

## ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟΥ

### **Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΟΣ**

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

Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.06.2013. σ.63. «Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21<sup>ης</sup> 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 - 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·

«Δημοκρατία» σημαίνει την Κυπριακή Δημοκρατία·

«δημόσιος τομέας» σημαίνει τη δημόσια υπηρεσία, κάθε ανεξάρτητη υπηρεσία και αρχή για την οποία γίνεται πρόνοια στον ετήσιο

κρατικό προϋπολογισμό και περιλαμβάνει κάθε νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή οργανισμό δημοσίου δικαίου 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 το άρθρο 3, η οποία πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος Νόμου και εφαρμόζεται από φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·

«διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από την πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον 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 ονόματος του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής επιχειρηματικής,

βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·

Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.06.2013. 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, 04.07.2008. σ.7. «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 το εδάφιο 2, άρθρο 20 του παρόντος Νόμου·

«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·

«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 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·

«σύμβαση παροχής υπηρεσιών» σημαίνει κάθε σύμβαση πλην συμβάσεως πώλησης, βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·

Επίσημη Εφημερίδα  
της ΕΕ: L 266,  
09.10.1980. 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 φορέας, όπως και αν ονομάζεται ή αναφέρεται, ο οποίος ιδρύεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και έχει καταχωρηθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το εδάφιο (2), άρθρο 20 του παρόντος Νόμου·

«φορέας επίλυσης διαφορών» σημαίνει κάθε φορέα, όπως και αν ονομάζεται ή αναφέρεται, ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών σχετικές με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις 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.

2.Στον παρόντα Νόμο-

(α) Ένας έμπορος είναι εγκατεστημένος:

(i) στον τόπο άσκησης 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 τον διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο όπου το εν λόγω πρόσωπο ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·

(ii) εάν τον διαχειρίζεται νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο όπου το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής του

έδρας·

(iii) εάν τον διαχειρίζεται φορέας του δημοσίου τομέα, στον τόπο της έδρας της εν λόγω αρχής.

Πεδίο εφαρμογής. 4.-(1) Ο παρών Νόμος εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκαταστημένου στην Δημοκρατία και καταναλωτή που κατοικεί στην Δημοκρατία ή σε κράτος μέλος, δια της παρεμβάσεως ενός 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 ωφέλειας·

(δ) στις διαφορές μεταξύ εμπόρων·

(ε) σε απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του 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 που αποτελεί εναρμόνιση άλλης νομοθετικής πράξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σχετίζεται με διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής τις οποίες κινεί καταναλωτής κατά εμπόρου, υπερισχύει η διάταξη του παρόντος Νόμου.

159(I) του 2012. (2) Οι διατάξεις του παρόντος Νόμου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων του περί Ορισμένων Θεμάτων Διαμεσολάβησης σε Αστικές Διαφορές Νόμου του 2012, όπως αυτός εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

(3) 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) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν:

(α) να 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 αιτήσεως τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο (α) επί σταθερού μέσου·



(γ) όπου συντρέχει περίπτωση, 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 εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τον περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου του 2001, όπως αυτός εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

138(l) του 2001.

(2) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορούν να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διαδικαστικούς κανόνες οι οποίοι τους δίνουν τη δυνατότητα να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά διότι-

(α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει το παράπονο 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 στον 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.

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

(4) Νοείται ότι οι διαδικαστικοί κανόνες που εφαρμόζονται από ένα φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το εδάφιο (2), δεν παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών.

(5) Στις περιπτώσεις όπου φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών θεσπίζουν προκαθορισμένα χρηματικά όρια προκειμένου να περιορίσουν την πρόσβαση σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, τα όρια αυτά να μην 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 και είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Προς τούτο απαιτείται όπως τα πρόσωπα αυτά –

(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 στον 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) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες που να εξασφαλίζουν ότι στην περίπτωση 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 προέβησαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμά τους να αντιταχθούν.

(3) Το εδάφιο (2) ισχύει υπό την επιφύλαξη της παραγράφου (α) του εδαφίου (2) του άρθρου 12 του παρόντος Νόμου. Όταν ο φορέας

εναλλακτικής επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο, εφαρμόζονται μόνο οι παράγραφοι (β) και (γ) του εδαφίου (2) του παρόντος άρθρου.

(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 των εδαφίων (1) και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, (6) του παρόντος άρθρου, πρέπει να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

(5) Το εδάφιο (4) δεν εφαρμόζεται όταν τα ενδιαφερόμενα φυσικά πρόσωπα ανήκουν σε συλλογικό σώμα που απαρτίζεται από ίσο αριθμό εκπροσώπων της επαγγελματικής οργάνωσης ή επιχειρηματικής ένωσης από την οποία απασχολούνται ή αμείβονται και καταναλωτικών οργανώσεων.

(6) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών συμμετέχουν σε 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 τους σκοπούς 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. Όταν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, η αρμόδια αρχή παρακολουθεί τα σχετικά προγράμματα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με βάση τις

πληροφορίες που της παρέχονται σύμφωνα με την παράγραφο (ζ) του εδάφιου (3) του άρθρου 20 του παρόντος Νόμου.

Διαφάνεια. 8.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν να 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 στοιχεία επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης·

(β) το γεγονός ότι οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών περιέχονται σε κατάλογο κατά το εδάφιο (2) του άρθρου 21 του παρόντος Νόμου·

(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 διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση διαφοράς και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά σύμφωνα με το εδάφιο (2) του άρθρου 6 του παρόντος Νόμου·

(ζ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν τα παράπονα στον 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 (π.χ. 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 επιδίκασης των δικαστικών δαπανών στο τέλος της διαδικασίας·

(ιβ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·

(ιγ) 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, εάν συντρέχει περίπτωση·

(ιδ) την εκτελεστικότητα της απόφασης εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αν συντρέχει περίπτωση.

(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. Οι εν λόγω εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά τόσο με εγχώριες όσο και με διασυνοριακές διαφορές:

(α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των παραπόνων που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·

(β) τυχόν συστημικά 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 διάφορων λόγων άρνησης του εδάφιου(2) του άρθρου 6 του παρόντος Νόμου·

(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 έμπορου, και των διαφορών που επιλύθηκαν δια φιλικού διακανονισμού·

(στ) τον 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.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας τους, οφείλουν να 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 παράπνοο γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με το παράπνοο πληροφορίες·

(ε) η έκβαση της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη ενημερώνονται 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 πρέπει να εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών:

(α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνομόνων 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 που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς προτείνοντας μια λύση, θα πρέπει να εξασφαλίζουν 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 διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Τα μέρη ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα 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 συγκατάθεση 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 έκβαση τους καθίσταται δεσμευτική για τον έμπορο μόλις ο καταναλωτής δεχθεί την προτεινόμενη λύση, το εδάφιο (2) λογίζεται ότι ισχύει 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 τον δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης. 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 εξασφαλίζουν 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 πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφοι 1 και 2 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 το άρθρο παράγραφοι 1 έως 3 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, η «συνήθης διαμονή» καθορίζεται σύμφωνα με 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 θα πρέπει να κωλύονται στη συνέχεια να κινήσουν δικαστική διαδικασία με αντικείμενο τη διαφορά αυτή λόγω παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

(2) Η υποβολή παραπόνου για εξέταση μιας διαφοράς σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κατά τις διατάξεις του παρόντος Νόμου διακόπτει την παραγραφή και την προθεσμία ασκήσεως των αξιώσεων, καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας. 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 εδάφιου (2) του άρθρου 6 και της παραγράφου (γ) του εδάφιου (1) του άρθρου 10 του παρόντος Νόμου.

(3) Το εδάφιο (1) δεν θίγει 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 έμπορους.

14.-(1) Οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στη Δημοκρατία οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον 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 του εδάφιου(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) Όταν η διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός εμπόρου εγκατεστημένου στην Δημοκρατία δεν μπορεί να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή παραπόνου από τον καταναλωτή προς τον έμπορο, ο έμπορος οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στο εδάφιο (1), διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση των σχετικών φορέων εναλλακτικών επίλυσης διαφορών για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές 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 πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, οι καταναλωτές μπορούν να λάβουν βοήθεια για την πρόσβασή τους στον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος και είναι αρμόδιος να εξετάσει τη διασυνοριακή διαφορά τους, από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου ή από οποιοδήποτε άλλο φορέα που καθορίζεται με γνωστοποίηση του Υπουργού και 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 το άρθρο 15 του παρόντος Νόμου, οφείλουν να 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 αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ

(2) Η αρμόδια αρχή 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 στο άρθρο 20 παράγραφος 4 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 οφείλουν να συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και να 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 φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και εθνικών αρχών επιβολής των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών

18.-(1) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών στην Κύπρο.

(2) Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει ιδίως την αμοιβαία ανταλλαγή

πληροφοριών για πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει παράπονα. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και πληροφοριών από τις εν λόγω αρμόδιες αρχές στους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για τον χειρισμό των επιμέρους διαφορών και είναι ήδη διαθέσιμες.

(3) Η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στα εδάφια(1) και (2) πραγματοποιούνται με την επιφύλαξη των κανόνων προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου του 2001.

(4) Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων περί επαγγελματικού και εμπορικού απορρήτου στις οποίες υπόκεινται οι αρμόδιες αρχές επιβολής των νομοθετικών πράξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών. Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απόρρητου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στη νομοθεσία.

Φορείς του δημοσίου που παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών.

19.-(1) Οι φορείς του δημοσίου 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 στο Μέρος II, του παρόντος Νόμου.

Νοείται ότι, οι πιο πάνω φορείς οφείλουν να λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από την αρμόδια αρχή.

(2) Το Υπουργικό Συμβούλιο δυνάμει του παρόντος Νόμου, 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.

Νοείται ότι, οι φορείς που ορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν να διασφαλίσουν ότι πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που προβλέπονται στο Μέρος II του παρόντος Νόμου και να λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από την αρμόδια αρχή.

#### ΜΕΡΟΣ IV - ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΑΡΜΟΔΙΑΣ ΑΡΧΗΣ

Πληροφορίες που κοινοποιούν στην αρμόδια αρχή οι φορείς επίλυσης διαφορών.

20(-1) Οι φορείς επίλυσης διαφορών που εδρεύουν στη Δημοκρατία και οι οποίοι προτίθενται να αναγνωρισθούν ως φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δυνάμει του παρόντος Νόμου, υποχρεούνται να ζητήσουν την καταχώριση τους στον κατάλογο, με την υποβολή στην αρμόδια αρχή, τα εξής:

(α) την ονομασία τους, τα στοιχεία επαφής τους και τη διεύθυνση του ιστότοπού τους·

(β) πληροφορίες 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) τους διαδικαστικούς κανόνες τους·

(δ) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·

(ε) τη μέση διάρκεια των διαδικασιών επίλυσης διαφορών·

(στ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται τα παράπονα και να διεξάγεται η διαδικασία επίλυσης διαφορών·

(ζ) δήλωση σχετική με τα είδη διαφορών που καλύπτει η διαδικασία επίλυσης διαφορών·

(η) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να επιληφθεί συγκεκριμένης διαφοράς σύμφωνα με το εδάφιο(2)του άρθρου6 του παρόντος Νόμου ·

(θ) αιτιολογημένη δήλωση περί του εάν ο φορέας μπορεί να θεωρηθεί φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου και κατά πόσον πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στο Μέρος II.

(2) Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους (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) τον 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 συντρέχει περίπτωση, αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυννοριακών διαφορών·

(ζ) όπου συντρέχει περίπτωση, την κατάρτιση που παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα υπεύθυνα για εναλλακτική επίλυση διαφορών σύμφωνα με το εδάφιο(7) του άρθρου7του παρόντος Νόμου·

(η) αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που προσφέρει ο φορέας και πιθανοί τρόποι για να βελτιωθεί η απόδοσή του.

(4) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οφείλουν να 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 στο άρθρο 20 παράγραφος (6) της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Ρόλος της αρμόδιας αρχής· 21.-(1) Η αρμόδια αρχή αξιολογεί ιδίως βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρο 20 του παρόντος Νόμου, αν οι φορείς επίλυσης διαφορών που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου και αν πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας 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). Ο κατάλογος περιλαμβάνει τα εξής:

(α) την ονομασία, τα στοιχεία επαφής και τη διεύθυνση του ιστότοπου των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·

(β) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·

(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 ως προφορική ή γραπτή διαδικασία·

(ζ) τον 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 το εδάφιο (2) του άρθρου 6 του παρόντος Νόμου.

(3) Η αρμόδια αρχή κοινοποιεί τον κατάλογο στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Εάν κοινοποιηθεί στην αρμόδια αρχή οποιαδήποτε μεταβολή σύμφωνα με το άρθρο 20, εδάφιο (3), ο κατάλογος

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

(4) Αν ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν πληροί πλέον τις απαιτήσεις του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή επικοινωνεί μαζί του, αναφέρει τις απαιτήσεις τις οποίες δεν πληροί ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και του ζητά να συμμορφωθεί αμέσως. Εφόσον, μετά την παρέλευση τριών μηνών, ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εξακολουθεί να μην πληροί τις απαιτήσεις του εδαφίου (1), η αρμόδια αρχή προχωρεί στη διαγραφή του από τον κατάλογο. Ο κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και οι σχετικές πληροφορίες κοινοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

(5) Η αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφο 4της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Επιπλέον, δημοσιοποιεί τον εν λόγω ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου.

## ΜΕΡΟΣ V - ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Κυρώσεις. 22.-(1) Όταν η αρμόδια αρχή κατά τη διερεύνηση καταγγελίας ή αυτεπάγγελτης έρευνας, διαπιστώσει παράβαση του άρθρου 14 του παρόντος Νόμου, έχει εξουσία να προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες:

(α) να διατάσσει ή να συστήνει στον 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 10 χιλιάδες ευρώ (€10.000).

(2) Κατά την επιβολή του προστίμου σύμφωνα με την παράγραφο (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 την παράγραφο (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 απόφαση της, την οποία διαβιβάζει στον έμπορο.

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

(6) Το ποσό του διοικητικού προστίμου εισπράττεται από την αρμόδια αρχή όταν παρέλθει η προς άσκηση προσφυγής ενώπιον του Ανωτάτου Δικαστηρίου προθεσμία των εβδομήντα πέντε (75) ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης για επιβολή χρηματικής ποινής ή

σε περίπτωση που ασκείται προσφυγή ενώπιον του Υπουργού σύμφωνα με το εδάφιο (5), από την κοινοποίηση της επί της ιεραρχικής προσφυγής απόφασης του Υπουργού.

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

Έκδοση 23. Ο Υπουργός δύναται να εκδίδει Διατάγματα για τον καθορισμό ή διαταγμάτων. τη ρύθμιση οποιουδήποτε θέματος το οποίο είναι δυνατό ή πρέπει να καθοριστεί ή να ρυθμιστεί σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.

Κατάργηση. 24. Από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος Νόμου, ο περί 148(Ι) του 2015. της Εξώδικής Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμος του 2015 καταργείται.

Μεταβατικές 25. Οποιαδήποτε διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με Διατάξεις. βάση τον περί της Εξώδικής Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμο του 2015, εκκρεμεί κατά την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του παρόντος Νόμου θα συνεχίζεται και θα αποπερατώνεται δυνάμει των διατάξεων του Νόμου αυτού.

Έναρξη ισχύος του 26. Ο παρών Νόμος τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευση του στην παρόντος Νόμου. Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.