

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

ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΡΘΡΩΝ

Άρθρο

ΜΕΡΟΣ Ι
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Συνοπτικός τίτλος.
2. Ερμηνεία.
3. Πεδίο Εφαρμογής.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4. Αρμοδιότητες της Υπηρεσίας και ορισμός Γραμματέων.
5. Δικαίωμα υποβολής αίτησης.
6. Εξουσίες και καθήκοντα του Γραμματέα.
7. Μητρώο Διαιτητών.
8. Ανεξαρτησία και αμεροληψία Διαιτητών.
9. Διαγραφή Διαιτητή από το Μητρώο Διαιτητών.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

10. Υποβολή παραπόνου σε σύνδεσμο καταναλωτών και συγκατάθεση εμπόρου για υποβολή αίτησης στην Υπηρεσία.
11. Υποβολή της αίτησης.
12. Προκαταρκτική εξέταση της αίτησης από το Γραμματέα.
13. Επίδοση εγγράφων και υποβολή απάντησης και ανταπαίτησης.
14. Αποδοχή ή απόρριψη αξίωσης του αιτητή.
15. Εξέταση υπόθεσης από ένα Διαιτητή.

ΜΕΡΟΣ ΙV
ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

16. Ειδοποίηση καθορισμού τόπου και χρόνου ακρόασης.
17. Κλήτευση Μαρτύρων.
18. Παρουσίαση της υπόθεσης.
19. Διαδικασία ενώπιον του Διαιτητή.
20. Καθήκοντα μαρτύρων.
21. Διακοπή ή αναβολή της ακρόασης.
22. Φιλικός διακανονισμός.

ΜΕΡΟΣ V
ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

23. Έκδοση απόφασης και έξοδα.
24. Έκδοση ερήμην απόφασης.

- 25. Επίδοση απόφασης.
- 26. Εκτέλεση της απόφασης.

ΜΕΡΟΣ VI
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- 27. Επίδοση εγγράφου.
- 28. Απόσυρση αίτησης ή ανταπαίτησης.
- 29. Έκδοση Κανονισμών.
- 30. Χρόνος καταρτισμού του πρώτου Μητρώου Διαιτητών.
Πρώτο Παράρτημα
Τύπος Α
Τύπος Β
Δεύτερο Παράρτημα.

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

Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

ΜΕΡΟΣ Ι
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός τίτλος. 1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Εξώδικης Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμος του 2011.

Ερμηνεία. 2. Στον παρόντα Νόμο –
«αίτηση» σημαίνει αίτηση που υποβάλλεται στην Υπηρεσία δυνάμει του παρόντος Νόμου από καταναλωτή εναντίον εμπόρου σε σχέση με καταναλωτική απαίτηση·

«αιτητής» σημαίνει τον καταναλωτή που υποβάλλει την αίτηση·

«ανταπαίτηση» σημαίνει την απαίτηση του καθ'ου η αίτηση που υποβάλλεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 , η οποία συνδέεται άμεσα με αίτηση που υποβλήθηκε εναντίον του·

«Γραμματέας» σημαίνει το δημόσιο υπάλληλο που υπηρετεί στην Υπηρεσία και ο οποίος ορίζεται ως γραμματέας σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4·

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

«Διαιτητής» σημαίνει το πρόσωπο που εγγράφεται στο Μητρώο Διαιτητών σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 7·

«Διευθυντής» σημαίνει το διευθυντή της Υπηρεσίας·

14 του 1960 «Δικαστήριο» σημαίνει το αρμόδιο δικαστήριο σύμφωνα με τον περί
50 του 1962 Δικαστηρίων Νόμο·

11 του 1963

8 του 1969

40 του 1970

58 του 1972

- 1 ΤΟΥ 1980
- 35 ΤΟΥ 1982
- 29 ΤΟΥ 1983
- 91 ΤΟΥ 1983
- 16 ΤΟΥ 1984
- 51 ΤΟΥ 1984
- 83 ΤΟΥ 1984
- 93 ΤΟΥ 1984
- 18 ΤΟΥ 1985
- 89 ΤΟΥ 1985
- 71 ΤΟΥ 1985
- 89 ΤΟΥ 1985
- 96 ΤΟΥ 1986
- 317 ΤΟΥ 1987
- 49 ΤΟΥ 1988
- 64 ΤΟΥ 1990
- 136 ΤΟΥ 1991
- 149 ΤΟΥ 1991
- 237 ΤΟΥ 1991
- 42 (I) ΤΟΥ 1992
- 43 (I) ΤΟΥ 1992
- 102 (I) ΤΟΥ 1992
- 26 (I) ΤΟΥ 1993
- 82 (I) ΤΟΥ 1995
- 102 (I) ΤΟΥ 1996
- 4 (I) ΤΟΥ 1997
- 53 (I) ΤΟΥ 1997
- 90 (I) ΤΟΥ 1997
- 27 (I) ΤΟΥ 1998
- 53 (I) ΤΟΥ 1998
- 110 (I) ΤΟΥ 1998
- 34 (I) ΤΟΥ 1999
- 146 (I) ΤΟΥ 1999
- 41 (I) ΤΟΥ 2000
- 32 (I) ΤΟΥ 2001
- 40 (I) ΤΟΥ 2002
- 80 (I) ΤΟΥ 2002
- 140 (I) ΤΟΥ 2002
- 206 (I) ΤΟΥ 2002
- 17 (I) ΤΟΥ 2004
- 165 (I) ΤΟΥ 2004
- 268 (I) ΤΟΥ 2004
- 21 (I) ΤΟΥ 2006
- 99 (I) ΤΟΥ 2007

170 (I) του 2007
76 (I) του 2008
81 (I) του 2008
118 (I) του 2008
119 (I) του 2008
36 (I) του 2009
129 (I) του 2009
138 (I) του 2009
19 (I) του 2010.

«έμπορος» σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου ενεργεί στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας είτε προσωπικά είτε μέσω τρίτου προσώπου·

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

«καταναλωτής» σημαίνει το φυσικό πρόσωπο στο οποίο έμπορος-

- (α) προμηθεύει αγαθά για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση,
- (β) παρέχει υπηρεσίες για σκοπούς άλλους από αυτούς του επαγγέλματός του εν λόγω προσώπου·

«καταναλωτική απαίτηση» σημαίνει κάθε απαίτηση που αφορά –

- (α) την πώληση, ενοικιαγορά ή ενοικίαση αγαθών από έμπορο σε καταναλωτή, ή /και
- (β) την παροχή υπηρεσιών από έμπορο σε καταναλωτή·

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συμβαλλόμενο μέρος της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο·

«Μητρώο Διαιτητών» σημαίνει το μητρώο που καταρτίζεται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 7 στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των Διαιτητών

«Μητρώο Εμπόρων» σημαίνει το μητρώο που καταρτίζεται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 4 στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των εμπόρων που συμμετέχουν σε διαιτησία·

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

«σύνδεσμος καταναλωτών» σημαίνει ανεξάρτητο, μη κερδοσκοπικό και μη κυβερνητικό οργανισμό που εκπροσωπεί καταναλωτές σε εθνικούς ή Ευρωπαϊκούς φορείς·

«Υπηρεσία» σημαίνει την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού·

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

Πεδίο
Εφαρμογής.

3.-(1) Τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (2), ο παρών Νόμος εφαρμόζεται σε καταναλωτικές απαιτήσεις το ύψος των οποίων, εξαιρουμένων τυχόν τόκων και εξόδων, δεν υπερβαίνει το ποσό των τριών χιλιάδων ευρώ (€3.000).

(2) Ο παρών Νόμος δεν εφαρμόζεται σε σχέση με καταναλωτική απαίτηση που αφορά παροχή υπηρεσιών, η οποία ρυθμίζεται από επαγγελματικό σύνδεσμο και ή σύλλογο, βάσει εσωτερικών κανονισμών ή άλλως πως, σύμφωνα με τους οποίους διασφαλίζονται μηχανισμοί εξώδικης διευθέτησης διαφορών μεταξύ των μελών και των πελατών του.

ΜΕΡΟΣ II ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αρμοδιότητες
της Υπηρεσίας
και ορισμός
Γραμματέων.

4.-(1) Η Υπηρεσία καθίσταται αρμόδια για τη διαχείριση αιτήσεων που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου, όπως αυτό καθορίζεται στο άρθρο 3.

(2) Ο Διευθυντής της Υπηρεσίας ορίζει Γραμματέα σε κάθε επαρχία ο οποίος είναι δημόσιος υπάλληλος και υπηρετεί στην Υπηρεσία.

(3) Η Υπηρεσία καταρτίζει ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων την οποία υποβάλλει στον Υπουργό και στη Βουλή των Αντιπροσώπων.

(4) (α) Η Υπηρεσία διατηρεί Μητρώο Εμπόρων, στο οποίο καταχωρούνται τα ονόματα των εμπόρων, οι οποίοι συμμετέχουν σε δαιτησία, όπως προβλέπεται στον παρόντα Νόμο.

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

καταρτίζεται σύμφωνα με το εδάφιο (3) του παρόντος άρθρου.

Δικαίωμα υποβολής αίτησης.

5. Καταναλωτής ο οποίος έχει καταναλωτική απαίτηση εναντίον εμπόρου και ο οποίος επιθυμεί τη διευθέτησή της με τη διαδικασία διαιτησίας δύναμει του παρόντος Νόμου δύναται να υποβάλει αίτηση στην Υπηρεσία, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11, εκτός αν για την ίδια καταναλωτική απαίτηση έχει ήδη εκδοθεί απόφαση από δικαστήριο της Δημοκρατίας ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία.

Εξουσίες και καθήκοντα του Γραμματέα.

6. Ο Γραμματέας -

- (α) μεριμνά για τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας της Υπηρεσίας·
- (β) μεριμνά για την επίδοση οποιασδήποτε κοινοποίησης ή εγγράφου στα μέρη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13·
- (γ) ετοιμάζει το σχετικό φάκελο με όλα τα στοιχεία μιας υπόθεσης και το θέτει στη διάθεση του Διαιτητή που θα εξετάσει την υπόθεση το αργότερο δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την ημερομηνία διεξαγωγής της ακρόασης·
- (δ) μεριμνά για την ενημέρωση του Μητρώου Διαιτητών σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 7 και 9·
- (ε) μεριμνά για την εκτέλεση της απόφασης του Διαιτητή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 26·
- (στ) βοηθά οποιοδήποτε πρόσωπο στη συμπλήρωση οποιωνδήποτε εντύπων ή στην υποβολή οποιουδήποτε εγγράφου προς την Υπηρεσία· και
- (ζ) αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε άλλης εργασίας ανατίθεται σε αυτόν σύμφωνα με τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου και των Κανονισμών που εκδίδονται με βάση αυτόν.

Μητρώο Διαιτητών.

7.-(1) Ο Διευθυντής καταρτίζει Μητρώο Διαιτητών για κάθε επαρχία, το οποίο εγκρίνεται από τον Υπουργό και δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

(2) Στο δυνάμει του εδαφίου (1) Μητρώο Διαιτητών δύναται να εγγραφεί ως Διαιτητής, κατόπιν αίτησής του στην Υπηρεσία, πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένο στο Μητρώο Δικηγόρων που Ασκούν το Επάγγελμα σύμφωνα με τον περί Δικηγόρων Νόμο και ασκεί το επάγγελμα για περίοδο τουλάχιστον δύο (2) ετών ή πρόσωπο που περιλαμβάνεται στο μητρώο διαιτητών που διατηρεί το Επιστημονικό Τεχνικό Επιμελητήριο Κύπρου.

Κεφ.2.
42 του 1961
20 του 1963
46 του 1970
40 του 1975
55 του 1978
71 του 1981
92 του 1983
98 του 1984
17 του 1985
52 του 1985
9 του 1989
175 του 1991
212 του 1991
9(I) του 1993
56(I)του1993
83(I)του1994
76(I)του1995
103(I)του1996
79(I) του 2000
31(I) του 2001
41(I) του 2002
180(I) του 2002
130(I) του 2003
199(I) του 2004
264(I) του 2004
21(I) του 2005
65(I) του 2005
124(I) του 2005
158(I) του 2005
175(I) του 2006
117(I) του 2007
103(I) του 2008
109(I) του 2008
11 (I) του 2009
130 (I) του 2009
4 (I) του 2010
65(I) του 2010
14(I) του 2011.

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

- (α) κατέχει δημόσια θέση είτε μόνιμα, είτε προσωρινά, είτε με αναπλήρωση στη δημόσια υπηρεσία, ή
 - (β) έχει καταδικαστεί για ποινικό αδίκημα ή για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχύροτητα, ή
 - (γ) έχει διαγραφεί από το Μητρώο Διαιτητών δυνάμει της παραγράφου (ζ) ή (η) του άρθρου 9.
- (4) Οι Διαιτητές δεν αποκλείονται από την άσκηση του επαγγέλματός τους.

(5) Οι Διαιτητές παραμένουν εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Διαιτητών για περίοδο τριών (3) ετών με δυνατότητα επανεγγραφής τους στο Μητρώο Διαιτητών μετά από αίτηση που υποβάλλεται δυνάμει του εδαφίου (2).

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

(7) Σε κάθε Διαιτητή, ταυτόχρονα με την παραπομπή της υπόθεσης σε αυτόν, χορηγείται από την Υπηρεσία αμοιβή, η οποία καταβάλλεται από τον αιτητή κατά την υποβολή της αίτησης και το ύψος της αμοιβής ανέρχεται-

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

(8) Ο Υπουργός δύναται να αναθεωρεί τα ποσά που καθορίζονται στο εδάφιο (7), με διάταγμά του το οποίο δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.

Ανεξαρτησία
και
αμεροληψία
Διαιτητών.

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

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

(3) (α) Διαιτητής στον οποίο παραπέμπεται οποιαδήποτε αίτηση για εξέταση οφείλει έγκαιρα να δηλώσει εγγράφως οποιοδήποτε περιστατικό ικανό να διεγείρει δικαιολογημένη υπόνοια περί το αμερόληπτο της κρίσης του ή την ανεξαρτησία του.

(β) Στην περίπτωση που ο Διαιτητής προβεί σε δήλωση ως η παράγραφος (α), ο Γραμματέας, τηρουμένων των διατάξεων της επιφύλαξης του εδαφίου (2) του άρθρου 14, παραπέμπει την εξέταση της αίτησης στον επόμενο εγγεγραμμένο στο Μητρώο Διαιτητή.

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

Διαγραφή
Διαιτητή από το
Μητρώο
Διαιτητών.

9. Διαιτητής διαγράφεται από το Μητρώο Διαιτητών σε περίπτωση—

- (α) θανάτου,
- (β) παραίτησης,
- (γ) διορισμού του στη δημόσια υπηρεσία,
- (δ) που κατά τους ισχύοντες στη Δημοκρατία νόμους κηρύχτηκε σε κατάσταση πτώχευσης ή αν εκδόθηκε κατ' αυτού διάταγμα διορισμού συνδίκου ή αν ήλθε σε συμβιβασμό με τους πιστωτές του,
- (ε) καταδίκης του, για ποινικό αδίκημα ή για αδίκημα που ενέχει έλλειψη τιμιότητας ή ηθική αισχύροτητα,
- (στ) αδυναμίας να εκτελέσει τα καθήκοντά του λόγω φυσικής ή ψυχικής αναπηρίας ή ασθένειας,

- (ζ) απόκτησης οικονομικού ή άλλου συμφέροντος που δυνατό να επηρεάσει το αμερόληπτο της κρίσης του χωρίς να ενεργήσει σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (3) του άρθρου 8,
- (η) κατάχρησης της θέσης του κατά τρόπο ώστε τυχόν συνέχιση της θητείας του να αποβεί επιβλαβής για το δημόσιο συμφέρον.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Υποβολή
παραπόνου σε
σύνδεσμο
καταναλωτών
και
συγκατάθεση
εμπόρου για
υποβολή
αίτησης στην
Υπηρεσία.

10.-(1) (α) Καταναλωτής δύναται πριν υποβάλει αίτηση στην Υπηρεσία εναντίον εμπόρου, να υποβάλει σχετικό παράπνομο σε σύνδεσμο καταναλωτών, λειτουργός του οποίου τους προτρέπει να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό.

(β) Αν, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την ημερομηνία που υποβλήθηκε το παράπνομο στον σύνδεσμο καταναλωτών, δεν επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός τότε ο λειτουργός του συνδέσμου καταναλωτών, ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία διευθέτησης της απαίτησής του με παραπομπή της σε δαιτησία δυνάμει του παρόντος Νόμου.

(2) Πριν να υποβάλει την αίτησή του στην Υπηρεσία, ο καταναλωτής οφείλει να εξασφαλίσει τη γραπτή συγκατάθεση του εμπόρου εναντίον του οποίου υποβάλλεται η αίτηση:

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

Υποβολή της
αίτησης.
Πρώτο
Παράρτημα.
Τύπος Α.
Δεύτερο
Παράρτημα.

11.-(1) Καταναλωτής, ο οποίος επιθυμεί να υποβάλει αίτηση δυνάμει του άρθρου 5 υποβάλλει αυτή στην Υπηρεσία κατά τον Τύπο Α που καθορίζεται στο Πρώτο Παράρτημα καταβάλλοντας ταυτόχρονα το καθοριζόμενο στο Δεύτερο Παράρτημα τέλος και την αμοιβή του Διαιτητή που θα εξετάσει την αίτηση, όπως προβλέπεται στο εδάφιο (7) του άρθρου 7.

(2) Η αίτηση υποβάλλεται στο Γραμματέα της επαρχίας, στην οποία βρίσκεται η μόνιμη κατοικία του αιτητή ή σε περίπτωση που αυτός είναι μόνιμος κάτοικος άλλου κράτους μέλους, υποβάλλεται στο Γραμματέα της επαρχίας, όπου πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή σε σχέση με την οποία προέκυψε η καταναλωτική απαίτηση.

(3) Η αίτηση συνοδεύεται από –

- (α) οποιαδήποτε στοιχεία διαθέτει ο αιτητής, όπως αποδείξεις πληρωμής και δελτία εγγυήσεως,
- (β) δήλωση εκπροσώπου του συνδέσμου καταναλωτών ότι έχει ακολουθηθεί η προβλεπόμενη στο άρθρο 10 διαδικασία, στην περίπτωση που το παράπονο υποβλήθηκε αρχικά σε σύνδεσμο καταναλωτών με σκοπό την επίτευξη φιλικού διακανονισμού, και
- (γ) έγγραφη συγκατάθεση του εμπόρου για παραπομπή της καταναλωτικής απαίτησης σε διαιτησία δυνάμει του παρόντος Νόμου, εκτός αν η συγκατάθεσή του τεκμαίρεται σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 10.

(4) Τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 17, ο αιτητής κατά την υποβολή της αίτησης κατονομάζει τους μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει για να καταθέσουν κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας.

Προκαταρκτική
εξέταση της
αίτησης από το
Γραμματέα.

12.-(1) Με τη λήψη της αίτησης ο Γραμματέας εξετάζει κατά πόσο-

- (α) η αίτηση αφορά καταναλωτική απαίτηση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου,
- (β) η αίτηση περιλαμβάνει τα απαιτούμενα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 11,
- (γ) πληρώθηκε το καταβλητέο τέλος, και
- (δ) καταβλήθηκε το ποσό της αμοιβής του Διαιτητή σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (7) του άρθρου 7.

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

(3) Ο αιτητής, εντός επτά (7) ημερών από την ημερομηνία που θα λάβει γνώση τους λόγους της μη αποδοχής της αίτησής του, δύναται να υποβάλει στο Γραμματέα τα ελλείποντα στοιχεία ή το καταβλητέο τέλος ή αμοιβή του Διαιτητή που αναφέρονται ως οι λόγοι μη αποδοχής, ανάλογα με την περίπτωση, και σε περίπτωση που δεν τα υποβάλει η αίτηση μετά την εκπνοή της ταχθείσας προθεσμίας θεωρείται ως απορριφθείσα.

Επίδοση
εγγράφων και
υποβολή
απάντησης και
ανταπαίτησης.
Πρώτο
Παράρτημα.
Τύπος Β.

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

Δεύτερο
Παράρτημα.

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

(3) Τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 17', ο καθ' ου η αίτηση κατά την υποβολή της απάντησης κατονομάζει τυχόν μάρτυρες τους οποίους προτίθεται να καλέσει για να καταθέσουν κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας.

Αποδοχή ή
απόρριψη
αξίωσης του
αιτητή.

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

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

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το αντικείμενο της αίτησης είναι τεχνικής φύσεως, η υπόθεση παραπέμπεται για εξέταση σε Διαιτητή, ο οποίος προέρχεται από το μητρώο διαιτητών που διατηρεί το Επιστημονικό Τεχνικό Επιμελητήριο Κύπρου, όπως προβλέπεται στις διατάξεις του εδαφίου (2) του άρθρου 7.

Εξέταση υπόθεσης από ένα Διαιτητή. 15. Η διαδικασία εξέτασης κάθε υπόθεσης, περιλαμβανομένης και της έκδοσης απόφασης διεξάγεται από τον ίδιο Διαιτητή, εκτός αν αυτός διαγραφεί από το Μητρώο Διαιτητών δυνάμει του άρθρου 9 ή αδυνατεί να ασκήσει τα καθήκοντά του λόγω προσωρινού κωλύματος.

ΜΕΡΟΣ IV ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ειδοποίηση καθορισμού τόπου και χρόνου ακρόασης. 16. Τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 14 και 24, ο Διαιτητής καθορίζει τον τόπο και τον χρόνο διεξαγωγής της ακρόασης και ο Γραμματέας επιδίδει σχετική ειδοποίηση στα μέρη και σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο του οποίου η παρουσία κρίνεται αναγκαία.

Κλήτευση Μαρτύρων. 17. Αν ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση, αφού λάβει ειδοποίηση για ακρόαση ενώπιον του Διαιτητή, προτίθεται να καλέσει μάρτυρα τον οποίο δεν έχει κατονομάσει στην αίτηση ή στην απάντησή του, αντίστοιχα, ζητά γραπτή εξουσιοδότηση από το Διαιτητή για την παρουσίαση του μάρτυρα αυτού υποβάλλοντας σχετικό αίτημα στο Γραμματέα τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την προγραμματισθείσα ημερομηνία ακρόασης.

Παρουσίαση της υπόθεσης. 18.-(1) Τα μέρη παρουσιάζονται ενώπιον του Διαιτητή αυτοπροσώπως ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, περιλαμβανομένου δικηγόρου.

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

Διαδικασία ενώπιον του Διαιτητή. 19.-(1) Ο Διαιτητής διασφαλίζει ότι η διαδικασία ενώπιόν του διεξάγεται με δίκαιο τρόπο και σύμφωνα με τις αρχές της ισότητας και της φυσικής δικαιοσύνης.

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

- Καθήκοντα μαρτύρων.
20. Πρόσωπο το οποίο έχει κλητευθεί ως μάρτυρας σε ακροαματική διαδικασία σύμφωνα με τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου, έχει καθήκον να-
- (α) παρευρεθεί στην ακρόαση κατά το χρόνο, την ημερομηνία και στο χώρο που καθορίζεται στην κλήτευση και
 - (β) φέρει μαζί του οποιοδήποτε έγγραφο και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία του έχουν ζητηθεί με την κλήτευση.
- Διακοπή ή αναβολή της ακρόασης.
21. Ο Διαιτητής δύναται να διακόψει ή να αναβάλει την ακρόαση μιας υπόθεσης εάν κατά την κρίση του υπάρχουν βάσιμοι λόγοι προς τούτο και λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για την ταχεία διεκπεραίωση της ακρόασης.
- Φιλικός διακανονισμός.
- 22.-(1) Κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας, ο Διαιτητής έχει τη διακριτική ευχέρεια να ωθήσει τα μέρη να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό.
- (2) Σε περίπτωση που τα μέρη καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό, ο οποίος εγκριθεί από το Διαιτητή, τότε καταγράφεται από το Γραμματέα και εκτελείται ως να ήταν απόφαση του Διαιτητή.

ΜΕΡΟΣ V ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

- Έκδοση απόφασης και έξοδα.
- 23.-(1) Ο Διαιτητής εκδίδει την απόφαση του γραπτώς κατά το δυνατόν την ημέρα κατά την οποία ολοκληρώνεται η ακροαματική διαδικασία και εν πάσει περιπτώσει εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αυτή.
- (2) Η απόφαση του Διαιτητή επιδίδεται γραπτώς στα μέρη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 25.
- (3) Ο Διαιτητής, στη γραπτή απόφασή του, την οποία αιτιολογεί παραθέτοντας τα κύρια σημεία στα οποία στηρίχθηκε, καθορίζει τα ακόλουθα:
- (α) Το ποσό που το μέρος εναντίον του οποίου εκδίδεται η απόφαση οφείλει να καταβάλει στο μέρος υπέρ του οποίου εκδίδεται η απόφαση και
 - (β) τηρουμένων των διατάξεων του εδαφίου (4), τα έξοδα τα

οποία κρίνει δίκαιο υπό τις περιστάσεις να καταβληθούν, συμπεριλαμβανομένης και της αμοιβής που καταβλήθηκε στο Διαιτητή δυνάμει του εδαφίου (7) του άρθρου 7 του παρόντος Νόμου:

Νοείται ότι, τα έξοδα περιορίζονται σε δαπάνες που έχουν άμεση σχέση με την υπόθεση και δεν περιλαμβάνουν ποσά που σχετίζονται με οποιαδήποτε αμοιβή η οποία καταβλήθηκε σε δικηγόρους, πληρεξούσιους αντιπροσώπους ή σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο βοήθησε το μέρος κατά την ενώπιον του Διαιτητή διαδικασία.

(4) Σε περίπτωση που ο Διαιτητής εκδώσει ερήμην απόφαση, δυνάμει του άρθρου 24, τα έξοδα καταβάλλονται από το μέρος που δεν παρέστη στην ακρόαση.

Έκδοση
ερήμην
απόφασης.

24. Σε περίπτωση που ο καθ' ου η αίτηση δεν υποβάλει Απάντηση σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13, ο Διαιτητής δύναται να-

(α) εκδώσει ερήμην απόφαση χωρίς να ζητήσει τη διεξαγωγή ακρόασης ή

(β) δώσει οδηγίες για τη διεξαγωγή ακρόασης.

Επίδοση
απόφασης.

25. Η απόφαση του Διαιτητή επιδίδεται από το Γραμματέα στα μέρη, αμέσως μετά την έκδοσή της.

Εκτέλεση της
απόφασης.

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

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

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

ΜΕΡΟΣ VI
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Επίδοση
εγγράφου.
27. Στην περίπτωση που απαιτείται η επίδοση οποιουδήποτε εγγράφου, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, αυτό επιδίδεται μέσω του Γραμματέα με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:
- (α) Στην περίπτωση επίδοσής του σε φυσικό πρόσωπο, με την παράδοσή του ή με την αποστολή του με συστημένη επιστολή απευθυνόμενη σε αυτόν στη συνήθη ή τελευταία γνωστή διεύθυνση της κατοικίας του ή με την αποστολή του με τηλεομοιότυπο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή
 - (β) στην περίπτωση επίδοσής του σε νομικό πρόσωπο, με την παράδοσή του στο εγγεγραμμένο γραφείο ή σε άλλο χώρο διεξαγωγής των εργασιών της επιχείρησης ή με αποστολή του με συστημένη επιστολή απευθυνόμενη στο πρόσωπο αυτό στο εγγεγραμμένο γραφείο, ταχυδρομική διεύθυνση ή σε άλλο χώρο διεξαγωγής των εργασιών του ή με την αποστολή του με τηλεομοιότυπο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- Απόσυρση
αίτησης ή
ανταπαίτησης.
- 28.-(1) Ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση, ανάλογα με την περίπτωση, δύναται να αποσύρει εγγράφως την αίτηση ή την ανταπαίτηση που υπέβαλε σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου σε οποιοδήποτε στάδιο πριν την έκδοση της απόφασης του Διαιτητή και ο Γραμματέας ειδοποιεί ως προς τούτο γραπτώς τα άλλα μέρη.
- (2) Η δύναμη του εδαφίου (1) απόσυρση δύναται να γίνει προφορικά κατά τη διάρκεια της ακρόασης ενώπιον του Διαιτητή, νοουμένου ότι η ειδοποίηση για την ακρόαση επιδόθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 16.
- (3) Ο αιτητής ή ο καθ' ου η αίτηση που αποσύρει την αίτηση ή την ανταπαίτηση, ανάλογα με την περίπτωση, σύμφωνα με τα εδάφια (1) και (2), δε δύναται να υποβάλει νέα αίτηση ή ανταπαίτηση με το ίδιο αντικείμενο.
- Έκδοση
Κανονισμών.
29. Το Υπουργικό Συμβούλιο δύναται να εκδίδει Κανονισμούς για τον καθορισμό ή ρύθμιση οποιουδήποτε θέματος το οποίο είναι δυνατό ή πρέπει να καθοριστεί ή να ρυθμιστεί σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου.
- Χρόνος
καταρτισμού
30. Ο Διευθυντής μεριμνά ώστε να καταρτιστεί Μητρώο Διαιτητών και ο Υπουργός εγκρίνει τέτοιο Μητρώο Διαιτητών εντός τριών (3) μηνών

του πρώτου από την έναρξη ισχύος του παρόντος Νόμου.
Μητρώου
Διαιτητών.

ΠΡΩΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
[Άρθρα 11 και 13 (1)]

ΤΥΠΟΣ Α

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ
Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕ
ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΝΟΜΟΣ
(Άρθρο 11)

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

Όνομα:

Διεύθυνση:

Αρ. Δελτίου Ταυτότητας:

Αρ. Τηλεφώνου: Οικίας:

Εργασίας:

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

Όνομα:

Διεύθυνση:

Αρ. Τηλεφώνου:

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ
ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ

Παράπονο που αφορά την καταναλωτική απαίτηση η οποία είναι το αντικείμενο της αίτησης δύναται να υποβληθεί σε σύνδεσμο προστασίας καταναλωτών πριν την υποβολή της αίτησης αυτής στην Υπηρεσία.

3. Απαιτούμενο ποσό: €

(Το ποσό της απαίτησης του καθ' ου η αίτηση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ € 3,000).

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

Όνομα	Διεύθυνση	Τηλέφωνο
.....
.....
.....

ΤΥΠΟΣ Β

ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ
Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΜΕ ΤΗΝ
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΝΟΜΟΣ
[Άρθρο 13(1)]

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

Όνομα: (φυσικού ή νομικού προσώπου)

Διεύθυνση:

Αρ. Τηλεφώνου:

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΘ'ΟΥ Η ΑΙΤΗΣΗ

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

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

Όνομα	Διεύθυνση	Τηλέφωνο
.....
.....
.....

3. Απάντηση στην αίτηση:

(Ο καθ' ου η αίτηση γράφει τις απόψεις του σχετικά με την αίτηση που υποβλήθηκε εναντίον του. Εδώ θα αναφέρει και εάν έχει οποιαδήποτε ανταπαίτηση από τον αιτητή).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Που θα υποβληθεί η απάντηση:

Το έντυπο αυτό θα υποβληθεί στο Γραφείο της Υπηρεσίας όπου υποβλήθηκε η αίτηση.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Τι θα συμβεί στη συνέχεια;

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

Προσοχή: Η απόφαση του Διαιτητή είναι δεσμευτική για τα μέρη

Υπογραφή Ημερομηνία

Για επίσημη χρήση

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

ΔΕΥΤΕΡΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

[Άρθρο 11 και 13(2)]

Επιβαλλόμενα Τέλη

Για υποβολή Εντύπου Υποβολής Αίτησης ή Απάντησης που περιλαμβάνει ανταπαίτηση:

- | | |
|---|---------|
| 1. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα € 427 | € 5,00 |
| 2. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα € 854 | € 9,00 |
| 3. όταν το απαιτούμενο ποσό δεν υπερβαίνει τα € 1,700 | € 13,00 |
| 4. όταν το απαιτούμενο ποσό υπερβαίνει τα € 1,700 | € 17,00 |