

148(Ι)/2015

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕ
ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΝΟΜΟΣ

ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΡΘΡΩΝ

Άρθρο

ΜΕΡΟΣ Ι

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Συνοπτικός τίτλος.
2. Ερμηνεία.
3. Πεδίο Εφαρμογής.
4. Σχέση με άλλες νομοθεσίες.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

5. Διαχείριση αιτήσεων και ορισμός Γραμματέων.
6. Κατάρτιση Μητρώου Εμπόρων.
7. Αρμοδιότητες της Υπηρεσίας.
8. Εξουσίες και καθήκοντα του Γραμματέα.
9. Μητρώο Διαιτητών.
10. Ανεξαρτησία και αμεροληψία Διαιτητών.
11. Διαγραφή Διαιτητή από το Μητρώο Διαιτητών.
12. Δημοσίευση πληροφοριών.
13. Δημοσιοποίηση έκθεσης της Υπηρεσίας.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

14. Υποβολή καταγγελίας και συγκατάθεση εμπόρου για υποβολή αίτησης στην Υπηρεσία.
15. Υποβολή της αίτησης.
16. Προκαταρκτική εξέταση της αίτησης από το Γραμματέα.
17. Επίδοση εγγράφων και υποβολή απάντησης και ανταπαίτησης.
18. Αποδοχή ή απόρριψη αξίωσης του αιτητή.
19. Εξέταση υπόθεσης από ένα Διαιτητή.

ΜΕΡΟΣ IV
ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

20. Ειδοποίηση καθορισμού τόπου και χρόνου ακρόασης.
21. Κλήτευση Μαρτύρων.
22. Παρουσίαση της υπόθεσης.
23. Διαδικασία ενώπιον του Διαιτητή.
24. Καθήκοντα μαρτύρων.
25. Διακοπή ή αναβολή της ακρόασης.
26. Φιλικός διακανονισμός.

ΜΕΡΟΣ V
ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

27. Έκδοση απόφασης και έξοδα.
28. Έκδοση απόφασης ερήμην.
29. Επίδοση απόφασης.
30. Εκτέλεση απόφασης.

ΜΕΡΟΣ VI
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

31. Γενικές πληροφορίες.
32. Συνεργασίες της Υπηρεσίας με φορείς εξώδικης επίλυσης διαφορών των άλλων κρατών μελών.
33. Παροχή βοήθεια στους καταναλωτές σε περίπτωση διασυννοριακής διαφοράς.
34. Κοινοποίηση πληροφοριών στο Διευθυντή.
35. Αξιολόγηση από το Διευθυντή.

ΜΕΡΟΣ VII
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

36. Επίδοση εγγράφου.
37. Απόσυρση αίτησης ή ανταπαίτησης.
38. Κυρώσεις.
39. Αποτέλεσμα της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών στην παραγραφή και στις αποσβεστικές προθεσμίες.
40. Έκδοση Διαταγμάτων.
41. Κατάργηση.

42. Μεταβατικές Διατάξεις.

Πρώτο Παράρτημα – Αμοιβή Διαιτητών

Δεύτερο Παράρτημα

Τύπος Α – Έντυπο Υποβολής Αίτησης

Τύπος Β – Έντυπο Απάντησης

Τρίτο Παράρτημα – Επιβαλλόμενα Τέλη

148(I)/2015

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕ
ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΝΟΜΟΣ

Προοίμιο. Για σκοπούς εναρμόνισης με την πράξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τίτλο-

Επίσημη «Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση Ε.Ε.: καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού L: 165, (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ, 18.6.2013, σ. 63.

Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

ΜΕΡΟΣ Ι

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός 1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Εξώδικης τίτλος. Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμος του 2015.

Ερμηνεία. 2. Στον παρόντα Νόμο-

«αίτηση» σημαίνει αίτηση που υποβάλλεται στην Υπηρεσία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου από καταναλωτή εναντίον εμπόρου σε σχέση με καταναλωτική απαίτηση·

«αιτητής» σημαίνει τον καταναλωτή που υποβάλλει την αίτηση·

«ανταπαίτηση» σημαίνει την απαίτηση του καθ' ου η αίτηση που υποβάλλεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17, η οποία συνδέεται άμεσα με αίτηση που υποβλήθηκε εναντίον του·

«Γραμματέας» σημαίνει το δημόσιο υπάλληλο που υπηρετεί στην Υπηρεσία και ο οποίος ορίζεται ως γραμματέας σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5·

«Δημοκρατία» σημαίνει την Κυπριακή Δημοκρατία·

«Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών» σημαίνει διαδικασία σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3, η οποία πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος Νόμου και εφαρμόζεται από την Υπηρεσία·

«διαιτησία» σημαίνει τη διαδικασία που προβλέπεται στον παρόντα Νόμο για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών απαιτήσεων με την ενεργό παρέμβαση Διαιτητή·

«Διαιτητής» σημαίνει το πρόσωπο που εγγράφεται στο Μητρώο Διαιτητών σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 9·

«διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από σύμβαση πώλησης ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος όπου ο έμπορος διεξάγει εργασίες·

«Διευθυντής» σημαίνει το διευθυντή της Υπηρεσίας·

«Δικαστήριο» σημαίνει αρμόδιο Επαρχιακό Δικαστήριο·

«εγχώρια διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από σύμβαση πώλησης ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά το χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί και ο έμπορος

διεξάγει εργασίες στη Δημοκρατία·

«έμπορος» σημαίνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού ή δημόσιου δικαίου που ενεργεί για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας είτε προσωπικά είτε μέσω τρίτου προσώπου και είναι εγκατεστημένο·

- (α) στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, εάν είναι φυσικό πρόσωπο,
- (β) στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άλλης άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή άλλης εγκατάστασης, εάν είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων·

«καθ' ου η αίτηση» σημαίνει τον έμπορο εναντίον του οποίου υποβάλλεται η αίτηση·

Επίσημη
Εφημερίδα της
Ε.Ε.:
L165,
18.6.2013,
σ.1.

«Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013» σημαίνει τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2009 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται·

«καταναλωτής» σημαίνει φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

«καταναλωτική απαίτηση» σημαίνει κάθε απαίτηση που αφορά-

- (α) τη σύμβαση πώλησης από έμπορο σε καταναλωτή, ή /και
- (β) τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών από έμπορο σε καταναλωτή·

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και περιλαμβάνει και κράτη που αποτελούν συμβαλλόμενα μέρη στη Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο·

«μέρη» σημαίνει τον αιτητή και τον καθ' ου η αίτηση·

«Μητρώο Διαιτητών» σημαίνει το μητρώο που καταρτίζεται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 9, στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των Διαιτητών·

«Μητρώο Εμπόρων» σημαίνει το μητρώο που καταρτίζεται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 6, στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των εμπόρων που συμμετέχουν σε διαιτησία·

«Οδηγία 2013/11/ΕΕ» σημαίνει την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) Αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ, όπως αυτή εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται·

«σταθερό μέσο» σημαίνει κάθε μέσο που επιτρέπει την αποθήκευση πληροφοριών κατά τρόπο προσβάσιμο για μελλοντική αναφορά για χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·

«σύμβαση παροχής υπηρεσιών» σημαίνει κάθε σύμβαση, εξαιρουμένης σύμβασης πώλησης, βάσει της οποίας ο έμπορος

παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·

«σύμβαση πώλησης» σημαίνει κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο την ταυτόχρονη παροχή αγαθών και υπηρεσιών·

«Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο» σημαίνει τη Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο που υπογράφηκε στις 2 Μαΐου 1992 στο Οπόρτο, όπως αυτή προσαρμόστηκε με το Πρωτόκολλο που υπογράφηκε στις Βρυξέλλες στις 17 Μαΐου 1993 και όπως η Συμφωνία αυτή περαιτέρω εκάστοτε τροποποιείται·

«Υπηρεσία» σημαίνει την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, η οποία προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών·

«Υπουργός» σημαίνει τον Υπουργό Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού·

«φορέας εξώδικης επίλυσης διαφορών» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 4(ι)(η) της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Πεδίο
εφαρμογής.

3.-(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (2), ο παρών Νόμος εφαρμόζεται –

- (α) Σε καταναλωτικές απαιτήσεις το ύψος των οποίων, εξαιρουμένων τυχόν τόκων και εξόδων, δεν υπερβαίνει το ποσό των πέντε χιλιάδων ευρώ €5.000, ανά προϊόν σε κάθε σύμβαση πώλησης·

(β) σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου, εγκατεστημένου στο έδαφος της Δημοκρατίας και καταναλωτή που διαμένει στη Δημοκρατία ή σε άλλο κράτος μέλος, με την παρέμβαση Διαιτητή, ο οποίος ακολουθεί τη διαδικασία και εφαρμόζει τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

(2) Ο παρών Νόμος δεν εφαρμόζεται:

- (α) Στις διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο έμπορος·
- (β) στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας·
- (γ) στις διαφορές μεταξύ εμπόρων·
- (δ) σε απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου·
- (ε) σε δικαστική διαδικασία·
- (στ) στις διαδικασίες που έχουν κινηθεί από έμπορο κατά καταναλωτή·
- (ζ) στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της

προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων·

(η) στους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Σχέση με άλλες νομοθεσίες.

4.-(1) Σε περίπτωση σύγκρουσης των διατάξεων του παρόντος Νόμου με διατάξεις άλλων εθνικών εναρμονιστικών νομοθεσιών που ρυθμίζουν διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής, τις οποίες κινεί καταναλωτής κατά εμπόρου, οι πρώτες υπερισχύουν και εφαρμόζονται επί αυτών.

159(I) του 2012.

(2) Ο παρών Νόμος εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου του 2012.

ΜΕΡΟΣ II

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Διαχείριση αιτήσεων και ορισμός Γραμματέων.

5.-(1) Η Υπηρεσία είναι αρμόδια για τη διαχείριση αιτήσεων που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου, όπως αυτό καθορίζεται στις διατάξεις του άρθρου 3.

(2) Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας ορίζει Γραμματέα σε κάθε επαρχία.

Κατάρτιση Μητρώου Εμπόρων.

6.-(1)(α) Η Υπηρεσία καταρτίζει και διατηρεί Μητρώο Εμπόρων, στο οποίο καταχωρούνται τα ονόματα των εμπόρων, οι οποίοι συμμετέχουν σε διαδικασία διαιτησίας, όπως προβλέπεται στον παρόντα Νόμο.

(β) Το Μητρώο Εμπόρων δημοσιοποιείται κάθε χρόνο και αποτελεί παράρτημα της ετήσιας έκθεσης δραστηριοτήτων, η οποία

καταρτίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13.

(2) Η Υπηρεσία διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες εξώδικης επίλυσης διαφορών και διασφαλίζει ότι οι διαφορές που ρυθμίζονται από τον παρόντα Νόμο και αφορούν έμπορο εγκατεστημένο στο έδαφος της Δημοκρατίας, μπορούν να παραπεμφθούν σε διαιτησία.

Αρμοδιότητες
της Υπηρεσίας.

7. Η Υπηρεσία έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- (α) Διατηρεί ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών και επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά καταγγελίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά·
- (β) παρέχει στα μέρη, κατόπιν υποβολής αίτησης, τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο (α) επί σταθερού μέσου·
- (γ) δέχεται την υποβολή καταγγελιών από καταναλωτή με μη ηλεκτρονικό τρόπο·
- (δ) επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή ταχυδρομικώς·
- (ε) δέχεται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων διαφορών που καλύπτονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013·
- (στ) όταν εξετάζει διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα Νόμο, λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να

138(I) του 2001
37(I) του 2003
105(I) του 2012.

εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου.

- (ζ) η Υπηρεσία καταρτίζει ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 13 την οποία κοινοποιεί στον Υπουργό και στη Βουλή των Αντιπροσώπων για ενημέρωση.

Εξουσίες και
καθήκοντα του
Γραμματέα.

8. Ο Γραμματέας έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

- (α) Μεριμνά για τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας της Υπηρεσίας·
- (β) μεριμνά για την επίδοση οποιασδήποτε κοινοποίησης ή εγγράφου στα μέρη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17·
- (γ) ετοιμάζει το σχετικό φάκελο με όλα τα στοιχεία μιας υπόθεσης και το θέτει στη διάθεση του Διαιτητή·
- (δ) μεριμνά για την ενημέρωση του Μητρώου Διαιτητών, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9 και 11·
- (ε) μεριμνά για την εκτέλεση της απόφασης του Διαιτητή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 30·
- (στ) βοηθά οποιοδήποτε πρόσωπο στη συμπλήρωση οποιωνδήποτε εντύπων ή στην υποβολή οποιουδήποτε εγγράφου προς την Υπηρεσία·

- (ζ) αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε άλλης εργασίας ανατίθεται σ' αυτόν από τον Διευθυντή σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

Μητρώο
Διαιτητών.

9.-(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 35, ο Διευθυντής καταρτίζει Μητρώο Διαιτητών για κάθε επαρχία, το οποίο εγκρίνεται από τον Υπουργό και δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

(2) Στο δυνάμει του εδαφίου (1), Μητρώο Διαιτητών δύναται να εγγραφεί ως Διαιτητής, κατόπιν αίτησής του στην Υπηρεσία, πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο των Δικηγόρων που Ασκούν το Επάγγελμα σύμφωνα με τις διατάξεις του περί 42 του 1961 Δικηγόρων Νόμου και ασκεί το επάγγελμα για περίοδο διάρκειας 20 του 1963 τουλάχιστον δύο (2) ετών ή πρόσωπο που περιλαμβάνεται στο 46 του 1970 μητρώο διαιτητών που τηρεί το Επιστημονικό Τεχνικό Επιμελητήριο 40 του 1975 Κύπρου.

55 του 1978

71 του 1981

92 του 1983

98 του 1984

17 του 1985

52 του 1985

9 του 1989

175 του 1991

212 του 1991

9(I) του 1993

56(I) του 1993

83(I) του 1994

76(I) του 1995

103(I) του 1996

79(I) του 2000

31(I) του 2001
41(I) του 2002
180(I) του 2002
117(I) του 2003
130(I) του 2003
199(I) του 2004
264(I) του 2004
21(I) του 2005
65(I) του 2005
124(I) του 2005
158(I) του 2005
175(I) του 2006
117(I) του 2007
103(I) του 2008
109(I) του 2008
11(I) του 2009
130(I) του 2009
4(I) του 2010
65(I) του 2010
14(I) του 2011
144(I) του 2011
116(I) του 2012
18(I) του 2013
84(I) του 2014.

(3) Δεν εγγράφεται στο Μητρώο Διαιτητών πρόσωπο το οποίο:

- (α) Κατέχει δημόσια θέση είτε μόνιμα, είτε προσωρινά, είτε με αναπλήρωση στη δημόσια υπηρεσία, ή
- (β) έχει καταδικαστεί για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχρότητα,

(γ) έχει διαγραφεί από το Μητρώο Διαιτητών, δυνάμει των διατάξεων της παραγράφου (ζ) ή (η) του άρθρου 11.

(4) Οι Διαιτητές δεν αποκλείονται από την άσκηση του επαγγέλματός τους.

(5) Οι Διαιτητές παραμένουν εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Διαιτητών για περίοδο τριών (3) ετών, με δυνατότητα επανεγγραφής τους στο Μητρώο Διαιτητών μετά από αίτηση που υποβάλλεται δυνάμει του εδαφίου (2) και δεν είναι δυνατόν να απαλλαγούν των καθηκόντων τους χωρίς εύλογη αιτία.

(6) Το Μητρώο Διαιτητών αναθεωρείται κάθε χρόνο σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) ή και ενωρίτερα εάν ο Διευθυντής κρίνει αυτό αναγκαίο.

(7) Σε κάθε Διαιτητή, χορηγείται από την Υπηρεσία αμοιβή, η οποία καταβάλλεται από τον αιτητή κατά την υποβολή της αίτησης και το ύψος της αμοιβής ανέρχεται στο ποσό που καθορίζεται στο Πρώτο Παράρτημα.

Πρώτο
Παράρτημα.

(8) Ο Υπουργός δύναται να αναθεωρεί τα ποσά που καθορίζονται στο Πρώτο Παράρτημα με διάταγμά του, το οποίο δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

Ανεξαρτησία
και αμεροληψία
Διαιτητών.

10.-(1) Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους οι Διαιτητές είναι ανεξάρτητοι και δεν υπόκεινται στον έλεγχο ούτε ακολουθούν τις οδηγίες οποιουδήποτε προσώπου ή αρχής.

(2) Δεν επιτρέπεται στους Διαιτητές να έχουν οποιοδήποτε οικονομικό ή άλλο συμφέρον που δυνατό να επηρεάσει το αμερόληπτο της κρίσης τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

(3) (α) Διαιτητής στον οποίο παραπέμπεται οποιαδήποτε αίτηση για εξέταση οφείλει έγκαιρα να δηλώσει εγγράφως οποιοδήποτε περιστατικό ικανό να προκαλέσει δικαιολογημένη υπόνοια για το αμερόληπτο της κρίσης του ή της ανεξαρτησίας του ή οποιοδήποτε περιστατικό οδηγεί σε σύγκρουση συμφερόντων με τα μέρη.

(β) Σε περίπτωση που ο Διαιτητής προβεί σε δήλωση ως η παράγραφος (α), ο Γραμματέας, τηρουμένων των διατάξεων της επιφύλαξης του εδαφίου (2) του άρθρου 18, παραπέμπει την εξέταση της αίτησης στον επόμενο εγγεγραμμένο στο Μητρώο Διαιτητών Διαιτητή.

(4) Σε περίπτωση κατά την οποία ο έμπορος ή ο καταναλωτής διαπιστώσει ότι Διαιτητής έχει οποιοδήποτε συμφέρον που δυνατό να επηρεάσει το αμερόληπτο της κρίσης του, δικαιούται να ζητήσει αλλαγή Διαιτητή από το Διευθυντή, ο οποίος κρίνει κατά πόσο η αίτηση θα εξεταστεί από τον επόμενο εγγεγραμμένο στο Μητρώο Διαιτητών Διαιτητή, αιτιολογώντας τη θέση του αυτή.

Διαγραφή
Διαιτητή
από το
Μητρώο
Διαιτητών.

11. Διαιτητής διαγράφεται από το Μητρώο Διαιτητών σε περίπτωση-

- (α) θανάτου·
- (β) παραίτησης·
- (γ) διορισμού του στη δημόσια υπηρεσία·
- (δ) που κηρύχτηκε σε κατάσταση πτώχευσης ή εκδόθηκε

κατ' αυτού διάταγμα διορισμού συνδίκου ή ήλθε σε συμβιβασμό με τους πιστωτές του·

- (ε) καταδίκης του, για ποινικό αδίκημα ή για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχρότητα·
- (στ) αδυναμίας να εκτελέσει τα καθήκοντά του λόγω φυσικής ή ψυχικής αναπηρίας ή ασθένειας·
- (ζ) απόκτησης οικονομικού ή άλλου συμφέροντος που δυνατό να επηρεάσει το αμερόληπτο της κρίσης του, χωρίς να έχει ενεργήσει σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (3) του άρθρου 10·
- (η) κατάχρησης της θέσης του κατά τρόπο ώστε τυχόν συνέχιση της θητείας του να αποβεί επιβλαβής για το δημόσιο συμφέρον·
- (θ) έχει διαγραφεί από το Μητρώο των Δικηγόρων που ασκούν το επάγγελμα ή από το μητρώο διαιτητών που τηρεί το Επιστημονικό Τεχνικό Επιμελητήριο Κύπρου.

Δημοσίευση
πληροφοριών.

12. Στον αναφερόμενο στην παράγραφο (α) του άρθρου 7, ιστότοπο, σε σταθερό μέσο κατόπιν υποβολής αίτησης, περιέχονται από την Υπηρεσία σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες αναφορικά με:

- (α) τα στοιχεία επαφής, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης των Διαιτητών·
- (β) το γεγονός ότι η Υπηρεσία περιέχεται σε κατάλογο

κατά το άρθρο 20 παράγραφος 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

- (γ) το διορισμό των Διαιτητών και τη διάρκεια της θητείας τους·
- (δ) την εμπειρογνωμοσύνη, την αμεροληψία και την ανεξαρτησία των Διαιτητών·
- (ε) τη συμμετοχή των Διαιτητών σε τυχόν δίκτυα φορέων εξώδικης επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- (στ) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν οι Διαιτητές, καθώς και τυχόν περιορισμούς που τίθενται·
- (ζ) τους κανόνες που διέπουν την επίλυση διαφορών και τους λόγους για τους οποίους η Υπηρεσία μπορεί να αρνηθεί την εξέταση διαφοράς·
- (η) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στην Υπηρεσία και στις οποίες διεξάγεται η Διαδικασία Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών·
- (θ) τους κανόνες που χρησιμοποιούν οι Διαιτητές για την επίλυση των διαφορών·
- (ι) τυχόν προκαταρκτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον έμπορο·

- (ια) τη δυνατότητα απόσυρσης των μερών από τη διαδικασία·
- (ιβ) το κόστος επιβάρυνσης των μερών, καθώς και τους κανόνες επιδίκασης των δικαστικών εξόδων στο τέλος της διαδικασίας·
- (ιγ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·
- (ιδ) τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών, μεταξύ των οποίων και τις κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την απόφαση του Διαιτητή·
- (ιε) την εκτελεστότητα της απόφασης που εκδίδει Διαιτητής.

Δημοσιοποίηση
έκθεσης της
Υπηρεσίας.

13.-(1) Η Υπηρεσία δημοσιοποιεί ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων της στον ιστότοπο που αναφέρεται στην παράγραφο (α) του άρθρου 7.

(2) Η αναφερόμενη στο εδάφιο (1) έκθεση περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές:

- (α) Τον αριθμό των διαφορών που κλήθηκε να εξετάσει η Υπηρεσία και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- (β) τυχόν σημαντικά προβλήματα ή προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων· οι

πληροφορίες αυτές μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις για το πώς μπορούν τέτοια προβλήματα να αποφεύγονται ή να επιλύονται στο μέλλον, προκειμένου να βελτιώνονται τα πρότυπα των εμπόρων και να διευκολύνεται η ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών·

- (γ) το ποσοστό των διαφορών τις οποίες αρνήθηκε να εξετάσει η Υπηρεσία και το ποσοστό των διάφορων λόγων άρνησης εξέτασης αίτησης σύμφωνα με διατάξεις του άρθρου 14·
- (δ) το ποσοστό διαδικασιών εξώδικης επίλυσης διαφορών που διεκόπησαν και τους λόγους της διακοπής αυτής, εάν είναι γνωστοί·
- (ε) το μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών·
- (στ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης διαφορών, αν είναι γνωστό·
- (ζ) τη συνεργασία της Υπηρεσίας με άλλους φορείς μέσα σε δίκτυα φορέων εξώδικης επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, εάν συντρέχει περίπτωση.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Υποβολή

14.-(1) Πριν να υποβάλει την αίτησή του στην Υπηρεσία, ο

καταγγελίας και
συγκατάθεση
εμπόρου για
υποβολή
αίτησης στην
Υπηρεσία.

καταναλωτής οφείλει να εξασφαλίσει τη γραπτή συγκατάθεση του εμπόρου εναντίον του οποίου υποβάλλεται η αίτηση:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που ο έμπορος περιλαμβάνεται στο Μητρώο Εμπόρων τεκμαίρεται ότι έχει ήδη δώσει την απαιτούμενη συγκατάθεση.

(2) Ο έμπορος που αναφέρεται στο εδάφιο (1) ενημερώνει τους καταναλωτές παρέχοντας τους πληροφορίες με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπό του, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και στις προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ αυτού και του καταναλωτή ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο σε σταθερό μέσο:

(α) Για τη συμμετοχή του σε διαιτησία· και

(β) για τα στοιχεία επικοινωνίας της Υπηρεσίας.

(3) Η Υπηρεσία μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει μια συγκεκριμένη διαφορά σε περίπτωση που:

(α) Η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία· ή

(β) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από Διαιτητή ή από Δικαστήριο.

(4) Η Υπηρεσία αρνείται την εξέταση συγκεκριμένης αίτησης σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στην

Υπηρεσία μέσα σε ένα (1) έτος από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε το αίτημα στον έμπορο.

(5) Η Υπηρεσία κοινοποιεί αιτιολογημένη απόφαση για τη μη εξέταση συγκεκριμένης αίτησης κατά τα προβλεπόμενα στα εδάφια (3) και (4) εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου της καταγγελίας.

Υποβολή της
αίτησης.
Δεύτερο
Παράρτημα,
Τύπος Α.
Τρίτο
Παράρτημα.

15.-(1) Καταναλωτής, ο οποίος επιθυμεί να υποβάλει αίτηση δυνάμει του άρθρου 14 υποβάλλει αυτή στην Υπηρεσία κατά τον Τύπο Α που καθορίζεται στο Δεύτερο Παράρτημα καταβάλλοντας ταυτόχρονα το καθοριζόμενο στο Τρίτο Παράρτημα τέλος και την αμοιβή του Διαιτητή που θα εξετάσει την αίτηση, όπως προβλέπεται στο εδάφιο (7) του άρθρου 9.

(2) Η αίτηση υποβάλλεται στο Γραμματέα της επαρχίας της επιλογής του αιτητή ή σε περίπτωση που αυτός διαμένει σε άλλο κράτος μέλος, υποβάλλεται στο Γραμματέα της επαρχίας όπου πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή σε σχέση με την οποία προέκυψε η καταναλωτική απαίτηση.

(3) Η αίτηση συνοδεύεται από:

- (α) Οποιαδήποτε στοιχεία διαθέτει ο αιτητής, όπως αποδείξεις πληρωμής, δελτία εγγυήσεως ή και άλλα σχετικά έγγραφα και
- (β) έγγραφη συγκατάθεση του εμπόρου για παραπομπή της καταναλωτικής απαίτησης σε διαιτησία δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, εκτός αν η συγκατάθεσή του τεκμαίρεται σύμφωνα με τις διατάξεις της επιφύλαξης του εδαφίου (1) του άρθρου

14.

(4) Ο αιτητής κατά την υποβολή της αίτησης κατονομάζει τους μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει για να καταθέσουν κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας.

Προκαταρκτική
εξέταση της
αίτησης από
το
Γραμματέα.

16.-(1) Με τη λήψη της αίτησης, ο Γραμματέας εξετάζει κατά πόσο:

- (α) Η αίτηση αφορά καταναλωτική απαίτηση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου·
- (β) η αίτηση περιλαμβάνει τα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 15·
- (γ) πληρώθηκε το καταβλητέο τέλος·
- (δ) καταβλήθηκε το ποσό της αμοιβής του Διαιτητή σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (7) του άρθρου 9.

(2) Σε περίπτωση που διαπιστώνεται από το Γραμματέα ότι η αίτηση δεν πληροί οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στο εδάφιο (1), η αίτηση, τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (3), δε γίνεται αποδεκτή και ο Γραμματέας ενημερώνει γραπτώς τον αιτητή για τους λόγους της μη αποδοχής.

(3) Ο αιτητής, εντός επτά (7) ημερών από την ημερομηνία που θα λάβει γνώση των λόγων της μη αποδοχής της αίτησής του, δύναται να υποβάλει στο Γραμματέα τα ελλείποντα στοιχεία ή το καταβλητέο τέλος ή την αμοιβή του Διαιτητή που αναφέρονται ως οι

λόγοι μη αποδοχής, ανάλογα με την περίπτωση, και σε περίπτωση που δεν τα υποβάλει η αίτηση μετά την εκπνοή της ταχθείσας προθεσμίας θεωρείται ως απορριφθείσα.

Επίδοση
εγγράφων και
υποβολή
απάντησης και
ανταπαίτησης.
Δεύτερο
Παράρτημα,
Τύπος Β.

17.-(1) Ο Γραμματέας επιδίδει την αίτηση στον καθ' ου η αίτηση, ο οποίος εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της επίδοσης, υποβάλλει απάντηση στην αίτηση, σύμφωνα με τον Τύπο Β που καθορίζεται στο Δεύτερο Παράρτημα, στο Γραμματέα της επαρχίας όπου υποβλήθηκε η αίτηση.

Τρίτο
Παράρτημα.

(2) Ο καθ' ου η αίτηση στην απάντησή του δύναται να υποβάλει ανταπαίτηση κατά του αιτητή, καταβάλλοντας το καθοριζόμενο στο Τρίτο Παράρτημα τέλος.

(3) Ο καθ' ου η αίτηση κατά την υποβολή της απάντησης κατονομάζει τυχόν μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει για να καταθέσουν κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας.

Αποδοχή ή
απόρριψη
αξίωσης του
αιτητή.

18.-(1) Σε περίπτωση που στην απάντησή του ο καθ' ου η αίτηση αποδεχτεί την αξίωση του αιτητή, όπως αυτή καθορίζεται στην αίτηση, καταβάλλει μέσω του Γραμματέα στον αιτητή το απαιτούμενο στην αίτηση χρηματικό ποσό.

(2) Σε περίπτωση που ο καθ' ου η αίτηση δεν αποδέχεται την αξίωση του αιτητή, όπως αυτή καθορίζεται στην αίτηση, ο Γραμματέας επιδίδει την απάντηση του καθ' ου η αίτηση στον αιτητή και παραπέμπει την υπόθεση σε Διαιτητή, ανάλογα με την σειρά εγγραφής και αποδοχής ανάληψης της διαιτησίας των Διαιτητών στο Μητρώο Διαιτητών:

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το αντικείμενο της αίτησης είναι τεχνικής φύσεως, η υπόθεση παραπέμπεται για εξέταση σε Διαιτητή, ο οποίος προέρχεται από το μητρώο διαιτητών που διατηρεί το Επιστημονικό Τεχνικό Επιμελητήριο Κύπρου, όπως προβλέπεται στις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 9.

Εξέταση
υπόθεσης από
ένα Διαιτητή.

19. Η διαδικασία εξέτασης κάθε υπόθεσης, περιλαμβανομένης και της έκδοσης απόφασης διεξάγεται από τον ίδιο Διαιτητή, εκτός αν αυτός διαγραφεί από το Μητρώο Διαιτητών δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 11 ή αδυνατεί να ασκήσει τα καθήκοντά του λόγω προσωρινού κωλύματος.

ΜΕΡΟΣ IV ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ειδοποίηση
καθορισμού
τόπου και
χρόνου
ακρόασης.

20.-(1) Τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 18 και 28, ο Διαιτητής καθορίζει τον τόπο και τον χρόνο διεξαγωγής της ακρόασης και ο Γραμματέας επιδίδει σχετική ειδοποίηση στα μέρη και σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο του οποίου η παρουσία κρίνεται αναγκαία.

(2) Η ακρόαση διεξάγεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που ο Γραμματέας δίδει το σχετικό φάκελο με όλα τα στοιχεία της υπόθεσης στο Διαιτητή.

Κλήτευση
Μαρτύρων.

21.-(1) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 15 και του εδαφίου (3) του άρθρου 17, αν ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση, αφού λάβει ειδοποίηση για ακρόαση ενώπιον του Διαιτητή, προτίθεται να καλέσει μάρτυρα τον οποίο δεν έχει κατονομάσει στην αίτηση ή στην απάντησή του, ο αιτητής ή, ανάλογα με την περίπτωση, ο καθ' ου η αίτηση, ζητά γραπτή εξουσιοδότηση από το Διαιτητή για την παρουσίαση του μάρτυρα αυτού υποβάλλοντας

σχετικό αίτημα στο Γραμματέα τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την προγραμματισθείσα ημερομηνία ακρόασης.

(2) Η κλήτευση των μαρτύρων γίνεται από το Γραμματέα.

Παρουσίαση της υπόθεσης. 22.-(1) Τα μέρη παρουσιάζονται ενώπιον του Διαιτητή αυτοπροσώπως ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, περιλαμβανομένου δικηγόρου.

(2) Στην περίπτωση που ο καθ' ου η αίτηση είναι νομικό πρόσωπο, εκπροσωπείται από φυσικό πρόσωπο που είναι δεόντως εξουσιοδοτημένο να ενεργεί για λογαριασμό του.

Διαδικασία ενώπιον του Διαιτητή. 23.-(1) Ο Διαιτητής διασφαλίζει ότι η διαδικασία ενώπιόν του διεξάγεται σύμφωνα με τις αρχές της ισότητας και της φυσικής δικαιοσύνης.

(2) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (1), ο Διαιτητής λαμβάνει γνώση των περιστατικών της υπόθεσης, ακούει τα μέρη και δύναται να υποβάλει ερωτήσεις στα μέρη και στους μάρτυρες.

Καθήκοντα μαρτύρων. 24. Πρόσωπο το οποίο έχει κλητευθεί ως μάρτυρας σε ακροαματική διαδικασία σύμφωνα με τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου, έχει καθήκον να:

(α) Παρευρεθεί στην ακρόαση κατά το χρόνο, την ημερομηνία και στο χώρο που καθορίζεται στην κλήτευση·

(β) φέρει μαζί του οποιοδήποτε έγγραφο και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία του έχουν ζητηθεί με την κλήτευση ή άλλα στοιχεία τα οποία κατά την κρίση του θεωρεί σχετικά με την υπόθεση.

- Διακοπή ή αναβολή της ακρόασης.
25. Ο Διαιτητής δύναται να διακόψει ή να αναβάλει την ακρόαση μιας υπόθεσης εάν κατά την κρίση του υπάρχουν βάσιμοι λόγοι προς τούτο και λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για την ταχεία διεκπεραίωση της ακρόασης.
- Φιλικός διακανονισμός.
- 26.-(1) Κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας, ο Διαιτητής έχει τη διακριτική ευχέρεια να ωθήσει τα μέρη να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό.
- (2) Σε περίπτωση που τα μέρη καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό, ο οποίος εγκρίνεται από το Διαιτητή, τότε καταγράφεται από το Γραμματέα και εκτελείται ως εάν να ήταν απόφαση του Διαιτητή. Ο φιλικός διακανονισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει και την πληρωμή όλων των εξόδων, όπως αυτά ορίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 15.
- (3) Ο Διαιτητής ενημερώνει τα μέρη πριν καταλήξουν στο φιλικό διακανονισμό ότι—
- (α) Η συμμετοχή στη διαδικασία δεν εμποδίζει τα μέρη να προσφύγουν ενώπιον αρμόδιου δικαστηρίου·
- (β) η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε σε περίπτωση προσφυγής σε δικαστήριο.
- (4) Τα μέρη πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για το φιλικό διακανονισμό έχουν εύλογο χρονικό διάστημα για να σκεφτούν την προτεινόμενη λύση.

ΜΕΡΟΣ V
ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Έκδοση
απόφασης και
έξοδα.

27.-(1) Ο Διαιτητής εκδίδει την απόφασή του γραπτώς μετά την ολοκλήρωση της ακροαματικής διαδικασίας και εν πάση περιπτώσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία αυτή.

(2) Η απόφαση του Διαιτητή επιδίδεται γραπτώς στα μέρη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 29.

(3) Ο Διαιτητής, στη γραπτή απόφασή του, την οποία αιτιολογεί παραθέτοντας τα κύρια σημεία στα οποία στηρίχθηκε, καθορίζει τα ακόλουθα:

- (α) Το ποσό που το μέρος εναντίον του οποίου εκδίδεται η απόφαση οφείλει να καταβάλει στο μέρος υπέρ του οποίου εκδίδεται η απόφαση· και
- (β) τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (4), τα έξοδα τα οποία κρίνει δίκαιο υπό τις περιστάσεις να καταβληθούν, συμπεριλαμβανομένης και της αμοιβής που καταβλήθηκε στο Διαιτητή δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (7) του άρθρου 9:

Νοείται ότι, τα έξοδα περιορίζονται σε δαπάνες που έχουν άμεση σχέση με την υπόθεση και δεν περιλαμβάνουν ποσά που σχετίζονται με οποιαδήποτε αμοιβή, η οποία καταβλήθηκε σε δικηγόρους ή πληρεξούσιους αντιπροσώπους.

(4) Σε περίπτωση που ο Διαιτητής εκδώσει απόφαση ερήμην, δυνάμει του άρθρου 28, τα έξοδα καταβάλλονται από το μέρος που δεν παρέστη στην ακρόαση.

(5) (α) Η έκβαση της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών γνωστοποιείται στους ενδιαφερόμενους εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η Υπηρεσία έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας κατά τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 15 και 16.

(β) Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, η Υπηρεσία έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών·

(γ) Τα μέρη ενημερώνονται για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.

Έκδοση
απόφασης
ερήμην.

28. Σε περίπτωση που ο καθ' ου η αίτηση δεν παραστεί στην ακρόαση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 20, ο Διαιτητής δύναται να-

(α) Εκδώσει απόφαση ερήμην χωρίς τη διεξαγωγή ακρόασης, ή

(β) δώσει οδηγίες για τη διεξαγωγή ακρόασης σε μεταγενέστερη ημερομηνία, νοουμένου ότι δεν θα επηρεάσει την ολοκλήρωση της υπόθεσης μέσα στο καθορισμένο χρονικό διάστημα.

Επίδοση
απόφασης.

29. Η απόφαση του Διαιτητή επιδίδεται από το Γραμματέα στα μέρη, αμέσως μετά την έκδοσή της και εν πάσει περιπτώσει σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της από το Διαιτητή.

Εκτέλεση
απόφασης.

30.-(1) Η απόφαση του Διαιτητή καταγράφεται από το Γραμματέα και καθίσταται εκτελεστή.

(2) Το επιδικαζόμενο ποσό καταβάλλεται από το μέρος εναντίον του οποίου εκδόθηκε η απόφαση στο μέρος υπέρ του οποίου εκδόθηκε η απόφαση, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία επίδοσης της απόφασης.

(3) Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με την απόφαση, η εν λόγω απόφαση εγγράφεται στο κατά τόπο αρμόδιο δικαστήριο και η εκτέλεση αυτής διενεργείται κατά τον ίδιο τρόπο όπως δικαστική απόφαση ή διάταγμα με την ίδια ισχύ και για την εκτέλεση αυτή χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες του κατά τόπο αρμόδιου δικαστηρίου.

ΜΕΡΟΣ VI

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Γενικές
πληροφορίες.

31. Η Υπηρεσία, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου και οι οργανώσεις καταναλωτών δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, παρέχοντας σύνδεσμο προς τον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και όποτε είναι δυνατό, επί σταθερού μέσου στις εγκαταστάσεις τους, αναφορά στον κατάλογο φορέων εξώδικης επίλυσης διαφορών που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Συνεργασία της
Υπηρεσίας με
φορείς εξώδικης
επίλυσης
διαφορών των
άλλων κρατών
μελών.

32. (1) Η Υπηρεσία συνεργάζεται με φορείς εξώδικης επίλυσης διαφορών άλλων κρατών μελών για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και προβαίνει σε τακτικές ανταλλαγές ορθών πρακτικών, όσον αφορά την επίλυση τόσο των διασυνοριακών όσο και εγχώριων διαφορών.

(2) Σε περίπτωση που σε κάποιον ειδικό τομέα υπάρχει στην

Ευρωπαϊκή Ένωση δίκτυο φορέων εξώδικης επίλυσης διαφορών που διευκολύνει την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, η Υπηρεσία γίνεται μέλος αυτού του δικτύου.

Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές σε περίπτωση διασυνοριακής διαφοράς.

33.-(1) Σχετικά με διασυνοριακή διαφορά ο καταναλωτής λαμβάνει βοήθεια σχετικά με την πρόσβασή του σε φορέα εξώδικης επίλυσης διαφορών που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος και είναι αρμόδιος να εξετάσει τη διασυνοριακή διαφορά από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου και τις οργανώσεις καταναλωτών.

(2) Η Υπηρεσία προβαίνει σε ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα προσφυγής σε διαδικασίες εξώδικης επίλυσης διαφορών κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Νόμο.

(3) Οι οργανώσεις καταναλωτών παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες σχετικά με την Υπηρεσία όταν δέχονται καταγγελίες από καταναλωτές.

Κοινοποίηση πληροφοριών στο Διευθυντή.

34.-(1) Η Υπηρεσία σε συνεργασία με τους Διαιτητές κοινοποιεί στο Διευθυντή πληροφορίες σχετικά με -

- (α) Τα στοιχεία επαφής τους και τη διεύθυνση του ιστότοπού τους·
- (β) την αμοιβή, τη διάρκεια της θητείας των Διαιτητών·
- (γ) τυχόν διαδικαστικούς κανόνες·
- (δ) τα προβλεπόμενα τέλη·
- (ε) τη μέση διάρκεια των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης

διαφορών·

- (στ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται οι καταγγελίες και να διεξάγεται η Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών·
- (ζ) δήλωση σχετικά με τα είδη διαφορών που καλύπτει η Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών·
- (η) τους λόγους για τους οποίους υπήρξε μη εξέταση συγκεκριμένης διαφοράς·
- (θ) αιτιολογημένη δήλωση περί του εάν η Υπηρεσία μπορεί να θεωρηθεί φορέας εξώδικης επίλυσης διαφορών και κατά πόσο πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στο κεφάλαιο II της εν λόγω Οδηγίας.

(2) Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1), η Υπηρεσία κοινοποιεί χωρίς αναίτια καθυστέρηση τις μεταβολές αυτές στο Διευθυντή.

(3) Κάθε Διαιτητής διαβιβάζει στην Υπηρεσία και η Υπηρεσία στο Διευθυντή πληροφορίες σχετικά με:

- (α) Τον αριθμό των διαφορών και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- (β) το ποσοστό των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης διαφορών που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·
- (γ) το μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση

των διαφορών που τους υποβλήθηκαν·

- (δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης διαφορών, αν είναι γνωστό·
- (ε) τυχόν επαναλαμβανόμενα ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων· οι πληροφορίες που κοινοποιούνται μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις σχετικά με το πώς μπορούν να αποφεύγονται παρόμοια προβλήματα στο μέλλον ή πώς μπορούν αυτά να επιλύονται·
- (στ) την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων εξώδικης επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- (ζ) την κατάρτιση που παρέχεται στα πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την εξώδικη επίλυση διαφορών·
- (η) την αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών και πιθανούς τρόπους για να βελτιωθεί η απόδοσή της.

Αξιολόγηση
από το
Διευθυντή.

35. (1) Ο Διευθυντής αξιολογεί, ιδίως βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με το άρθρο 34, εάν η Υπηρεσία και οι Διαιτητές που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς εξώδικης επίλυσης διαφορών που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής

της Οδηγίας 2013/11/ΕΚ και αν πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας του κεφαλαίου II της εν λόγω Οδηγίας, καθώς επίσης και του παρόντος Νόμου.

(2) Ο Διευθυντής καταρτίζει κατάλογο που περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με:

- (α) Την ονομασία, τα στοιχεία επαφής και τη διεύθυνση του ιστότοπου της Υπηρεσίας·
- (β) τα προβλεπόμενα τέλη·
- (γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται καταγγελίες και να διεξάγεται η Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών·
- (δ) τα είδη διαφορών που καλύπτονται από τη Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών·
- (ε) την ακροαματική διαδικασία·
- (στ) το δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας· και
- (ζ) τους λόγους για τους οποίους η Υπηρεσία μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά.

(3)(α) Ο Διευθυντής κοινοποιεί τον κατάλογο που αναφέρεται στο εδάφιο (2) στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

(β) Σε περίπτωση που κοινοποιηθεί στο Διευθυντή οποιαδήποτε μεταβολή σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 34, ο

εν λόγω κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και η σχετική πληροφορία διαβιβάζεται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

(4)(α) Αν Διαιτητής δεν πληροί πλέον τις απαιτήσεις του εδαφίου (1), ο Διευθυντής έρχεται σε επαφή μαζί του, αναφέρει τις απαιτήσεις τις οποίες δεν πληροί και του ζητά να συμμορφωθεί αμέσως.

(β) Σε περίπτωση που, μετά την παρέλευση τριών (3) μηνών, Διαιτητής εξακολουθεί να μην πληροί τις απαιτήσεις του εδαφίου (1), ο Διευθυντής τον διαγράφει από τον κατάλογο που αναφέρεται στο εδάφιο (2) καθώς επίσης και από το Μητρώο Διαιτητών. Ο εν λόγω κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και οι σχετικές πληροφορίες κοινοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

(5)(α) Η Υπηρεσία δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο που αναφέρεται ανωτέρω, παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

(β) Η Υπηρεσία δημοσιοποιεί τον εν λόγω ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου.

ΜΕΡΟΣ VII

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Επίδοση
εγγράφου.

36. Στην περίπτωση που απαιτείται η επίδοση οποιουδήποτε εγγράφου, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, αυτό επιδίδεται μέσω του Γραμματέα με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:

(α) Στην περίπτωση επίδοσής του σε φυσικό πρόσωπο, με την παράδοσή του ή με την αποστολή του με

συστημένη επιστολή απευθυνόμενη σε αυτόν στη συνήθη ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνση της κατοικίας του ή με την αποστολή του με τηλεομοιότυπο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή

- (β) στην περίπτωση επίδοσής του σε νομικό πρόσωπο, με την παράδοσή του στο εγγεγραμμένο γραφείο ή σε άλλο χώρο διεξαγωγής των εργασιών της επιχείρησης ή με την αποστολή του με συστημένη επιστολή απευθυνόμενη στο πρόσωπο αυτό στο εγγεγραμμένο γραφείο, στην ταχυδρομική διεύθυνση ή σε άλλο χώρο διεξαγωγής των εργασιών του ή με την αποστολή του με τηλεομοιότυπο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Απόσυρση
αίτησης ή
ανταπαίτησης.

37.-(1) Ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση, ανάλογα με την περίπτωση, δύναται να αποσύρει εγγράφως την αίτηση ή την ανταπαίτηση που υπέβαλε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου σε οποιοδήποτε στάδιο πριν την έκδοση της απόφασης του Διαιτητή και ο Γραμματέας ειδοποιεί ως προς τούτο γραπτώς τα άλλα μέρη.

(2) Η δύναμη του εδαφίου (1) απόσυρση δύναται να γίνει προφορικά κατά τη διάρκεια της ακρόασης ενώπιον του Διαιτητή, νοουμένου ότι η ειδοποίηση για την ακρόαση επιδόθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17. Ο Διαιτητής προχωρεί στην έκδοση απόφασης, λαμβάνοντας υπόψη την απόσυρση της αίτησης ή ανταπαίτησης.

(3) Ο Διαιτητής ενημερώνει τα μέρη για το προβλεπόμενο από το παρόν άρθρο δικαίωμα απόσυρσης της αίτησης ή της ανταπαίτησης πριν την έναρξη της διαδικασίας.

(4) Ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση που αποσύρει την αίτηση ή την ανταπαίτηση, ανάλογα με την περίπτωση, σύμφωνα με τα

εδάφια (1) και (2), και δε δύναται να υποβάλει νέα αίτηση ή ανταπαίτηση με το ίδιο αντικείμενο.

(5) Τα οποιαδήποτε έξοδα, περιλαμβανομένων των τελών αίτησης ή ανταπαίτησης και αμοιβής Διαιτητή, καταλογίζονται στο μέρος το οποίο απέσυρε την αίτηση ή την ανταπαίτηση.

Κυρώσεις.

38.-(1) Όταν ο Διευθυντής διαπιστώσει μη συμμόρφωση του εμπόρου με τις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 14, απαιτεί από τον έμπορο να τερματίσει τη μη συμμόρφωση.

(2) Εάν η αναφερόμενη στο εδάφιο (1) μη συμμόρφωση εξακολουθεί να υφίσταται, ο Διευθυντής δύναται να επιβάλει στον έμπορο διοικητικό πρόστιμο μέχρι δύο χιλιάδες ευρώ (€2000).

(3) Ο Διευθυντής, προτού επιβάλει διοικητικό πρόστιμο, ειδοποιεί τον έμπορο για την πρόθεσή του αυτή, ενημερώνοντάς το για τους λόγους για τους οποίους προτίθεται να πράξει τούτο και παρέχοντας σε αυτό το δικαίωμα υποβολής παραστάσεων, μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημέρα της ειδοποίησης.

(4) Ο Διευθυντής επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (2), με γραπτή και αιτιολογημένη απόφασή του, την οποία διαβιβάζει στον έμπορο.

(5) Σε περίπτωση άρνησης ή/και παράλειψης προσώπου, στο οποίο επιβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, να καταβάλει στο Διευθυντή τέτοιο πρόστιμο, ο Διευθυντής λαμβάνει δικαστικά μέτρα και εισπράττει το οφειλόμενο ποσό ως αστικό χρέος οφειλόμενο στη Δημοκρατία.

Αποτέλεσμα της Διαδικασίας

39. (1) Η έναρξη της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών, κατά τις διατάξεις του άρθρου 15 επάγεται διακοπή του χρόνου της

Εξώδικης
Επίλυσης
Διαφορών στην
παραγραφή και
στις
αποσβεστικές
προθεσμίες.

(2) Σε περίπτωση αποτυχίας της Διαδικασίας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών, ο χρόνος παραγραφής που διακόπηκε αρχίζει να τρέχει εκ νέου από την ημερομηνία τερματισμού της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

(3) Το εδάφιο (1) δεν θίγει τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών στις οποίες είναι συμβαλλόμενη η Δημοκρατία.

Έκδοση
Διαταγμάτων.

40. Ο Υπουργός δύναται να εκδίδει Διάταγμα για τον καθορισμό ή τη ρύθμιση οποιουδήποτε θέματος το οποίο είναι δυνατό ή πρέπει να καθορισθεί ή να ρυθμισθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

Κατάργηση.
78(Ι) του 2011.

41. Από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, ο περί της Εξώδικης Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμος του 2011 καταργείται.

Μεταβατικές
Διατάξεις.

42.-(1) Οποιαδήποτε Διαδικασία Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών εκκρεμεί κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου θα συνεχίζεται και θα αποπερατώνεται δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

(2) Το Μητρώο Διαιτητών που έχει καταρτιστεί δυνάμει των διατάξεων του περί της Εξώδικης Διευθέτησης των Καταναλωτικών

Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμου του 2011 συνεχίζει να ισχύει μέχρι την κατάρτιση νέου Μητρώου Διαιτητών δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.

ΠΡΩΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**(Άρθρο 9)****ΑΜΟΙΒΗ ΔΙΑΙΤΗΤΗ**

Σε κάθε Διαιτητή χορηγείται από την Υπηρεσία αμοιβή, η οποία καταβάλλεται από τον αιτητή κατά την υποβολή της αίτησης και το ύψος της αμοιβής ανέρχεται –

- (α) Σε ογδόντα πέντε ευρώ (€85) ανά υπόθεση Διαιτητή στην περίπτωση που το ύψος της καταναλωτικής απαίτησης, εξαιρουμένων τυχόν τόκων και εξόδων, δεν υπερβαίνει το ποσό των δύο χιλιάδων πεντακόσιων ευρώ (€2.500),
- (β) σε εκατό εβδομήντα ευρώ (€170) ανά υπόθεση ανά Διαιτητή στην περίπτωση που το ύψος της καταναλωτικής απαίτησης, εξαιρουμένων τυχόν τόκων και εξόδων, υπερβαίνει το ποσό των δύο χιλιάδων πεντακόσιων ευρώ (€2.500).

**ΔΕΥΤΕΡΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
(Άρθρα 15 και 17)**

ΤΥΠΟΣ Α

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ
(Άρθρο 15)**

1. Στοιχεία Αιτητή: (Το πρόσωπο που υποβάλλει την αίτηση αναγράφει τα προσωπικά του στοιχεία).

Όνομα:

Διεύθυνση:

Αρ. Δελτίου Ταυτότητας:

Αρ. Τηλεφώνου: Οικίας/Κινητού:

Φαξ:.....

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

Εργασίας:

2. Στοιχεία καθ'ου η αίτηση: (Το πρόσωπο που υποβάλλει την αίτηση, αναγράφει τα στοιχεία του εμπόρου κατά του οποίου υποβάλλεται η αίτηση).

Όνομα:

Διεύθυνση εταιρείας:

Αρ. Τηλεφώνου:

Φαξ:.....

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

3. Απαιτούμενο ποσό: €

(Το ποσό της απαίτησης του καθ'ου η αίτηση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πέντε χιλιάδες ευρώ € 5,000).

4. Μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει ο αιτητής να καταθέσουν:

Όνομα

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

.....

5. Περιγραφή της απαίτησης:

(Ο αιτητής περιγράφει τα γεγονότα αναφέροντας τις ημερομηνίες και ποσά που κατέβαλε. Επισυνάπτει τυχόν αποδείξεις, έγγραφα, κτλ)

.....

Προσοχή: Η απόφαση του Διαιτητή είναι δεσμευτική για τα μέρη.

Υπογραφή Ημερομηνία

Για επίσημη χρήση

Αρ. Αίτησης Ημερομηνία Παραλαβής της Απάντησης.....

ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕ
ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΝΟΜΟΣ

(Άρθρο 17)

1. Στοιχεία καθ'ου η αίτηση: (Το πρόσωπο κατά του οποίου υποβάλλεται η αίτηση σύμφωνα με το σημείο 2 της αίτησης αναγράφει τα στοιχεία του)

Όνομα: (φυσικού ή νομικού προσώπου)

Διεύθυνση:

Αρ. Τηλεφώνου:

Φαξ:.....

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΘ' ΟΥ Η ΑΙΤΗΣΗ

Ο καθ'ου η αίτηση πρέπει να απαντήσει μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία που λαμβάνει την αίτηση. Εάν ο καθ'ου η αίτηση με την απάντηση του θέλει να υποβάλει οποιαδήποτε ανταπαίτηση που συνδέεται άμεσα με την αίτηση που υποβλήθηκε εναντίον του το αναφέρει στο σημείο 3 πιο κάτω. Το έντυπο αυτό θα υποβληθεί στο Γραφείο της Υπηρεσίας όπου υποβλήθηκε η αίτηση.

2. Μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει ο καθ'ου η αίτηση για να καταθέσουν.

Όνομα

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

.....

.....

.....

.....

3. Απάντηση στην αίτηση:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ο Γραμματέας θα αποστείλει αντίγραφο της Απάντησης σας στον αιτητή και εάν θεωρηθεί σκόπιμο θα ορισθεί ημερομηνία για ακρόαση ενώπιον του Διαιτητή. Θα λάβετε ειδοποίηση για την ακρόαση.

Προσοχή: Η απόφαση του Διαιτητή είναι δεσμευτική για τα μέρη

Υπογραφή Ημερομηνία

Για επίσημη χρήση

Αρ. Αίτησης..... Ημερ. Παραλαβής της Απάντησης

ΤΡΙΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
(Άρθρα 15, 16 και 17)

Επιβαλλόμενα Τέλη

Για υποβολή Εντύπου Υποβολής Αίτησης ή Απάντησης που περιλαμβάνει ανταπαίτηση:

1. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα € 500..... € 5,00
2. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα €1000 ... € 9,00
3. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα € 2.500... €13,00
4. όταν το απαιτούμενο ποσό υπερβαίνει τα € 2.500 € 17,00