

Το Δεκέμβριο του 2004 εκδόθηκε ο νόμος 3297/2004, με τον οποίο συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία "Συνήγορος του Καταναλωτή" ως εξωδικαστικό όργανο επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Στο πεδίο εφαρμογής του νόμου περιλαμβάνονται, εφόσον δεν εξαιρούνται, και οι διαφορές που ανακύπτουν στις τραπεζικές συναλλαγές.

Νόμος 3297/2004 για το Συνήγορο του Καταναλωτή

Η ΕΕΤ εξέφρασε εξ αρχής την άποψη ότι θα ήταν πρόσφορο οι τραπεζικές συναλλαγές να εξαιρεθούν από τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στο μέτρο που θα υπάρχει αλληλεπικάλυψη αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου με τον Τραπεζικό Μεσολαβητή και θα υπάρξει κίνδυνος να επέλθει σύγχυση στο συναλλακτικό κοινό. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, ο οποίος λειτουργεί από το 1999, συγκροτήθηκε με βάση τις προϋποθέσεις που θέτουν οι σχετικές κοινοτικές Συστάσεις, έχει καθιερωθεί, είναι γνωστός στο συναλλακτικό κοινό και διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό εξοικειωμένο με τις ιδιαιτερότητες των τραπεζικών συναλλαγών, γεγονός που του επιτρέπει να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες των συναλλασσομένων.

Η καθιέρωση και η λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή τελεί σε άμεση συνάρτηση με την τάση που έχει διαμορφωθεί στην ΕΕ για την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών εξώδικης επίλυσης διαφορών στον τραπεζικό τομέα. Η λειτουργία του υπαγορεύεται από τις ιδιαιτερότητες των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες επιτάσσουν υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία, εξειδικευμένο προσωπικό και στενή συνεργασία με τις τράπεζες.

Σε κάθε περίπτωση, στο νόμο γίνεται μεία για το θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή και κοινός στόχος όλων είναι η επίτευξη της κατά το δυνατόν εποικοδομητικότερης συνεργασίας μεταξύ του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Τραπεζικού Μεσολαβητή προς όφελος του συναλλακτικού κοινού.