται και στις έντεκα επίσημες γλώσσες της ΕΕ, μεταξύ άλλων καλώντας το Ευρωπαϊκό Κέντρο Άμεσης Κλήσης (00800 67891011). Θα διανεμηθούν ενάμισυ εκατομμύριο αντίτυπα.

Διατίθεται επίσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

| http://ec.europa.eu/internal_market/en/finances/consumer

«Εφόσον επιθυμούμε μία πραγματική εσωτερική αγορά στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, χρειαζόμαστε την εμπιστοσύνη του καταναλωτή έτσι ώστε οι πολίτες να αισθάνονται άνετα ως προς το να αγοράζουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες σε άλλο κράτος μέλος, σε περιπτώσεις που μπορούν να επιτύχουν καλύτερες τιμές», είπε ο Επίτροπος της Εσωτερικής Αγοράς Frits Bolkestein. «Το FIN-NET καθιστά ευκολότερη την υποβολή διασυνοριακών καταγγελιών. Θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές στην ταχεία και αποτελεσματική επίλυση των διαφορών χωρίς μακροχρόνιες και δαπανηρές δικαστικές διαδικασίες».

Μετά από πιλοτική φάση ενός έτους, το FIN-NET είναι τώρα πλήρως λειτουργικό.

Τα αποτελέσματα του πιλοτικού έτους υπήρξαν ικανοποιητικά. Περισσότερες από 400 καταγγελίες σχετικά με τράπεζες και ασφάλειες αντιμετωπίστηκαν κατά το διάστημα μεταξύ Φεβρουαρίου και Δεκεμβρίου 2001. Το δίκτυο τώρα περιλαμβάνει 41 μέλη.

Το FIN-NET επιδιώκει να καταστήσει «φιλική προς το χρήστη» την υποβολή διασυνοριακών καταγγελιών ξεπερνώντας ορισμένα από τα πρακτικά προβλήματα που αντιμετωπίζονται στην περίπτωση διασυνοριακών καταγγελιών. Για να δημιουργηθεί το δίκτυο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνένωσε τα υπάρχοντα και τα νέα εθνικά συστήματα καταγγελιών, σύμφωνα με μία συμφωνία συνεργασίας με βάση ένα μνημόνιο συμφωνίας.

Το FIN - NET έχει ως στόχο:

1. Να παράσχει στους καταναλωτές **εύκολη και ενημερωμένη πρόσβαση** σε εξώδικη αποκατάσταση διασυνοριακών διαφορών.

2. Να εξασφαλίζει την αποτελεσματική **ανταλλαγή πληροφοριών** μεταξύ των διαφόρων ευρωπαϊκών φορέων, ώστε ο χειρισμός των διασυνοριακών καταγγελιών να γίνεται με τον πλέον ταχύ, αποτελεσματικό και επαγγελματικό τρόπο. Το FIN-NET παρέχει ταχεία ανταλλαγή γενικών και λεπτομερών πληροφοριών που χρειάζονται για ειδικές περιπτώσεις, όταν για παράδειγμα χρειάζεται να υπάρξουν πληροφορίες για τους κανόνες προστασίας του καταναλωτή σε συγκεκριμένο κράτος μέλος.

3. Να διασφαλίζει ότι οι φορείς επίλυσης διασυνοριακών διαφορών στις διάφορες ευρωπαϊκές χώρες **συμμορφώνονται με ένα κοινό σύνολο ελάχιστων εγγυήσεων**. Είναι ζωτικής σημασίας για τους καταναλωτές να μπορούν να εμπιστευθούν τα μέλη του FIN-NET. Χωρίς την εμπιστοσύνη του καταναλωτή το δίκτυο θα αποδειχθεί άχρηστο. Ως εκ τούτου όλοι οι συμμετέχοντες φορείς συμμορφώνονται με ορισμένα κοινά ελάχιστα πρότυπα, τα οποία εγγυώνται αμερόληπτη, δίκαιη και αποτελεσματική διαδικασία διευθέτησης των διαφορών.

Η σύσταση της Επιτροπής 98/257 για τις αρχές που εφαρμόζονται στη διευθέτηση των διαφορών καταναλωτών περιλαμβάνει αυτές τις βασικές αρχές για τη δημιουργία και τη λειτουργία εξωδικαστικών διαδικασιών για την επίλυση διαφορών των καταναλωτών. Τα μέλη του FIN-NET έχουν συνυπογράψει μνημόνιο συμφωνίας με το οποίο δεσμεύονται να εφαρμόζουν τις συγκεκριμένες αρχές για να κατοχυρωθεί η δικαιοσύνη και η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών τους.

Η κάλυψη του FIN-NET είναι ευρύτερη στον ασφαλιστικό και τραπεζικό τομέα, επειδή είναι μεγαλύτερη στους συγκεκριμένους τομείς η ύπαρξη εθνικών φορέων διευθέτησης των διαφορών.

Η Επιτροπή επικεντρώνει τώρα τις προσπάθειές της στην περαιτέρω επιτυχή ανάπτυξη του FIN-NET. Η γεω-

γραφική και τομεακή κάλυψη θα βελτιωθεί και η συνεργασία μεταξύ των συμμετεχόντων φορέων θα ενταθεί. Η Επιτροπή δίνει επίσης μεγάλη προτεραιότητα στο να καταστήσει το FIN-NET καλύτερα γνωστό στους ευρωπαίους πολίτες. Ο οδηγός ο οποίος

έχει τώρα δημοσιευθεί αποτελεί μέρος αυτής της προσπάθειας.

Για περισσότερες πληροφορίες:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/02/1258&format=HTML&aged=1&language=EL&guiLanguage=en>

III. Η διαμεσολάβηση των πιστώσεων στις επιχειρήσεις

Το Πλαίσιο

Η χρηματοδότηση των επιχειρήσεων και ιδίως των ΜΜΕ είναι μια στρατηγική εστίαση για την ανάπτυξη των γαλλικών τραπεζών. Σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον οι τράπεζες συνεχίζουν να ενισχύουν την οικονομία χορηγώντας δάνεια στις επιχειρήσεις. Υπενθυμίζεται, ότι η γαλλική τράπεζα ασκεί μια εγγυητική δραστηριότητα και παίζει σημαντικό ρόλο στην χρηματοδότηση της οικονομίας.

Κατά συνέπεια οι Τράπεζες συμμετέχουν ενεργά στον μηχανισμό διαμεσολάβησης των πιστώσεων στις επιχειρήσεις από την έναρξη του τον Νοέμβριο του 2008. Προορίζεται στην εξεύρεση λύσεων σε πιθανά προβλήματα ρευστότητας και εταιρικής χρηματοδότησης.

Με την διατήρηση των σχέσεων εμπιστοσύνης και μεταξύ των βασικών οικονομικών παραγόντων και την συμμετοχή των τραπεζών, το σύστημα έχει συμβάλλει στην διατήρηση περισσότερων από 100.000 θέσεων εργασίας.

Συμφωνία για την εφαρμογή του συστήματος για να επισημοποιηθεί η λειτουργία της διαμεσολάβησης

Μετά από 10μήνες καλής λειτουργίας του συστήματος μια συμφωνία για την εφαρμογή του συστήματος υπεγράφη στις 27 Ιουλίου 2009 μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων, της Τράπεζας της Γαλλίας και της πολιτείας για επισημοποίηση του λειτουργικού πλαισίου της διαμεσολάβησης μέχρι το τέλος του 2010.

Η συμφωνία, που έχει συναφθεί κατά συνέπεια καθορίζει την αποστολή και την οργάνωση της πιστωτικής διαμεσολάβησης.

Επισημοποιεί επίσης τις δεσμεύσεις που έχουν αναληφθεί από τον τραπεζικό κλάδο και τον διαμεσολαβητή των πιστώσεων (προστασία της ιδιωτικής ζωής και του επαγγελματικού απορρήτου, έλεγχος των κινδύνων).

Κινητοποίηση των Τραπεζών για την εφαρμογή του συστήματος

Στις 12 Νοεμβρίου 2008 μεγάλες τράπεζες επιβεβαίωσαν τη δέσμευσή τους να συνεργαστούν για την εφαρμογή του μηχανισμού διαμεσολάβησης της πίστωσης. Επιβεβαίωσαν τη δέσμευσή τους καθώς:

- Δεν μειώνουν το συνολικό ποσό προς εκκαθάριση για κάθε πελάτη επι-

χείρηση, ούτε αυξάνουν τις προσωπικές εγγυήσεις, αν δεν υπάρχουν εξαιρετικές ανάγκες που να τις δικαιολογούν

- Στηρίζουν τις επιχειρήσεις-πελάτες τους στα σχέδιά τους, εξετάζοντας κάθε φορά αυτό που είναι δυνατόν, λαμβάνοντας υπ όψιν τους και επιπρόσθετους κινδύνους.

- Κινητοποιούν τα δίκτυα για την ενημέρωση των εταιρειών της δυνατότητας προσφυγής στη διαμεσολάβηση των πιστώσεων.

Σε αντάλλαγμα, ο Διαμεσολαβητής των πιστώσεων δεσμεύεται να διεξάγει την αποστολή του σύμφωνα με τις επιταγές του απορρήτου και να μην απαιτήσει από τις τράπεζες να αναλάβουν εξαιρετικούς κινδύνους.

Η Ομοσπονδία των Γαλλικών Τραπεζών υπέγραψε επίσης συμφωνία για την διευκόλυνση της πρόσβασης σε κεφάλαια, για τις επιχειρήσεις σε διαμεσολάβηση (Απρίλιος 2009).

Τα στάδια της πιστωτικής Διαμεσολάβησης

Η πιστωτική διαμεσολάβηση, η οποία επισήμως εγκαινιάστηκε τον Νοέμβριο του 2009, είναι ανοικτή για κάθε επιχείρηση (ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τη νομική μορφή) που αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα χρηματοδό-

τησης (ανάγκη για μετρητά, νέες επενδύσεις..) και δεν μπορεί να βρει λύση με την τράπεζά του ή τον ΟΣΕΟ.

Οι πελάτες των τραπεζών είναι ενήμεροι για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και οι τράπεζες μετά από διεξοδική μελέτη του φακέλου τους, επιβεβαιώνουν ή διαψεύδουν το αίτημά τους σχετικό με τη χρηματοδότηση. Ο ομοσπονδιακός διαμεσολαβητής, η Τράπεζα της Γαλλίας, έρχονται στη συνέχεια να αναζητήσουν πιθανές λύσεις ανάμεσα στην επιχείρηση και την τράπεζά της.

Οι τράπεζες έχουν δηλώσει την προθυμία τους να συνεργαστούν για τον διορισμό των ανταποκριτών των τραπεζών σε πιστωτικούς διαμεσολαβητές σε καθένα από τα δίκτυα τους. Η Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών και ο Οργανισμός διαμεσολάβησης των πιστώσεων θα συνεδριάζουν τακτικά με θέμα την επισκόπηση της προόδου σχετικά με το σύστημα πιστωτικής διαμεσολάβησης.

Βασικά στοιχεία

11.500 περιπτώσεις έχουν επανεξεταστεί, στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης, **5.672** ήταν σε θέση να συνεχίσουν τις δραστηριότητες τους μέσω της διαμεσολάβησης, και περισσότερες από **100.000** θέσεις εργασίας διατηρήθηκαν. (Πηγή: Έκθεση του Διαμεσολαβητή των Πιστώσεων, Ιούλιος 2009).

500 αντιπρόσωποι των τραπεζών διοριστήκαν στο σύστημα για την παρακολούθηση του μηχανισμού της διαμεσολάβησης.

780 δισεκατομμύρια ευρώ είναι το πιστωτικό υπόλοιπο σε εταιρείες (τέλος Μαΐου 2009-Πηγή: BDF)

Ημερομηνίες κλειδιά

27 Ιουλίου 2009: συμφωνία που υπεγράφη για τη λειτουργία της διαμεσολάβησης των πιστώσεων μέχρι το τέλος του 2010 ανάμεσα στην Ομοσπονδία Τραπεζών της Γαλλίας, της Τράπεζας της Γαλλίας και του κράτους.

6 Απριλίου 2009: υπεγράφη από την Ομοσπονδία Γαλλικών Τραπεζών η συμφωνία για την χρηματοδότηση των επιχειρήσεων που βρίσκονται στο στάδιο της διαμεσολάβησης.

24 Μαρτίου 2009: οι τράπεζες και ο οργανισμός πιστωτικής διαμεσολάβησης ενισχύουν τη συνεργασία τους για τη βελτίωση του υφιστάμενου συστήματος (συμπεριλαμβανομένων των υποθέσεων)

12 Νοεμβρίου 2008: οι τράπεζες επιβεβαιώνουν την απόφασή τους να

IV. Γενικά Στοιχεία

Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις:

Η διαμεσολάβηση, άλλωστε, δεν θεωρείται ως εναλλακτικό μέσο έναντι των δικαστικών διαδικασιών, αλλά μάλλον ως μια από τις μεθόδους επίλυσης των διαφορών που διαθέτει η σύγχρονη κοινωνία.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο τρίτος βοηθά τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία, χωρίς ωστόσο επισήμως να παίρνει θέση σχετικά με τον έναν ή τον άλλον πιθανό τρόπο επίλυσης της διαφοράς.

Στο πλαίσιο των διαδικασιών αυτού του τύπου, οι οποίες συχνά καλούνται «συνδιαλλαγή» ή «διαμεσολάβηση», τα μέρη ενθαρρύνονται να ξεκινήσουν έναν διάλογο ή, εάν τον έχουν διακόψει, να τον ξαναρχίσουν, αποφεύγοντας με τον τρόπο αυτό τη σύγκρουση. Τα μέρη επιλέγουν τα ίδια τη μέθοδο επίλυσης της διαφοράς και διαδραματίζουν ιδιαίτερα ενεργό ρόλο, προσπαθώντας να ανακαλύψουν μόνα τους τη λύση που τα συμφέρει περισσότερο.

Οι μέθοδοι αυτοί επιτρέπουν την υπέρβαση της αμιγώς νομικής επιχειρηματολογίας και την εξεύρεση μιας λύσης η οποία να ανταποκρίνεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εμπλεκόμενων και να είναι προσαρμοσμένη στα δεδομένα της προς επίλυση διαφοράς. Η συναινετική αυτή προσέγγιση επαυξάνει, εξάλλου, την πιθανότητα να μπορέσουν τα μέρη, μετά την επίλυση της διαφοράς, να διατηρήσουν τις μεταξύ τους σχέσεις, εμπορικής ή άλλης φύσεως.

Σε άλλες περιπτώσεις, ο τρίτος βρίσκει ο ίδιος τη λύση και την υποβάλλει εν συνεχεία στα μέρη.

Ιδίως στον τομέα της κατανάλωσης, οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών στο πλαίσιο των οποίων ο τρίτος αποφαινεται επί της λύσης της διαφοράς.

Μερικές φορές, ο τρίτος καλείται

μην μειωθεί το συνολικό ποσό των ανεξόφλητων δανείων προς επιχειρήσεις και να μην επιδιώκουν την προσωπική εγγύηση εκτός αν δικαιολογείται από εξαιρετικές ανάγκες.

7 Νοεμβρίου 2008: επίσημη έναρξη του συστήματος της πιστωτικής διαμεσολάβησης.

να απευθύνει στα μέρη σύσταση, την οποία αυτά είναι **ελεύθερα να υιοθετήσουν ή όχι**. Στην κατηγορία αυτή εμπίπτουν τα «**συμβούλια παραπόνων των καταναλωτών**» (Consumer Complaint Boards) που λειτουργούν στις **σκανδιναβικές χώρες**. Ο καταναλωτής ο οποίος προσφεύγει αρχικά σε ένα τέτοιο όργανο επίλυσης διαφορών παραμένει ελεύθερος, εάν η λύση που του προτείνεται δεν τον ικανοποιεί, να προσφύγει στα δικαστήρια.

Ενίοτε ο τρίτος καλείται να λάβει απόφαση η οποία θα είναι **δεσμευτική μόνο για τον επαγγελματία**. Στην κατηγορία αυτή εμπίπτουν συχνά οι **διαμεσολαβητές** (Ombudsmen) ή «**συνήγοροι των καταναλωτών**», που έχουν καθιερωθεί από ορισμένους επαγγελματικούς κλάδους, όπως είναι οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Οι αποφάσεις αυτών των διαμεσολαβητών είναι υποχρεωτικές για τις επιχειρήσεις που έχουν προσχωρήσει στο σύστημα. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν είναι ευχαριστημένος με την απόφαση του διαμεσολαβητή, έχει το δικαίωμα να προσφύγει για την ίδια υπόθεση στα δικαστήρια.

Σε άλλες περιπτώσεις, τέλος, οι οποίες ομοιάζουν αρκετά με την κλασικού τύπου διαδικασία ενώπιον δικαστηρίου, ο τρίτος καλείται «δαιτητής» και εκδίδει απόφαση για την επίλυση της διαφοράς.

Η απόφαση αυτή, που είναι υπο-

χρεωτική και για τους δύο αντιδίκους, είναι δυνατό να ληφθεί κατ' εφαρμογή κανόνων δικαίου (οπότε πρόκειται για την κλασικού τύπου δαιτησία) ή με βάση τις αρχές της **ευθυδικίας** (οπότε πρόκειται για τη μέθοδο της «φιλικής δαιτησίας»). Η απόφαση του δαιτητή καλείται «δαιτητική απόφαση» κι έχει «ισχύ δεδεδασμένου», πράγμα που σημαίνει ότι καταρχήν η διαφορά, μετά την έκδοση της σχετικής δαιτητικής απόφασης, δεν μπορεί πλέον να υποβληθεί ενώπιον δικαστηρίου.

Συχνά, γίνεται δεκτό ότι η δαιτησία δεν εμπίπτει στην κατηγορία των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών.

Στατιστικά Στοιχεία - Διεθνής εμπειρία (αφορούν στον αριθμό πτωχεύσεων και στα γενικά χαρακτηριστικά των δικαίων πτωχεύσεως άλλων κρατών για ιδιώτες)

Από «ΒΗΜΑ» Κυριακή:

Σύμφωνα με τραπεζικές πηγές, υπολογίζεται ότι χρήση των διατάξεων του νόμου θα μπορούσαν να κάνουν περίπου 150.000-200.000 δανειολήπτες. Οι περισσότερες περιπτώσεις, σύμφωνα με τις ίδιες πηγές, αφορούν μικρά ποσά. Ωστόσο ενδιαφέρον έχουν τα στοιχεία σχετικά με το τι συμβαίνει στην υπόλοιπη Ευρώπη και στις ΗΠΑ. Στη Γερμανία από το 1999 που εφαρμόστηκε η αντίστοιχη νομοθεσία ως το 2007 ο αριθμός των νοικοκυριών που πτώχευσαν ακολούθησε ανοδική πορεία και από 1.634 περιπτώσεις το 1999 αυξήθηκε σε 103.085 το 2007.

Το 2008 ήταν η πρώτη χρονιά όπου καταγράφηκε πτώση και ο ρυθμός υποχώρησε σε 95.730 περιπτώσεις.

Στη Γαλλία το 2008 οι αιτήσεις για πτώχευση ανήλθαν σε 159.967. Ωστόσο 87.673 από αυτές, δηλαδή περισσότερες από τις μισές, λύθηκαν με φιλικό διακανονισμό μεταξύ του δανειολήπτη και της τράπεζας. Στη Βρετανία αυξήθηκαν από 35.604 το 2003 σε 106.544 το 2008.

Στην Ισπανία η σχετική νομοθεσία εισήχθη το 2004 και την πρώτη χρονιά, το 2005, κατατέθηκαν μόλις 60 αιτήσεις χρεοκοπίας, οι οποίες αυξήθη-

καν σε 374 το 2008 και ξεπέρασαν τις 200 το πρώτο εξάμηνο του 2009. Στην Ιταλία δεν υπάρχει ακόμη ανάλογη νομοθεσία. Άκρως εντυπωσιακά είναι από την άλλη τα νούμερα στις ΗΠΑ, καθώς το 2008 οι πτωχεύσεις νοικοκυριών ξεπέρασαν το 1 εκατομμύριο και το 2009 εκτιμάται ότι θα φθάσουν σε 1,4 εκατ. Σε όλες τις χώρες η ανεργία αναφέρεται ως η βασικότερη αιτία που τα νοικοκυριά καταφεύγουν στην πτώχευση, καθώς και ο χωρισμός των ζευγαριών.

**Από «ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ» Κυριακής:
Το γερμανικό θεσμικό πλαίσιο για την πτώχευση καταναλωτών φαίνεται πως θα αντιγράψει το ελληνικό σχέδιο νόμου.**

Σύμφωνα με μελέτη του Center European Policy Studies (CEPS), η νομοθεσία περί πτώχευσης ιδιωτών των ΗΠΑ είναι η πλέον ευέλικτη. Αμέσως μόλις ενεργοποιηθεί κάποιος διαδικασία πτώχευσης προστατεύεται με διάφορους τρόπους, όπως με κανόνες που επιτρέπουν να διατηρήσουν μεγάλο μέρος ή και το σύνολο της περιουσίας τους. Επίσης, σε ορισμένες πολιτείες οι δανειολήπτες απαλλάσσονται από κάθε άλλη υποχρέωση ή ποινή έναντι του δανείου, απλά «δίνοντας» το σπίτι ή άλλη εξασφάλιση, που είχαν προσφέρει, στην τράπεζα.

Ομοιότητες με το πτωχευτικό δίκαιο φυσικών προσώπων των ΗΠΑ παρουσιάζει η νομοθεσία της Βρετανίας.

Δανειολήπτες, που κηρύσσουν πτώχευση χάνουν την περιουσία τους (συμπεριλαμβανομένης και της οικογενειακής περιουσίας), η οποία ρευστοποιείται μέχρι την πλήρη ικανοποίηση του πιστωτή, ενώ φέρουν το σχετικό στίγμα για έναν χρόνο.

Στην Ιρλανδία, η νομοθεσία είναι ακόμα αυστηρότερη, καθώς πέραν της ρευστοποίησης της οικογενειακής περιουσίας του δανειολήπτη που θα πτωχεύσει, φέρει το στίγμα της πτώχευσης για όλη του τη ζωή.

Το καθεστώς της Γερμανίας τοποθετείται ανάμεσα σε αυτά των Ηνωμένου Βασιλείου και Ιρλανδίας. Η γερμανική νομοθεσία υποχρεώνει αρ-

χικά σε εξωδικαστική διαπραγμάτευση των δύο πλευρών. Αν δεν επιλυθεί η διαφορά, τότε ο δανειολήπτης μπορεί να κάνει χρήση της διάταξης για «απαλλαγή» από υποχρεώσεις. Αν εγκριθεί από το δικαστήριο, τότε ο δανειολήπτης θα πρέπει να εκπληρώσει για την επόμενη διετία ορισμένες προϋποθέσεις καλής συμπεριφοράς. Μεταξύ άλλων, απαιτείται μεγάλο μέρος του εισοδήματος να πηγαίνει στους πιστωτές, ενώ προβλέπεται και η ρευστοποίηση μέρους της περιουσίας.

Σε ό, τι αφορά τη Γαλλία, αρκετές πτυχές του νομοθετικού της πλαισίου είναι παρόμοιες με αυτές της Γερμανίας. Σε εξέλιξη βρίσκεται η αναμόρφωση του δικαίου της χώρας με στόχο την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών. Στην Ισπανία, πρόσφατα εντάχθηκαν στο νομοθετικό πλαίσιο της χώρας διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών (2003).

Αντίθετα από ό, τι ισχύει για τις επιχειρήσεις, οι καταναλωτές δεν μπορούν να «απαλλαγούν» από υποχρεώσεις. Γενικά η διαδικασία αυτή δεν καλύπτει τους δανειολήπτες που έχουν προσφέρει εξασφάλισεις στις τράπεζες. Αν δεν υπάρχουν εξασφάλισεις, ο δανειολήπτης είναι υποχρεωμένος να επιλέξει είτε μεταξύ της αποπληρωμής του 50% του χρέους είτε να παρατείνει τη διάρκεια αποπληρωμής έως 5 χρόνια.

Τέλος, στην Ιταλία δεν υπάρχει νομοθεσία που να ρυθμίζει τη χρεοκοπία καταναλωτών. Το ζήτημα είναι στην ατζέντα εδώ και αρκετό καιρό,

Ο ρόλος του ΜΤΕΥ θα μπορούσε δύο μορφές να πάρει σε μία τέτοια περίπτωση: α) η πρότασή του να είναι ελευθέρως αποδεκτή από τα μέρη και β) η πρότασή του αν γίνεται αποδεκτή από τον ιδιώτη, να δεσμεύει αυτόματα και την Τράπεζα, άλλως να θεωρείται αποτυχημένος ο συμβιβασμός (αυτό συμβαίνει με τον Financial Ombudsman του αγγλικού δικαίου -

| <http://fsahandbook.info/FSA/html/handbook/DISP/3/6>)

Αντιρρήσεις θα μπορούσαν να διατυπωθούν ως προς την θεαίωση για την αποτυχία του εξωδικαστικού συμβιβασμού (σχέδιο νόμου άρθρο 4), την οποία θα μπορούσε να την χορηγεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, όχι όμως οι άλλοι προτεινόμενοι φορείς λόγω ενδεχόμενης μεροληπτικής στάσης τους, ενώ θα μπορούσε ίσως και ο Μ.Τ.Ε.Υ. να την χορηγεί

Ως προς το σχέδιο διευθέτησης οφειλών, που προβλέπεται και αυτό στο άρθρο 4, θα μπορούσε στην κατάρτισή του να συμμετέχει ο Μ.Τ.Ε.Υ, ο οποίος είναι ένας ανεξάρτητος φορέας ή ακόμη και να είναι αποκλειστικός αρμόδιος.

και σε διαβούλευση βρίσκεται σχετικό σχέδιο νόμου.

Προτάσεις - Συμπεράσματα

Το σχέδιο νόμου που έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση (διαθέσιμο στο: <http://www.opengov.gr/ypoaan/?p=1>) αποτελεί αντιγραφή του αντίστοιχου γερμανικού θεσμικού πλαισίου

Από τα παρατεθέντα στατιστικά στοιχεία προκύπτει ότι στη Γερμανία σημειώθηκε τρομακτική αύξηση του αριθμού πτωχεύσεων ιδιωτών μετά την έναρξη ισχύος του νεότερου πτωχευτικού νόμου για ιδιώτες

Έχει διατυπωθεί η άποψη ότι αυτή η αύξηση πιθανόν να είναι εκ του πονηρού, γεγονός το οποίο είναι δυνατόν να βρει μεγαλύτερη απήχηση στην Ελλάδα, όπου είναι αδύνατον να διαπιστωθεί το πραγματικό εισόδημα του καθενός

Το προτεινόμενο άρθρο 2 **περί υποχρεωτικού εξωδικαστικού συμβιβασμού** προτού υποβληθεί αίτηση απαλλαγής από χρέη (στο Γερμανικό Πτωχευτικό Νόμο το άρθρο 305 εντοπίζεται η ανάλογη ρύθμιση), φαίνεται να κινείται σε σωστή κατεύθυνση

Στην κατάρτιση του σχεδίου συμβιβασμού θα ήταν δυνατό να συμμετέχει **ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ)**, ο οποίος είναι ένας φορέας που κερδίζει την εμπιστοσύνη του Ελληνικού καταναλωτικού κοινού με το πέρασμα του χρόνου, όπως αποδεικνύεται και από τις ετήσιες εκθέσεις του, καθώς και οι κλήσεις και τα γραπτά παράπονα, τα απευθυντά σε αυτόν τον φορέα κάθε χρόνο αυξάνονται