



Τι πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες για τις οφειλές τους.

Τα τελευταία χρόνια και ιδίως την τελευταία πενταετία, ... το φαινόμενο των λεγόμενων «εισπρακτικώ ν εταιρειώ ν» και της λειτουργίας τους, τείνει να λάβει ανεξέλεγκτες διαστάσεις, κυρίως λόγω της διόγκωσης στις οφειλές των πολιτώ ν αλλά και της, πολλές φορές, παράτυπης και μη νόμιμης συμπεριφοράς των μελώ ν/υπαλλήλων των εταιρειώ ν αυτώ ν, κατά την επικοινωνία τους με τους καταναλωτές.

Αυτό σημειώ νει η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτώ ν Ελλάδας σε ανακοίνωσή της με την οποία υπενθυμίζει τα δικαιώ ματα των οφειλετώ ν στις εισπρακτικές εταιρείες και τα δικηγορικά γραφεία.

Επιπλέον προτείνεται οι καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τηλεφωνικές οχλήσεις εισπρακτικώ ν εταιρειώ ν ή δικηγορικώ ν γραφείων, να επικοινωνούν με την Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτώ ν Ελλάδας.

Τι είναι οι εισπρακτικές εταιρείες;

Σύμφωνα με τον νόμο (3758/2009) Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετώ ν για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις είναι οι εταιρίες που έχουν ως αποκλειστικό καταστατικό σκοπό την εξώ δικη ενημέρωση οφειλετώ ν για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων και απαιτητώ ν χρηματικώ ν οφειλώ ν τους έναντι δανειστώ ν, πριν από τη διενέργεια δικαστικώ ν πράξεων και το στάδιο έναρξης της αναγκαστικής εκτέλεσης, που προέρχονται από συμβάσεις πίστωσης και εγγύησης και νόμιμες εμπορικές συναλλαγές, καθώ ς και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπώ ν όρων αποπληρωμής των οφειλώ ν, κατ' εντολή και για λογαριασμό των δανειστώ ν.

Τα δικηγορικά γραφεία είναι εισπρακτικές εταιρείες;

Όχι, τα δικηγορικά γραφεία που έχουν αναλάβει την είσπραξη των απαιτήσεων του πελάτη τους (πχ τράπεζα) δεν υπάγονται στον νόμο των εισπρακτικώ ν εταιρειώ ν, έχουν όμως και αυτά υποχρεώ σεις ως προς τον τρόπο ενημέρωσης των οφειλετώ ν.

Οι εταιρείες διαχείρισης έχουν την υποχρέωση να τηρούν τις παρακάτω διατάξεις

του ν. 3758/2009 κατά τη διαδικασία επικοινωνίας με τους οφειλέτες.

Πιο συγκεκριμένα:

- Πριν από κάθε ενέργεια ενημέρωσης πρέπει να επιβεβαιώνεται η οφειλή και να γίνεται ταυτοποίηση του οφειλέτη.
- Η επικοινωνία πρέπει να γίνεται 1 φορά ανά δύο ημέρες ή πιο αραιά και κατά τις εργάσιμες ημέρες από ώρα 9:00 – 20:00.
- Ο υπάλληλος της εταιρείας να διαθέτει φανερό τον αριθμό προέλευσης της κλήσης και τα προσωπικά του στοιχεία (ονοματεπώνυμο και ιδιότητα και τον αριθμό μητρώου εταιρείας), δηλαδή να μην καλεί με «απόκρυψη».
- Να ενημερώνουν τον συνομιλητή ότι η κλήση καταγράφεται και τα στοιχεία διατηρούνται για 1 έτος. Στη συνέχεια καταστρέφονται, εκτός αν ζητήσει τη διατήρησή τους ο οφειλέτης ή η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή από το υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων οπότε και πρέπει να παρασχεθούν εντός 10 ημερών. Τα αρχεία αυτά δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν εναντίον του οφειλέτη.
- Η παρέμβαση των εταιρειών πρέπει να γίνεται αποκλειστικά και μόνο για την ενημέρωση των ληξιπρόθεσμων οφειλών και τη ρύθμιση αυτών και να παρέχονται οι πληροφορίες των οφειλών, εφόσον ζητηθεί από τον οφειλέτη εγγράφως εντός 10 ημερών ατελώς.

Οι εταιρείες διαχείρισης απαγορεύεται να χρησιμοποιούν πρακτικές όπως:

1. Ο υπάλληλος που επικοινωνεί με τον οφειλέτη να παρουσιάζεται με ιδιότητα που δεν έχει, όπως δικηγόρος ή δικαστικός επιμελητής
2. Η άσκηση σωματικής βίας, ψυχολογικής πίεσης ότι τάχα διακινδυνεύουν τα περιουσιακά στοιχεία ή η ζωή του οφειλέτη ή των οικείων του
3. Η επίδειξη προσβλητικής συμπεριφοράς κατά του οφειλέτη ή και των οικείων του
4. Η δυσφήμιση ή η απειλή δυσφήμισης του οφειλέτη στο οικογενειακό αλλά και στο εργασιακό περιβάλλον του
5. Η εκμετάλλευση περιστάσεων αντικειμενικής αδυναμίας του οφειλέτη, δηλαδή, να εκμεταλλεύονται τυχόν ασθένεια ή αδυναμία κατανόησης των λεγομένων του υπαλλήλου από τον οφειλέτη
6. Η απειλή λήψης μη νόμιμου μέτρου σε βάρος του
7. Η παραπλανητική πληροφόρηση του οφειλέτη
8. Οι κατ' οίκον ή στον χώρο εργασίας του οφειλέτη επισκέψεις, καθώς και οι επισκέψεις σε άλλους χώρους αυστηρώς προσωπικούς, όπως νοσοκομεία
9. Η ενόχληση των οικείων προσώπων του στο πλαίσιο της δυσφήμισης του οφειλέτη
10. Η παραπλανητική χρήση και παρουσίαση εγγράφων που δημιουργούν λανθασμένη εντύπωση ότι πρόκειται για δικαστικά έγγραφα
11. Η οποιαδήποτε επικοινωνία που περιλαμβάνει ανακριβείς πληροφορίες
12. Η επικοινωνία για οφειλές οι οποίες απορρέουν από γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί
13. Δεν επιτρέπονται πράξεις, οι οποίες ασκούνται μόνο από δικηγόρους ή δικαστικούς επιμελητές.

Τι γίνεται όμως όταν καλούν δικηγορικά γραφεία για τις οφειλές;

Με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας των δικηγόρων ο δικηγόρος ή η δικηγορική εταιρία, απαγορεύεται να οχλεί προφορικά και τηλεφωνικά, τον οφειλέτη του

εντολέα του πέραν της μίας φορές, προκειμένου να τον ενημερώσει για τις οφειλές του και να διερευνήσει τη δυνατότητα εξώδικης επίλυσης της υφιστάμενης διαφοράς.

Σε περίπτωση που στη συνέχεια ο οφειλέτης δεν ανταποκριθεί, δυστροπήσει ή αρνηθεί να εξοφλήσει την οφειλή, ο δικηγόρος οφείλει, τότε, να προβεί σε έγγραφη εξώδικη όχληση ή να ασκήσει τα προβλεπόμενα νόμιμα ένδικα βοηθήματα για λογαριασμό του εντολέα του.

Ποιες είναι οι κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης των ανωτέρω υποχρεώσεων των εισπρακτικών εταιρειών;

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων, μπορεί να επιβληθεί πρόστιμο με απόφαση του υπουργού Ανάπτυξης ύψους από 5.000 ευρώ έως 500.000 ευρώ. Σε περίπτωση που υπάρξει υποτροπή, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται. Τα πρόστιμα μπορεί να επιβληθούν και εις βάρος των δανειστριών Τραπεζών. Εννοείται ότι ο οφειλέτης μπορεί να στραφεί κατά της εισπρακτικής εταιρείας και μάλιστα κατά του υπαλλήλου ο οποίος διενήργησε την τηλεφωνική κλήση προσωπικά, αν υπήρξε αξιόποινη σε βάρος του ενέργεια όπως απειλή, εκβίαση, εξύβριση κλπ.

Τα αστικά δικαστήρια είναι αρμόδια για την επιδίκαση χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης. Οι δικηγόροι και οι δικηγορικές εταιρείες ευθύνονται πειθαρχικά για την παράβαση του χρόνου επικοινωνίας (άνω της μίας φορές).

Ο θιγόμενος πολίτης μπορεί να υποβάλει πειθαρχική αναφορά στον αρμόδιο δικηγορικό σύλλογο (με παράβολο 80 ευρώ για τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών), για να ζητήσει την πειθαρχική δίωξη του υπαιτίου δικηγόρου.