

Ε.Ε. Παρ. Ι(Ι)
Αρ. 4610, 7.7.2017

Ν. 85(Ι)/2017

Ο περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμος του 2017 εκδίδεται με δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυπριακής Δημοκρατίας σύμφωνα με το Άρθρο 52 του Συντάγματος.

Αριθμός 85(Ι) του 2017

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2017

Προοίμιο.	Για σκοπούς εναρμόνισης με την πράξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τίτλο-
Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.6.2013, σ. 63.	«Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού(ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ», Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:
ΜΕΡΟΣ Ι ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΕΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	
Συνοπτικός τίτλος.	1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμος του 2017.
Ερμηνεία.	2.- (1) Στον παρόντα Νόμο, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια- «αρμόδια αρχή» σημαίνει την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και οποιοδήποτε άλλο φορέα δημόσιου τομέα, όπως αυτός ορίζεται με βάση τις διατάξεις του άρθρου 20· «Δημοκρατία» σημαίνει την Κυπριακή Δημοκρατία· «δημόσιος τομέας» σημαίνει τη δημόσια υπηρεσία, κάθε ανεξάρτητη υπηρεσία ή αρχή ή γραφείο ανεξάρτητου αξιωματούχου ή κάθε νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή οργανισμό δημοσίου δικαίου, περιλαμβανομένων των αρχών τοπικής αυτοδιοίκησης, ή οποιοδήποτε άλλο οργανισμό δημοσίου δικαίου χωρίς νομική προσωπικότητα που θεσμοθετείται με νόμο προς το δημόσιο συμφέρον και τα κεφάλαια του οποίου είτε παρέχονται είτε είναι εγγυημένα από τη Δημοκρατία· «διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» σημαίνει διαδικασία όπως καθορίζεται από τις διατάξεις του άρθρου 4 και εφαρμόζεται από φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών· «διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από την πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά το χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο έμπορος είναι εγκατεστημένος στη Δημοκρατία και ο καταναλωτής κατοικεί σε διαφορετικό κράτος μέλος· «Δικαστήριο» σημαίνει αρμόδιο δικαστήριο της Κυπριακής Δημοκρατίας· «εγχώρια διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί στη Δημοκρατία όπου είναι εγκατεστημένος και ο έμπορος· «έμπορος» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, ενδεχομένως μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας· «ενιαίο σημείο επαφής» σημαίνει την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού· Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.6.2013, σ. 1.
Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.6.2013, σ. 1.	«Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 524/2013» σημαίνει τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ ΕΚ·

Επίσημη
Εφημερίδα
της ΕΕ:
L 177,
4.7.2008,
σ. 6.

«Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008» σημαίνει τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Ιουνίου 2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι).

«κατάλογος» σημαίνει τον κατάλογο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που καταρτίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21.

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

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

«Οδηγία 2013/11/ΕΕ» σημαίνει την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ.

«σταθερό μέσο» σημαίνει κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί 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 ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών.

Επίσημη
Εφημερίδα
της ΕΕ:
L 266,
9.10.1980,
σ.1.

«Σύμβαση της Ρώμης» σημαίνει τη Σύμβαση 80/934/ΕΟΚ σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Σύμβαση της Ρώμης), η οποία υπεγράφη στη Ρώμη στις 19 Ιουνίου 1980.

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

«φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» σημαίνει κάθε φορέα οποιασδήποτε ονομασίας ή αναφοράς, ο οποίος ιδρύεται ή ορίζεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και έχει καταχωρηθεί στον κατάλογο σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21.

«φορέας επίλυσης διαφορών» σημαίνει κάθε φορέα, οποιασδήποτε ονομασίας ή αναφοράς, ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών σχετικές με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκαταστημένου στην Δημοκρατία και καταναλωτή που κατοικεί στην Δημοκρατία ή σε κράτος μέλος.

(2) Στον παρόντα Νόμο, αναφορά σε πράξη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και/ή της Ευρωπαϊκής Ένωσης σημαίνει την εν λόγω πράξη, όπως αυτή εκάστοτε διορθώνεται, τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

Τόπος
εγκατάστασης
εμπόρου
και φορέα
εναλλακτικής
επίλυσης
διαφορών.

3. Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου-

(α) Έμπορος είναι εγκατεστημένος-

(i) Στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, εάν είναι φυσικό πρόσωπο.

- (ii) στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της 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,

(β) ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι εγκαταστημένος:

- (i) εάν το διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο όπου το εν λόγω πρόσωπο ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (ii) εάν το διαχειρίζεται νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο όπου το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή η ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής του έδρας·
- (iii) εάν το διαχειρίζεται φορέας του δημοσίου τομέα, στον τόπο της έδρας του εν λόγω φορέα.

Πεδίο εφαρμογής.

4.-(1) Ο παρών Νόμος εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκαταστημένου στη Δημοκρατία και καταναλωτή που κατοικεί στη Δημοκρατία ή σε κράτος μέλος, διά της παρεμβάσεως φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί ή εξεύρεση φιλικής λύσης.

(2) Ο παρών Νόμος δεν εφαρμόζεται-

- (α) Στις διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του συγκεκριμένου εμπόρου ή αμείβονται αποκλειστικά από αυτόν·
- (β) στις διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών παραπόνων που διαχειρίζεται ο έμπορος·
- (γ) στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας·
- (δ) στις διαφορές μεταξύ εμπόρων·
- (ε) στις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου·
- (στ) στις προσπάθειες που καταβάλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας με αντικείμενο την εν λόγω διαφορά·
- (ζ) στις διαδικασίες που έχουν κινηθεί από έμπορο κατά καταναλωτή·
- (η) 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·
- (θ) στους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

(3) Ο παρών Νόμος θεσπίζει εναρμονισμένες ποιοτικές απαιτήσεις για τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προκειμένου να εξασφαλίσει ότι ο καταναλωτής θα έχει πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας, διαφανείς, αποτελεσματικούς και δίκαιους μηχανισμούς εξωδικαστικής προσφυγής.

Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις.

5.-(1) Εάν δεν προβλέπεται διαφορετικά στον παρόντα Νόμο, εφόσον διάταξη του παρόντος Νόμου συγκρούεται με άλλη διάταξη άλλης εθνικής εναρμονιστικής νομοθεσίας που ρυθμίζει διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής τις οποίες κινεί καταναλωτής κατά έμπορο, υπερισχύει η διάταξη του παρόντος Νόμου.

159(I) του 2012.

(2) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις του εδαφίου (1), οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου.

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (1), το άρθρο 14 του παρόντος Νόμου δεν θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες εφαρμόζονται επιπροσθέτως του εν λόγω άρθρου.

ΜΕΡΟΣ II
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

6.-(1) Η αρμόδια αρχή διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και εξασφαλίζει ότι οι διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα Νόμο και αφορούν έμπορο εγκατεστημένο στη Δημοκρατία μπορούν να παραπεμφθούν σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος Νόμου.

(2) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών-

- (α) Διατηρούν ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά παράπονα και τα απαραίτητα δικαιολογητικά·
- (β) παρέχουν στα μέρη, κατόπιν αιτήσεώς τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις της παραγράφου (α) επί σταθερού μέσου·
- (γ) όπου εφαρμόζεται, επιτρέπουν στον καταναλωτή να υποβάλει παράπονο με μη ηλεκτρονικό τρόπο·
- (δ) επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή εάν συντρέχει περίπτωση, ταχυδρομικώς·
- (ε) δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013· και
- (στ) όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα Νόμο, λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται με βάση τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις διατάξεις του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου.

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

(3)(α) Το Υπουργικό Συμβούλιο, δύναται να ορίζει φορείς του δημοσίου τομέα ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, προκειμένου να διασφαλισθεί πλήρης τομεακή και γεωγραφική κάλυψη και πρόσβαση των καταναλωτών σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(β) Οι φορείς που ορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διασφαλίζουν ότι πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που προβλέπονται στις διατάξεις του Μέρους II και λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(4) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορούν να θεσπίσουν κανόνες διαδικασίας οι οποίοι να τους παρέχουν τη δυνατότητα να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά, διότι-

- (α) Ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει το παράπονό του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν·
- (β) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλο παράπονο·
- (γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο·

- (δ) η αξία του αντικειμένου της αξίωσης είναι κατώτερη ή ανώτερη από συγκεκριμένο ποσό·
- (ε) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε το παράπονο στο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στον έμπορο·
- (στ) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(5) Όταν, σύμφωνα με τους κανόνες διαδικασίας, ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν μπορεί να εξετάσει μια διαφορά που υποβάλλεται ενώπιόν του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του να μην εξετάσει τη διαφορά, εντός τριών (3) εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου του παραπόνου.

(6) Οι κανόνες διαδικασίας που εφαρμόζονται από φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (4), δεν παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών.

(7) Στις περιπτώσεις όπου φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών θεσπίζουν προκαθορισμένα χρηματικά όρια προκειμένου να περιορίσουν την πρόσβαση σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, τα όρια αυτά δεν πρέπει να ορίζονται σε τέτοιο επίπεδο ώστε να παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στην εξέταση παραπόνων από φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία.

7.-(1) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη, είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα και-

- (α) Κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου·
- (β) διορίζονται για θητεία της οποίας η διάρκεια επαρκεί για να διασφαλιστεί η ανεξαρτησία της δράσης τους και δεν είναι δυνατόν να απαλλαγούν των καθηκόντων τους χωρίς εύλογη αιτία·
- (γ) δεν υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τους εκπροσώπους τους·
- (δ) αμείβονται κατά τρόπο που δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας·
- (ε) χωρίς αναίτια καθυστέρηση, γνωστοποιούν στο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν· η υποχρέωση γνωστοποίησης ισχύει καθ' όλη τη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών· η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει όταν ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο.

(2) Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου (α) του εδαφίου (2) του άρθρου 10, οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διαθέτουν διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι για σκοπούς εφαρμογής των διατάξεων της παραγράφου (ε) του εδαφίου (1)-

- (α) Το εν λόγω φυσικό πρόσωπο αντικαθίσταται από άλλο, στο οποίο ανατίθεται η διεξαγωγή της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή, αλλιώς·
- (β) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο απέχει της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και, όπου είναι δυνατόν, ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προτείνει στα μέρη να υποβάλουν τη διαφορά σε άλλο αρμόδιο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή, αλλιώς·
- (γ) οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμά τους να αντιταχθούν.

(3) Όταν ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο, εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις των παραγράφων (β) και (γ) του εδαφίου (2).

(4) Όταν τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την εναλλακτική επίλυση διαφορών απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο έμπορος, επιπλέον των γενικών απαιτήσεων που προβλέπονται στις διατάξεις του εδαφίου (1) και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, του εδαφίου (6) πρέπει να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

(5) Οι διατάξεις του εδαφίου (4) δεν εφαρμόζονται όταν τα ενδιαφερόμενα φυσικά πρόσωπα ανήκουν σε συλλογικό σώμα που απαρτίζεται από ίσο αριθμό εκπροσώπων της επαγγελματικής οργάνωσης ή επιχειρηματικής ένωσης στην οποία απασχολούνται ή από την οποία αμείβονται, και εκπροσώπων των οργανώσεων καταναλωτών.

(6) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών σχηματίζουν συλλογικό σώμα, πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των εμπόρων στο εν λόγω σώμα.

(7) Για σκοπούς εφαρμογής των διατάξεων της παραγράφου (α) του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή ενθαρρύνει τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών να παρέχουν κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την εναλλακτική επίλυση διαφορών και όταν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, η αρμόδια αρχή παρακολουθεί τα σχετικά προγράμματα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με βάση τις πληροφορίες που της παρέχονται σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (ζ) του εδαφίου (3) του άρθρου 21.

Διαφάνεια.

8.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για τα εξής:

- (α) Τα στοιχειά επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής τους διεύθυνσης·
- (β) το γεγονός ότι οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών περιέχονται σε κατάλογο όπως καθορίζεται στις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 22·
- (γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, τη μέθοδο διορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους·
- (δ) τη συμμετοχή τους σε τυχόν δίκτυα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- (ε) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν, καθώς και τυχόν όρια·
- (στ) τους κανόνες διαδικασίας που διέπουν την επίλυση διαφοράς και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 6·
- (ζ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν τα παράπονα στο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (η) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ως βάση για την επίλυση των διαφορών, όπως κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας·
- (θ) τυχόν προκαταρκτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον έμπορο·
- (ι) το εάν τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία ή όχι·
- (ια) το τυχόν κόστος που θα βαρύνει τα μέρη, καθώς και τους τυχόν κανόνες επιβολής των δαπανών της διαδικασίας στο τέλος της·
- (ιβ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·

- (ιγ) όπου εφαρμόζεται, τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, μεταξύ των οποίων και τις κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση σε περίπτωση απόφασης με δεσμευτικό αποτέλεσμα για τα μέρη·
- (ιδ) όπου εφαρμόζεται, την εκτελεστότητα της απόφασης εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(2) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν να δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με όποιο άλλο μέσο κρίνουν πρόσφορο, ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας στις οποίες περιλαμβάνονται οι ακόλουθες πληροφορίες σχετικά τόσο με εγχώριες όσο και με διασυνοριακές διαφορές:

- (α) Ο αριθμός των διαφορών που έλαβαν και το είδος των παραπόνων που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- (β) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά 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 κάθε φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και το ποσοστό των διαφορών λόγω άρνησης που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 6·
- (δ) το ποσοστό διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διεκόπησαν και τους λόγους της διακοπής αυτής, εάν είναι γνωστοί·
- (ε) τα ποσοστά των λύσεων που προτάθηκαν υπέρ του καταναλωτή και υπέρ του εμπόρου, και των διαφορών που επιλύθηκαν διά φιλικού διακανονισμού·
- (στ) το μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών·
- (ζ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αν είναι γνωστό·
- (η) τη συνεργασία τους μέσα σε δίκτυα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, εάν συντρέχει περίπτωση.

Αποτελεσματικότητα. 9. Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, για σκοπούς διασφάλισης της αποτελεσματικότητάς τους πληρούν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- (α) Η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά·
- (β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο· η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας·
- (γ) η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές·
- (δ) ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στον οποίο έχει υποβληθεί παράπονο γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με το παράπονο πληροφορίες·
- (ε) η έκβαση της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών γνωστοποιείται εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου·

Νοείται ότι, σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών, αφού ενημερώσει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.

Δίκαιη
μεταχείριση.

10.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών-

- (α) Τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από το φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνωμόνων και να υποβάλουν παρατηρήσεις·
- (β) τα μέρη πληροφορούνται ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (γ) κοινοποιείται στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, η έκβαση της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και τους διαβιβάζεται το σκεπτικό της.

(2) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κατά τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όταν επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς προτείνοντας μια λύση, διασφαλίζουν ότι-

- (α) Τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της και ότι ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμά τους αυτό πριν την έναρξη της διαδικασίας· αν η οποιαδήποτε νομοθεσία προβλέπει υποχρεωτική συμμετοχή του εμπόρου στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, η παρούσα παράγραφος ισχύει μόνο για τον καταναλωτή·
- (β) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, τα μέρη ενημερώνονται ότι-
 - (i) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και εάν θα την ακολουθήσουν·
 - (ii) η συμμετοχή στη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών·
 - (iii) η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες·
- (γ) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση·
- (δ) τα μέρη, πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση, ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να σκεφτούν.

(3) Όταν, σύμφωνα με οποιαδήποτε νομοθεσία, διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών προβλέπουν ότι η έκβασή τους καθίσταται δεσμευτική για τον έμπορο μόλις ο καταναλωτής δεχθεί την προτεινόμενη λύση, οι διατάξεις του εδαφίου (2) λογίζεται ότι ισχύουν μόνο έναντι του καταναλωτή.

Ελευθερία.

11.-(1) Η συμφωνία καταναλωτή και εμπόρου να υποβάλουν ένα παράπονο σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν δεσμεύει τον καταναλωτή εφόσον συνήφθη πριν από τη γένεση της διαφοράς και εφόσον συνεπάγεται στέρηση του δικαιώματος του καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη ρύθμιση της διαφοράς.

(2) Στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών όπου επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης, η επιβαλλόμενη λύση είναι δεσμευτική για τα μέρη μόνον εφόσον αυτά έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεχθεί ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης και δεν απαιτείται ειδική αποδοχή από τον έμπορο, εάν οποιαδήποτε νομοθεσία προβλέπει ότι οι λύσεις είναι δεσμευτικές για τους εμπόρους.

Νομιμότητα.

12.-(1) Στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης στον καταναλωτή, οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι-

- (α) Εφόσον δεν υπάρχει σύγκρουση νόμων, η λύση που επιβάλλεται δεν θα έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ο καταναλωτής και ο έμπορος έχουν τη συνήθη διαμονή τους·
- (β) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πώλησης ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων (1) και (2) του άρθρου 6 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008, η λύση που επιβάλλει ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν θα έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει της νομοθεσίας του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του·
- (γ) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων (1) έως (3) του άρθρου 5 της Σύμβασης της Ρώμης της 19ης Ιουνίου 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές, η λύση που επιβάλλει ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν θα έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου κανόνες του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του.

(2) Για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου, «συνήθης διαμονή» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 593/2008.

Επίπτωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην προθεσμία παραγραφής και την αποσβεστική προθεσμία.

13.-(1) Τα μέρη που, προσπαθώντας να επιλύσουν τη διαφορά, προσφεύγουν σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών των οποίων η έκβαση δεν είναι δεσμευτική, δεν κωλύονται στη συνέχεια να κινηθούν δικαστική διαδικασία με αντικείμενο τη διαφορά αυτή λόγω παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(2)(α) Η υποβολή παραπόνου για εξέταση μιας διαφοράς σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κατά τις διατάξεις του παρόντος Νόμου διακόπτει την παραγραφή και την προθεσμία άσκησης των αξιώσεων, καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας.

(β) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις οποιουδήποτε άλλου νόμου, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διακόπηκαν, αρχίζουν και πάλι με την ολοκλήρωση της διαδικασίας όπως αυτή προβλέπεται από τις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 6 και της παραγράφου (γ) του εδαφίου (1) του άρθρου 10 του παρόντος Νόμου.

(3) Οι διατάξεις του εδαφίου (1) δεν επηρεάζουν τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών στις οποίες συμμετέχει η Δημοκρατία.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους.

14.-(1) Οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στη Δημοκρατία οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για το φορέα ή τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω έμποροι, όταν οι έμποροι αυτοί αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνεται η διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου φορέα ή φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(2) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1) αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή.

(3)(α) Όταν η διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου εγκατεστημένου στη Δημοκρατία δεν μπορεί να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή παραπόνου από τον καταναλωτή προς τον έμπορο, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1), διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση των σχετικών φορέων εναλλακτικών επίλυσης διαφορών για να επιλύσει τη διαφορά.

(β) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις της παραγράφου (α) παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου.

(4) Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται επιπροσθέτως των διατάξεων για την ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους του άρθρου 14 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.

Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές.

15. Όσον αφορά διαφορές που ανακύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, οι καταναλωτές λαμβάνουν βοήθεια για την πρόσβασή τους στο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος και είναι αρμόδιος να εξετάσει τη διασυνοριακή διαφορά τους-

(α) Από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου, ή

(β) από οποιοδήποτε άλλο φορέα που καθορίζεται με γνωστοποίηση του Υπουργού που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

Γενικές πληροφορίες.

16.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου και, κατά περίπτωση, οι φορείς που ορίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 15, δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, παρέχοντας σύνδεσμο προς τον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και, στο μέτρο που είναι δυνατό, επί σταθερού μέσου στις εγκαταστάσεις τους, τον κατάλογο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που αναφέρονται στις διατάξεις της παραγράφου 4 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

(2) Κάθε αρμόδια αρχή διασφαλίζει την κατάλληλη διάδοση των πληροφοριών για το πως οι καταναλωτές μπορούν να καταφύγουν σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για να επιλύσουν τις διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα Νόμο και ενθαρρύνει τις οργανώσεις καταναλωτών και τις ενώσεις εμπόρων και επαγγελματιών-

(α) Να δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο τον κατάλογο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που αναφέρεται στις διατάξεις της παραγράφου 4 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

(β) να προβάλλουν τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και τις διαδικασίες τους και να προωθούν τη χρήση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από επαγγελματίες και καταναλωτές·

(γ) να παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες σχετικές με τους αρμόδιους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών όταν δέχονται παράπονα από τους καταναλωτές.

Συνεργασία και ανταλλαγές εμπειριών μεταξύ φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

17.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και προβαίνουν σε τακτικές ανταλλαγές ορθών πρακτικών, όσον αφορά την επίλυση τόσο διασυνοριακών όσο και εγχώριων διαφορών.

(2) Αν σε κάποιον ειδικό τομέα υπάρχει στην Ευρωπαϊκή Ένωση δίκτυο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνει την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι επιλαμβάνονται διαφορών που ανακύπτουν στον εν λόγω τομέα, ενθαρρύνονται να γίνουν μέλη αυτού του δικτύου.

Συνεργασία μεταξύ των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και αρμόδιων φορέων επιβολής των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών.

18.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών συνεργάζονται με τους αρμόδιους φορείς του δημόσιου τομέα που είναι επιφορτισμένοι με την επιβολή των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών στη Δημοκρατία.

(2) Η συνεργασία που αναφέρεται στις διατάξεις του εδαφίου (1) περιλαμβάνει-

- (α) Την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών για πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει παράπονα, και
- (β) την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και πληροφοριών από τους εν λόγω αρμόδιους φορείς του δημόσιου τομέα στους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για το χειρισμό των επιμέρους διαφορών και είναι ήδη διαθέσιμες.

(3) Η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στις διατάξεις των εδαφίων (1) και (2) πραγματοποιούνται με την επιφύλαξη των διατάξεων του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου.

(4)(α) Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων περί επαγγελματικού και εμπορικού απορρήτου στις οποίες υπόκεινται οι αρμόδιοι φορείς του δημόσιου τομέα που είναι υπεύθυνοι για την επιβολή των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών.

(β) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απορρήτου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται δυνάμει νόμου.

Φορείς του δημόσιου τομέα που παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών.

19.-(1) Οι φορείς του δημόσιου τομέα που, σύμφωνα με τη νομοθεσία που τους διέπει ή στο πλαίσιο των καθηκόντων τους, παρέχουν καθ' οιονδήποτε τρόπο υπηρεσίες επίλυσης διαφορών, μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, έχουν την υποχρέωση να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και με τις απαιτήσεις ποιότητας που πρέπει να πληρούν οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως αυτές προβλέπονται στις διατάξεις του Μέρους ΙΙ.

(2) Οι φορείς που αναφέρονται στις διατάξεις του εδαφίου (1) λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από την αρμόδια αρχή.

ΜΕΡΟΣ ΙV ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΑΡΜΟΔΙΑΣ ΑΡΧΗΣ

Ορισμός αρμόδιων αρχών για συγκεκριμένους τομείς.

20. Για σκοπούς εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου, το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται να ορίζει με Απόφασή του που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας, φορέα δημόσιου τομέα ως αρμόδια αρχή για συγκεκριμένους τομείς για τους οποίους ο εν λόγω φορέας έχει αρμοδιότητα δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας:

Νοείται ότι, στην περίπτωση που έχει ορισθεί αρμόδια αρχή για συγκεκριμένους τομείς, τότε η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού παύει να έχει αρμοδιότητα στους τομείς αυτούς.

Πληροφορίες που κοινοποιούν στην αρμόδια αρχή οι φορείς επίλυσης διαφορών.

21.-(1) Οι φορείς επίλυσης διαφορών που εδρεύουν στη Δημοκρατία και οι οποίοι προτίθενται να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου, υποχρεούνται να ζητήσουν την καταχώρισή τους στον κατάλογο, με την υποβολή στην αρμόδια αρχή, των ακόλουθων στοιχείων:

- (α) Της ονομασίας τους, των στοιχείων επαφής τους και της διεύθυνσης του ιστότοπού τους·

- (β) πληροφοριών για τη διάρθρωση και τη χρηματοδότησή τους, περιλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών, την αμοιβή, τη διάρκεια της θητείας και την ταυτότητα του εργοδότη τους·
- (γ) των κανόνων διαδικασίας τους·
- (δ) όπου εφαρμόζεται, των τελών που επιβάλλουν·
- (ε) της μέσης διάρκειας των διαδικασιών επίλυσης διαφορών·
- (στ) της γλώσσας ή των γλωσσών στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται τα παράπονα και να διεξάγεται η διαδικασία επίλυσης διαφορών·
- (ζ) της δήλωσης με τα είδη διαφορών που καλύπτει η διαδικασία επίλυσης διαφορών·
- (η) των λόγων για τους οποίους ο φορέας επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να επιληφθεί συγκεκριμένης διαφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 6·
- (θ) της αιτιολογημένης δήλωσης περί του εάν ο φορέας μπορεί να θεωρηθεί φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Νόμου και κατά πόσον πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στις διατάξεις του Μέρους II.

(2) Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στις διατάξεις των παραγράφων (α) έως (ζ) του εδαφίου (1), οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κοινοποιούν χωρίς αναίτια καθυστέρηση τις μεταβολές αυτές στην αρμόδια αρχή προσκομίζοντας, εάν χρειάζεται, τα κατάλληλα έγγραφα.

(3) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διαβιβάζουν ανά διετία στην αρμόδια αρχή πληροφορίες σχετικά με-

- (α) Τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των παραπόνων που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- (β) το ποσοστό των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·
- (γ) το μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών που τους υπεβλήθησαν·
- (δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αν είναι γνωστό·
- (ε) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων· οι πληροφορίες που κοινοποιούνται σχετικά μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις σχετικά με το πώς μπορούν να αποφεύγονται παρόμοια προβλήματα στο μέλλον ή πώς μπορούν αυτά να επιλύονται·
- (στ) όπου εφαρμόζεται, αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- (ζ) όπου εφαρμόζεται, την κατάρτιση που παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα υπεύθυνα για εναλλακτική επίλυση διαφορών σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (7) του άρθρου 7·
- (η) αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που προσφέρει ο φορέας και πιθανούς τρόπους για να βελτιωθεί η απόδοσή του.

(4) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών παρέχουν στην αρμόδια αρχή κάθε απαραίτητη πληροφορία προκειμένου να είναι δυνατή η δημοσίευση και υποβολή στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή της έκθεσης σχετικά με την ανάπτυξη και λειτουργία τους, όπως προβλέπεται στις διατάξεις της παραγράφου (6) του άρθρου 20 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Ρόλος της
αρμόδιας
αρχής.

22.-(1) Η αρμόδια αρχή αξιολογεί, ιδίως βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1) του άρθρου 21, αν οι φορείς επίλυσης διαφορών που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου και αν πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας των διατάξεων του Μέρους ΙΙ.

(2) Η αρμόδια αρχή, βάσει της αξιολόγησης που αναφέρεται στο εδάφιο (1), καταρτίζει κατάλογο όλων των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που της έχουν κοινοποιηθεί και πληρούν τους όρους του εδαφίου (1).

(3) Ο κατάλογος που προβλέπεται στις διατάξεις του εδαφίου (2) περιλαμβάνει τα εξής:

- (α) Την ονομασία, τα στοιχεία επαφής και τη διεύθυνση του ιστότοπου των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (β) όπου εφαρμόζεται, τα τέλη που επιβάλλουν·
- (γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται παράπονα και να διεξάγεται η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (δ) τα είδη διαφορών που καλύπτονται από τη διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (ε) τους τομείς και τις κατηγορίες διαφορών που καλύπτονται από κάθε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
- (στ) την ανάγκη φυσικής παρουσίας των μερών ή εκπροσώπων τους, εάν συντρέχει περίπτωση, περιλαμβανομένης δήλωσης του φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σχετικά με το αν η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι ή μπορεί να διεξαχθεί με προφορική ή γραπτή διαδικασία·
- (ζ) το δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας· και
- (η) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 6.

(3) Η αρμόδια αρχή κοινοποιεί τον κατάλογο στο ενιαίο σημείο επαφής· εάν κοινοποιηθεί στην αρμόδια αρχή οποιαδήποτε μεταβολή σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (3) του άρθρου 21, ο κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και η σχετική πληροφορία διαβιβάζεται στο ενιαίο σημείο επαφής.

(4)(α) Αν ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν πληρεί πλέον τις απαιτήσεις των διατάξεων του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή επικοινωνεί μαζί του, αναφέρει τις απαιτήσεις τις οποίες δεν πληρεί και του ζητά να συμμορφωθεί αμέσως.

(β) Εφόσον, μετά την παρέλευση τριών (3) μηνών από την πιο πάνω πληροφόρηση, ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εξακολουθεί να μην πληρεί τις απαιτήσεις των διατάξεων του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή προχωρεί στη διαγραφή του από τον κατάλογο.

(γ) Ο κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και οι σχετικές πληροφορίες κοινοποιούνται στο ενιαίο σημείο επαφής.

(5) Ο κατάλογος και οι ενημερώσεις του που αναφέρονται στις διατάξεις των εδαφίων (3) και (4) κοινοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από το ενιαίο σημείο επαφής.

(6) Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί-

- (α) Στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που αναφέρεται στις διατάξεις της παραγράφου 4 του άρθρου 20 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
- (β) ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου.

(7)(α) Η έκθεση που αναφέρεται στις διατάξεις του εδαφίου (4) του άρθρου 21 δημοσιεύεται και υποβάλλεται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από το ενιαίο σημείο επαφής.

(β) Η έκθεση αφορά όλους τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγκατεστημένοι στη Δημοκρατία.

(8)(α) Το ενιαίο σημείο επαφής, μπορεί, προκειμένου να ετοιμάσει την έκθεση, σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (7), να ζητήσει από μια αρμόδια αρχή να παράσχει τέτοια πληροφόρηση σχετική με την ανάπτυξη και λειτουργία ενός φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τον οποίο έχει αρμοδιότητα.

(β) Η πληροφόρηση παρέχεται στη μορφή και στα χρονικά πλαίσια που τίθενται από το ενιαίο σημείο επαφής.

ΜΕΡΟΣ V ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Κυρώσεις.

23.-(1) Όταν η αρμόδια αρχή, κατά τη διερεύνηση καταγγελίας ή αυτεπάγγελτης έρευνας, διαπιστώσει παράβαση των διατάξεων του άρθρου 14, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

- (α) Να διατάσσει τον έμπορο όπως, άμεσα ή έμμεσα σε τακτική προθεσμία, τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον·
- (β) να επιβάλει στον έμπορο διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και δέκα χιλιάδες ευρώ (€10.000).

(2) Κατά την επιβολή του διοικητικού προστίμου σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (β) του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη της οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που παρέχεται έναντι της από τον έμπορο ή εκ μέρους του εμπόρου αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

(3) Η αρμόδια αρχή, προτού επιβάλει διοικητικό πρόστιμο σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου (β) του εδαφίου (1), ειδοποιεί τον έμπορο για την πρόθεσή της αυτή, ενημερώνοντας τον για τους λόγους για τους οποίους προτίθεται να πράξει τούτο και παρέχοντας σε αυτόν δικαίωμα υποβολής παραστάσεων, μέσα σε προθεσμία δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημέρα της ειδοποίησης.

(4) Η αρμόδια αρχή επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει των διατάξεων της παραγράφου (β) του εδαφίου (1), με γραπτή και αιτιολογημένη απόφασή της, την οποία διαβιβάζει στον έμπορο.

(5)(α) Κατά της απόφασης για την επιβολή διοικητικού προστίμου, επιτρέπεται η άσκηση ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον του Υπουργού, μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης στον έμπορο.

(β) Ο Υπουργός δύναται -

- (i) Να επικυρώσει την προσβαλλόμενη απόφαση,
- (ii) να ακυρώσει την προσβαλλόμενη απόφαση,
- (iii) να τροποποιήσει την προσβαλλόμενη απόφαση,
- (iv) να προβεί στην έκδοση νέας απόφασης σε αντικατάσταση της προσβαλλόμενης.

(γ) Η απόφαση του Υπουργού εκδίδεται μέσα σε εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία άσκησης της ιεραρχικής προσφυγής.

(6) Το ποσό του διοικητικού προστίμου εισπράττεται από την αρμόδια αρχή-

- (α) Όταν περάσει άπρακτη η προς άσκηση ιεραρχικής προσφυγής ενώπιον του Υπουργού προθεσμία από την κοινοποίηση της απόφασής της για επιβολή διοικητικού προστίμου· ή
- (β) όταν περάσει άπρακτη η προθεσμία προσφυγής στο Διοικητικό Δικαστήριο σύμφωνα με το Άρθρο 146 του Συντάγματος και του περί της ίδρυσης και λειτουργίας Διοικητικού Δικαστηρίου Νόμου του 2015· και

(γ) όταν, σε περίπτωση που ασκήθηκε προσφυγή στο Διοικητικό Δικαστήριο σύμφωνα με το Άρθρο 146 του Συντάγματος και του περί της Ίδρυσης και Λειτουργίας Διοικητικού Δικαστηρίου Νόμου του 2015, μετά την έκδοση μη ακυρωτικής δικαστικής απόφασης.

(7) Σε περίπτωση άρνησης ή παράλειψης προσώπου, στο οποίο υποβλήθηκε διοικητικό πρόστιμο δυνάμει των διατάξεων του παρόντος άρθρου, να καταβάλει στην αρμόδια αρχή πρόστιμο, η αρμόδια αρχή λαμβάνει δικαστικά μέτρα και εισπράττει το οφειλόμενο ποσό ως αστικό χρέος οφειλόμενο στη Δημοκρατία.

Έκδοση
Κανονισμών.

24. Το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται να εκδίδει Κανονισμούς 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, με εξαίρεση τα θέματα σε σχέση με τα οποία ρητά αναφέρεται στον παρόντα Νόμο ότι ρυθμίζονται με κανόνες διαδικασίας.

Κατάργηση.
148(Ι) του 2015.

25. 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 2015, καταργείται.

Μεταβατικές
διατάξεις.

26. Οποιαδήποτε διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εκκρεμεί κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου, θα συνεχίζεται και θα αποπερατώνεται δυνάμει των διατάξεων του παρόντος Νόμου.