|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **ΝΟΜΟΣ ΠΟΥ ΤΡΟΠΟΠΟΙΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΥΣ ΤΟΥ 2010 ΕΩΣ (ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ) (ΑΡ.4) ΤΟΥ 2017** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Προοίμιο. | | | Για σκοπούς- | | | | | | | |
|  | | | (α) 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 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», | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L257, 28.08.2014, σ.214. | | | (β) αποτελεσματικής εφαρμογής και συμμόρφωσης με το άρθρο 24 της πράξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τίτλο - | | | | | | | |
|  | | | «Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 2014 για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά», και | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (γ) αποτελεσματικότερης εφαρμογής του βασικού νόμου, | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Συνοπτικός  τίτλος.  84(Ι) του 2010  125(Ι) του 2014  126(Ι) του 2014  125(Ι) του 2015  80(Ι) του 2017  ……του 2017  …… του 2017. | | | 1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικός) (Αρ.4) Νόμος του 2017 και θα διαβάζεται μαζί με τους περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμους του 2010 έως (Τροποποιητικό) (Αρ.3) του 2017 (που στο εξής θα αναφέρονται ως «ο βασικός νόμος») και ο βασικός νόμος και ο παρών Νόμος θα αναφέρονται μαζί ως οι περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμοι του 2010 έως 2017. | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 2  του βασικού νόμου. | | | 2. Το άρθρο 2 του βασικού νόμου τροποποιείται με την προσθήκη, στην κατάλληλη αλφαβητική σειρά, του ακόλουθου νέου όρου και του ορισμού του: | | | | | | | |
| 85(I) του 2017. | | | ««σταθερό μέσο» έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό από το άρθρο 2 του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 9  του βασικού νόμου. | | | 3. Το άρθρο 9 του βασικού νόμου τροποποιείται ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) με την αντικατάσταση της παραγράφου (β) του εδαφίου (3) με την ακόλουθη νέα παράγραφο: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(β) κατά την ημερομηνία υποβολής του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη στο άρθρο 12 διαδικασία, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από Δικαστήριο.». | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την αντικατάσταση στην παράγραφο (γ) του εδαφίου (3) της φράσης «είκοσι δύο μηνών (22)» (πρώτη και δεύτερη γραμμή) με τη φράση «είκοσι τεσσάρων μηνών (24)». | | | | | | | |
|  | | | (γ) με τη διαγραφή της παραγράφου (δ) του εδαφίου (3). | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (δ) με την προσθήκη στο εδάφιο (3) της ακόλουθης νέας παραγράφου (δ) μετά το τέλος της παραγράφου (γ) αυτού: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(δ) είναι κακόβουλο ή του οποίου η διαφορά είναι επουσιώδης.». | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (ε) με την προσθήκη του ακόλουθου νέου εδαφίου (5) μετά το τέλος του εδαφίου (4) αυτού: | | | | | | | |
|  | | | «(5) Σε περίπτωση που ο Επίτροπος, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου και τις δυνάμει αυτού εκδιδόμενες Οδηγίες, δεν μπορεί να εξετάσει ένα παράπονο που υποβάλλεται ενώπιον του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του, εντός τριών (3) εβδομάδων από την παραλαβή του παραπόνου.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 11  του βασικού νόμου. | | | 4. Το άρθρο 11 του βασικού νόμου τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) Με την αντικατάσταση στο εδάφιο 1 των λέξεων και αριθμού «δεκαπέντε μηνών (15)» (τέταρτη γραμμή) με τις λέξεις και αριθμό η φράση «δώδεκα μηνών (12)». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την αντικατάσταση στην υποπαράγραφο (α) του άρθρου 3 της φράσης «τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία που έλαβε την απάντηση της χρηματοοικονομικής επιχείρησης» (τρίτη με πέμπτη γραμμή) με τη φράση «δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στη χρηματοοικονομική επιχείρηση». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (γ) με την αντικατάσταση στην υποπαράγραφο (β) του άρθρου 3 της φράσης «τεσσάρων (4) μηνών από της ημερομηνίας» (τρίτη με τέταρτη γραμμή) με τη φράση «εννέα (9) μηνών από την ημερομηνία». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 12  του βασικού νόμου. | | | 5. Το άρθρο 12 του βασικού νόμου τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) με την προσθήκη στο εδάφιο (2) της φράσης «ή μέσω της ιστοσελίδας του Φορέα» μετά τη φράση «ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (δεύτερη και τρίτη γραμμή). | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την αντικατάσταση της τελείας το τέλος του εδαφίου (2) με άνω και κάτω τελεία και την προσθήκη των ακόλουθων επιφυλάξεων: | | | | | | | |
|  | | |  | | «Νοείται ότι ο Φορέας διατηρεί ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο: | | | | | |
|  | | |  | | Νοείται περαιτέρω ότι ο Επίτροπος παρέχει στον καταναλωτή και στη χρηματοοικονομική επιχείρηση, κατόπιν αιτήσεως τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στην ανωτέρω επιφύλαξη επί σταθερού μέσου.». | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (γ) με την αντικατάσταση του εδαφίου (4) με το ακόλουθο νέο εδάφιο: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(4) Μετά την υποβολή παραπόνου από τον καταναλωτή εναντίον χρηματοοικονομικής επιχείρησης, ο Επίτροπος γνωστοποιεί το παράπονο στα μέρη, αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με αυτό πληροφορίες.». | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (δ) με την αντικατάσταση του εδαφίου (5) και των επιφυλάξεων αυτού, με το ακόλουθο νέο εδάφιο: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(5) Ο Επίτροπος, πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου: | | | | | |
|  | | |  | | (α) ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση: | | | | | |
|  | | |  | |  | | | (i) ότι τα μέρη 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· | | |
|  | | |  | |  | | | (ii) ότι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών επιτρέπεται τόσο με ηλεκτρονικά μέσα όσο και ταχυδρομικώς, αν συντρέχει λόγος∙ | | |
|  | | |  | |  | | | (iii) ότι τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας∙ | | |
|  | | |  | |  | | | (iv) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν την λύση που θα τους προταθεί ότι: | | |
|  | | |  | |  | | |  | (αα) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με αυτή και εάν θα την ακολουθήσουν∙ | |
|  | | |  | |  | | |  | (ββ) η συμμετοχή στη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών∙ και | |
|  | | |  | |  | | |  | (γγ) η λύση που θα τους προταθεί ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες∙ | |
|  | | |  | |  | | | (v) για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια λύση που θα τους προταθεί∙ και | | |
|  | | |  | |  | | | | | |
|  | | |  | | (β) ζητά από τον καταναλωτή και τη χρηματοοικονομική επιχείρηση όπως, δηλώσουν γραπτώς, μέχρι και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης του παραπόνου και πριν την έκδοση της απόφασης του, κατά πόσον ρητά αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του: | | | | | |
|  | | |  | |  | | | | | |
|  | | |  | | Νοείται ότι, αν οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν δηλώσει γραπτώς αποδοχή ή μη αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης, ο Επίτροπος θεωρεί ότι το εν λόγω μέρος δεν αποδέχτηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασής του: | | | | | |
|  | | |  | |  | | | | | |
|  | | |  | | Νοείται περαιτέρω ότι, η απόφαση του Επιτρόπου είναι δεσμευτική μόνο εφόσον έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητά της και τα δύο μέρη.». | | | | | |
|  | | |  | |  | | | | | |
|  | | | (ε) με την προσθήκη του ακόλουθου νέου εδαφίου (7) μετά το τέλος του εδαφίου (6) αυτού: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(7) Ο καταναλωτής καταβάλλει κατά την υποβολή του παραπόνου του στον Επίτροπο, τέλος ύψους είκοσι ευρώ (€20) ανά παράπονο». | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 13  του βασικού νόμου. | | | 6. Το άρθρο 13 του βασικού νόμου τροποποιείται με την προσθήκη των ακόλουθων νέων εδαφίων (4) έως (7) μετά το τέλος του εδαφίου (3) αυτού: | | | | | | | |
|  | | |  | | «(4) Κατά την εξέταση του παραπόνου, τα μέρη έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από το Φορέα για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνωμόνων και να υποβάλουν παρατηρήσεις, ακολουθώντας τη διαδικασία που καθορίζεται με Οδηγίες που καταρτίζει και εκδίδει ο Επίτροπος δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 21. | | | | | |
|  | 138(Ι) του 2001  37(Ι) του 2003  105(Ι) του 2012 | | | | (5) Ο Επίτροπος και το προσωπικού του Φορέα, κατά την εξέταση παραπόνων, λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου. | | | | | |
|  | | |  | | (6) Ο Επίτροπος και το προσωπικό του Φορέα που είναι αρμόδιο για την εξέταση παραπόνων, απαιτείται όπως χωρίς αναίτια καθυστέρηση, γνωστοποιούν στο Φορέα τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν: | | | | | |
|  | | |  | | Νοείται ότι η υποχρέωση γνωστοποίησης ισχύει καθ’ όλη τη διαδικασία της εξέτασης του παραπόνου. | | | | | |
|  | | |  | | (7) Υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της υποπαραγράφου (iii) της παραγράφου (α) του εδαφίου (5) του άρθρου 12, ο Φορέας διαθέτει διαδικασίες που να εξασφαλίζουν ότι στην περίπτωση του εδαφίου (6)- | | | | | |
|  | | |  | |  | | | | | (α) Το εν λόγω φυσικό πρόσωπο αντικαθίσταται από άλλο, στο οποίο ανατίθεται η διεξαγωγή της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου, ή∙ |
|  | | |  | |  | | | | | (β) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο απέχει της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου και, όπου είναι δυνατόν, ο Φορέας προτείνει στα μέρη να υποβάλουν τη διαφορά σε άλλο αρμόδιο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή• και |
|  | | |  | |  | | | | | (γ) οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας εξέτασης παραπόνων μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμα τους να αντιταχθούν.». |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 14  του βασικού νόμου. | | | 7. Το άρθρο 14 του βασικού νόμου τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) με την προσθήκη στο εδάφιο (1) της φράσης « εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, » αμέσως μετά τη φράση «και την κοινοποιεί» (τέταρτη γραμμή). | | | | | | | |
|  | | | (β) με την αντικατάσταση στο εδάφιο (11) της φράσης «εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από το Φορέα» (δεύτερη γραμμή) με τη φράση «εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο Φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου:». | | | | | | | |
|  | | | (γ) με την αντικατάσταση στην επιφύλαξη του εδαφίου (11) της φράσης «των έξι μηνών κατά τρεις περαιτέρω μήνες» με τη φράση «των ενενήντα (90) ημερών κατά εξήντα (60) περαιτέρω μέρες και ενημερώνει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση του παραπόνου.». | | | | | | | |
|  | | | (δ) με την προσθήκη νέου εδαφίου (12) ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | «(12)(α) Στην περίπτωση που η απόφαση επί του παραπόνου δεν είναι δεσμευτική, τα μέρη δεν κωλύονται στη συνέχεια να κινήσουν δικαστική διαδικασία με αντικείμενο τη διαφορά αυτή λόγω παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας κατά τη διάρκεια εξέτασης του παραπόνου από τον Επίτροπο• | | | | | | | |
|  | | | (β) Η υποβολή παραπόνου στον Επίτροπο διακόπτει την παραγραφή και την προθεσμία άσκησης των αξιώσεων, καθ’ όλη την διάρκεια της διαδικασίας• | | | | | | | |
|  | | | (γ) 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 της παραγράφου (β) του εδαφίου (3) του άρθρου 9 και του εδαφίου (1) του άρθρο 14• και | | | | | | | |
|  | | | (δ) Οι διατάξεις της παραγράφου (α) δεν επηρεάζουν τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών στις οποίες συμμετέχει η Δημοκρατία.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 14Γ του βασικού νόμου. | | | 8. Το άρθρο 14Γ τροποποιείται με την αντικατάσταση της τελείας με άνω και κάτω τελεία στο τέλος της δεύτερης επιφύλαξης αυτού και την προσθήκη της ακόλουθης νέας επιφύλαξης: | | | | | | | |
|  | | | «Νοείται έτι περαιτέρω ότι για σκοπούς επιμόρφωσης των διαμεσολαβητών σε θέματα πιστωτικών διευκολύνσεων, η Κεντρική Τράπεζα, διεξάγει τα εν λόγω σεμινάρια σε καθορισμένη συχνότητα και όχι αργότερα από την πάροδο ενός έτους μεταξύ των σεμιναρίων.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 14Η  του βασικού νόμου. | | | 9. Το άρθρο 14Η τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) Με την αντικατάσταση της παραγράφου (α) του εδαφίου (3) με την ακόλουθη νέα παράγραφο: | | | | | | | |
|  | | | «(α) Η οποία, κατά την ημέρα υποβολής της, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από Δικαστήριο.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την προσθήκη των ακόλουθών νέων παραγράφων (γ) και (δ) μετά το τέλος της παραγράφου (β) του εδαφίου (3): | | | | | | | |
|  | | | «(γ) της οποίας η διαφορά είναι επουσιώδης ή είναι κακόβουλη. και | | | | | | | |
|  | | | (δ) για την οποία ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, προκειμένου να τη συζητήσει και να επιδιώξει ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 14Θ  του βασικού νόμου. | | | 10. Το άρθρο 14Θ τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) Με τη διαγραφή της τελείας στο τέλος του εδαφίου (2) και την προσθήκη μετά τη φράση «ηλεκτρονικού ταχυδρομείου» (δεύτερη γραμμή) της φράσης «ή μέσω της ιστοσελίδας του Φορέα:». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την προσθήκη των ακόλουθων επιφυλάξεων μετά το τέλος του εδαφίου (2): | | | | | | | |
|  | | |  | «Νοείται ότι ο Φορέας διατηρεί ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την υποβολή καταγγελίας στον Επίτροπο: | | | | | | |
|  | | |  | Νοείται περαιτέρω ότι ο Επίτροπος παρέχει στον καταναλωτή και στους πιστωτές ή/και μεσίτες πιστώσεων, κατόπιν αιτήσεως τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στην ανωτέρω επιφύλαξη επί σταθερού μέσου.». | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (γ) με την αντικατάσταση του εδαφίου (4) με το ακόλουθο νέο εδάφιο: | | | | | | | |
|  | | | «(4) Μετά την υποβολή της καταγγελίας από τον καταναλωτή εναντίων πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων, ο Επίτροπος γνωστοποιεί την καταγγελία στα μέρη, αμέσως μετά και όχι αργότερα των δεκαπέντε (15) ημερών, την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με αυτό πληροφορίες.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (δ) με την αντικατάσταση του εδαφίου (5) και των επιφυλάξεων αυτού, με το ακόλουθο νέο εδάφιο: | | | | | | | |
|  | | | «(5) Ο Επίτροπος, πριν από την έναρξη της διαδικασίας εξέτασης της καταγγελίας: | | | | | | | |
|  | | | (α) ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή και τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων: | | | | | | | |
|  | | |  | (i) ότι τα μέρη 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· | | | | | | |
|  | | |  | (ii) ότι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών επιτρέπεται τόσο με ηλεκτρονικά μέσα όσο και ταχυδρομικώς, αν συντρέχει λόγος∙ | | | | | | |
|  | | |  | (iii) ότι τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας∙ | | | | | | |
|  | | |  | (iv) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν την λύση που θα τους προταθεί ότι: | | | | | | |
|  | | |  |  | | (αα) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με αυτή και εάν θα την ακολουθήσουν∙ | | | | |
|  | | |  |  | | (ββ) η συμμετοχή στη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών∙ και | | | | |
|  | | |  |  | | (γγ) η λύση που θα τους προταθεί ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες∙ | | | | |
|  | | |  | (v) για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια λύση που θα τους προταθεί∙ και | | | | | | |
|  | | | (β) ζητά από τον καταναλωτή και τον πιστωτή ή/και μεσίτη πιστώσεων όπως, δηλώσουν γραπτώς, μέχρι και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εξέτασης του καταγγελίας και πριν την έκδοση της απόφασης του, κατά πόσον ρητά αποδέχονται τη δεσμευτικότητα της απόφασής του: | | | | | | | |
|  | | | Νοείται ότι, αν οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν δηλώσει γραπτώς αποδοχή ή μη αποδοχή της δεσμευτικότητας της απόφασης, ο Επίτροπος θεωρεί ότι το εν λόγω μέρος δεν αποδέχτηκε τη δεσμευτικότητα της απόφασής του: | | | | | | | |
|  | | | Νοείται περαιτέρω ότι, η απόφαση του Επιτρόπου είναι δεσμευτική μόνο εφόσον έχουν αποδεχτεί την δεσμευτικότητά της και τα δύο μέρη.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (ε) με την προσθήκη των ακόλουθων νέων εδαφίων (7) και (8) μετά το τέλος του εδαφίου (6) αυτού: | | | | | | | |
|  | | | «(7) Το εδάφιο (5) του άρθρου 9 και τα εδάφια (4) έως (7) του άρθρου 13 ισχύουν κατ’ αναλογία και για αποδοχή καταγγελιών από τον Επίτροπο.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (8) Ο καταναλωτής καταβάλλει κατά την υποβολή της καταγγελίας του στον Επίτροπο, τέλος ύψους είκοσι ευρώ (€20) ανά καταγγελία». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 14ΙΑ  του βασικού νόμου. | | | 11. Το άρθρο 14ΙΑ του βασικού νόμου τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) Με την προσθήκη στο εδάφιο (1) της φράσης « εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, » αμέσως μετά τη φράση «και την κοινοποιεί» (δεύτερη γραμμή). | | | | | | | |
|  | | | (β) με την αντικατάσταση στο εδάφιο (6) της φράσης «εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας από τον Επίτροπο» (δεύτερη γραμμή) με τη φράση «εντός ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο Φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας:». | | | | | | | |
|  | | | (γ) με την αντικατάσταση στο εδάφιο (6) της φράσης « έξι (6) μηνών κατά τρεις (3) μήνες» στην επιφύλαξη αυτού με τη φράση «των ενενήντα (90) ημερών κατά εξήντα (60) περαιτέρω μέρες και ενημερώνει τα μέρη για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση του παραπόνου.». | | | | | | | |
|  | | | (δ) με την προσθήκη νέου εδαφίου (7) ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | «(7) Το εδάφιο (12) του άρθρου 14 ισχύει κατ’ αναλογία και για αποδοχή καταγγελιών από τον Επίτροπο.». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 15  του βασικού νόμου. | | | 12. Το άρθρο 15 του βασικού νόμου τροποποιείται με την αντικατάσταση της παραγράφου (α) του εδαφίου (2) με την ακόλουθη νέα παράγραφο: | | | | | | | |
|  | | | (α) την καταβολή τέλους στο Φορέα ύψους είκοσι ευρώ (€20) από τον καταναλωτή δυνάμει των άρθρων 2 και 14Ε ή το χρεώστη δυνάμει του άρθρου 14Α, ανά παράπονο δυνάμει των άρθρων 12 και 14ΙΔ ή ανά καταγγελία ή ανά αίτηση για διορισμό διαμεσολαβητή σε σχέση με διαδικασία αναδιάρθρωσης πιστωτικών διευκολύνσεων, ανάλογα με την περίπτωση, η οποία γίνεται με την υποβολή παραπόνου ή καταγγελίας ή αίτησης, ανάλογα, στον Επίτροπο· και». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
| Τροποποίηση του άρθρου 27  του βασικού νόμου. | | | 13. Το άρθρο 27 του βασικού νόμου τροποποιείται ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | | (α) Με τη μετατροπή του υφιστάμενου κειμένου του σε εδάφιο (1) και την αντικατάσταση των λέξεων «Οι διατάξεις» (πρώτη γραμμή) με τη φράση «Με την επιφύλαξη του εδαφίου (2), οι διατάξεις». | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |
|  | | | (β) με την προσθήκη, αμέσως μετά το εδάφιο (1), νέου εδαφίου (2) ως ακολούθως: | | | | | | | |
|  | | «85(I) του 2017 | | | | | (2) Ο Φορέας συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που ισχύουν για τους Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών δυνάμει του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου όταν επιλαμβάνεται παραπόνων ή καταγγελιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του εν λόγω Νόμου.». | | | |