



CYPRUS CONSUMER CENTER
FOR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

ΚΑΝΟΝΕΣ

ΣΥΜΦΙΛΙΩΣΗΣ

(GR)
Έκδοση 1.02

Άρθρο 1 Εφαρμογή των Κανόνων

1. Οι παρόντες κανόνες εφαρμόζονται σε συμφιλίωση διαφορών οι οποίες προκύπτουν από ή σε σχέση με συμβατικές ή άλλες νομικές σχέσεις όπου τα μέρη που επιδιώκουν τη φιλικό διακανονισμό της διαφοράς τους έχουν συμφωνήσει ότι θα ισχύουν οι κανόνες συμφιλίωσης (“Κανόνες”) του Κυπριακού Κέντρου Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (το “Κέντρο”).
2. Καθ’ οιονδήποτε χρόνο, τα μέρη μπορούν να συμφωνήσουν να αποκλείσουν ή να διαφοροποιήσουν οποιουσδήποτε από αυτούς τους κανόνες.
3. Όπου οποιοδήποτε από τους παρόντες Κανόνες συγκρούονται με νομοθετική πρόνοια, η πρόνοια εκείνη θα υπερισχύει.
4. Το Κέντρο δεν είναι υποχρεωμένο να εξετάσει μια διαφορά η οποία έχει υποβληθεί βάσει των Κανονισμών σε περίπτωση όπου:

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

(β) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·

(γ) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του Κέντρου

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση όπου η διαφορά εγείρεται από καταναλωτή εναντίον επιχείρησης το Κέντρο δεν είναι υποχρεωμένο να εξετάσει τη διαφορά όταν:

(α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με την επιχείρηση προκειμένου να συζητήσει τη διαφορά του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει τη διαφορά απευθείας με αυτόν·

(β) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε τη διαφορά στο Κέντρο εντός ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στην επιχείρηση·

5. Όπου σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες, το Κέντρο αδυνατεί να εξετάσει διαφορά η οποία έχει υποβληθεί σε αυτό, το Κέντρο θα παρέχει και στα δύο μέρη αιτιολογημένη εξήγηση για τους λόγους μη εξέτασης της διαφοράς εντός τριών εβδομάδων από τη παραλαβή του φακέλου παραπόνου.

Άρθρο 2 Έναρξη Διαδικασίας Συμφιλίωσης

1. Το μέρος το οποίο αρχίζει τη συμφιλίωση αποστέλλει στο άλλο μέρος πρόσκληση για διαδικασία Συμφιλίωσης σύμφωνα με τους παρόντες Κανόνες, καθορίζοντας εν συντομία το θέμα της διαφοράς ή αποστέλλει στο Κέντρο γραπτή αίτηση για πρόσκληση του άλλου μέρους στη διαδικασία Συμφιλίωσης (η «Αίτηση») σύμφωνα με τους παρόντες Κανόνες.
2. Όπου το Κέντρο έχει λάβει Αίτηση, ειδοποιεί τα μέρη της διαφοράς μόλις έχει λάβει όλα τα έγγραφα που περιέχουν τι πληροφορίες που σχετίζονται με το παράπονο.
3. Οι διαδικασίες συμφιλίωσης αρχίζουν όταν το άλλο μέρος αποδεχθεί την πρόσκληση σε συμφιλίωση. Εάν η αποδοχή γίνει προφορικά, συνίσταται η γραπτή επιβεβαίωση της.
4. Εάν το άλλο μέρος απορρίψει την πρόσκληση σε συμφιλίωση, δεν θα υπάρξει διαδικασία συμφιλίωσης.
5. Εάν το μέρος το οποίο αρχίζει τη συμφιλίωση δεν λάβει απάντηση εντός είκοσι ημερών από την ημερομηνία αποστολής της πρόσκλησης, μπορεί να επιλέξει να εκλάβει αυτό το γεγονός ως απόρριψη της πρόσκλησης για συμφιλίωση. Εάν επιλέξει ως ανωτέρω, ενημερώνει

κατάλληλα το άλλο μέρος. Όπου το μέρος εναντίον του οποίου στρέφεται το αίτημα είναι υποχρεωμένο ή δεσμευμένο να υπαχθεί σε συμφιλίωση τότε η διαδικασία προχωρά κανονικά.

Άρθρο 3 Αριθμός Συμφιλιωτών

Ο Συμφιλιωτής θα είναι ένας, εκτός εάν τα μέρη συμφωνήσουν ότι θα υπάρχουν δύο ή τρεις Συμφιλιωτές. Όπου υπάρχει πέραν του ενός Συμφιλιωτή, ως γενικός κανόνας αυτοί οφείλουν να ενεργούν από κοινού.

Άρθρο 4 Διορισμός Συμφιλιωτών

1. Τα μέρη συμφωνούν ότι ο διορισμός Συμφιλιωτών γίνεται απευθείας από το Κέντρο. Κατά τη σύσταση ή διορισμό προσώπων ως Συμφιλιωτές, το Κέντρο λαμβάνει υπόψη τέτοιες απαιτήσεις ώστε να διασφαλίζεται ο διορισμός ανεξάρτητου και αμερόληπτου Συμφιλιωτή και σε περίπτωση ενός ή τρίτου συμφιλιωτή, θα λάβει υπόψη ότι συνίσταται ο διορισμός Συμφιλιωτή εθνικότητας άλλης από αυτής των μερών.
2. Σε περίπτωση που ο Συμφιλιωτής δεν επιθυμεί να μετέχει στη Συμφιλίωση για οποιονδήποτε λόγο και δεν υπάρχουν άλλα προτεινόμενα πρόσωπα να προταθούν ως Συμφιλιωτές, τότε το Κέντρο προτείνει στα μέρη να υποβάλουν τη διαφορά τους σε άλλο Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών και σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, τα μέρη ενημερώνονται περί τούτου και εάν δεν ενίστανται, τότε ο Συμφιλιωτής δύναται να προχωρήσει με την Συμφιλίωση.

Άρθρο 5 Υποβολή Γραπτών Δηλώσεων στον Συμφιλιωτή

1. Μετά τον διορισμό του, ο Συμφιλιωτής¹ ζητά από κάθε μέρος να του υποβάλει μια σύντομη γραπτή δήλωση περιγράφοντας τη γενική φύση της διαφοράς και τα υπό συζήτηση θέματα. Το κάθε μέρος αποστέλλει στο άλλο μέρος αντίγραφο της δήλωσης του.
2. Ο Συμφιλιωτής δύναται να ζητήσει από το κάθε μέρος να του υποβάλει περαιτέρω γραπτή δήλωση με τις θέσεις του, τα γεγονότα και τους λόγους που τα υποστηρίζουν, συνοδευόμενα από οποιαδήποτε έγγραφα ή αποδεικτικά τα οποία το κάθε μέρος θεωρεί κατάλληλα. Το κάθε μέρος αποστέλλει στο άλλο μέρος αντίγραφο της δήλωσης του.
3. Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας Συμφιλίωσης, ο Συμφιλιωτής δύναται να ζητήσει από οποιοδήποτε μέρος να του υποβάλει τέτοιες επιπρόσθετες πληροφορίες ως θα κρίνει κατάλληλο.

Άρθρο 6 Εκπροσώπηση και Βοήθεια

Τα μέρη μπορούν να εκπροσωπούνται ή να βοηθούνται από πρόσωπα της επιλογής τους. Τα ονόματα και οι διευθύνσεις τέτοιων προσώπων θα κοινοποιούνται γραπτώς στο άλλο μέρος

¹ Στο παρόν άρθρο και σε όλα τα επόμενα άρθρα, ο όρος "συμφιλιωτής" εφαρμόζεται σε ένα συμφιλιωτή, δύο ή τρεις συμφιλιωτές, ως ισχύει κατά περίπτωση.

και στον Συμφιλιωτή; στην κοινοποίηση θα καθορίζεται κατά πόσο ο διορισμός αφορά εκπροσώπηση ή υποβοήθηση.

Άρθρο 7 Ο Ρόλος του Συμφιλιωτή

1. Ο Συμφιλιωτής βοηθά τα μέρη με ανεξάρτητο και αμερόληπτο τρόπο στη προσπάθεια τους να καταλήξουν σε φιλική διευθέτηση της διαφοράς τους.
2. Ο Συμφιλιωτής θα ακολουθά τις αρχές της αντικειμενικότητας και της δικαιοσύνης, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, τις πρακτικές του συγκεκριμένου κλάδου και τα περιστατικά της υπόθεσης, περιλαμβανομένων οποιωνδήποτε προηγούμενων επιχειρηματικών πρακτικών μεταξύ των μερών.
3. Ο Συμφιλιωτής δύναται να διεξάγει τη διαδικασία συμφιλίωσης κατά τέτοιο τρόπο ως θεωρεί κατάλληλο, λαμβάνοντας υπόψη τα περιστατικά της υπόθεσης, την επιθυμία των μερών ως αυτή εκφράζεται, συμπεριλαμβανομένου αιτήματος να ακουστούν προφορικές δηλώσεις και την ανάγκη για ταχεία επίλυση της διαφοράς.
4. Ο Συμφιλιωτής δύναται, καθ' οιονδήποτε στάδιο της διαδικασίας συμφιλίωσης, να υποβάλει προτάσεις για συμβιβασμό της διαφοράς. Τέτοιες προτάσεις δεν είναι αναγκαίο να είναι γραπτές ούτε είναι αναγκαίο να συνοδεύονται από δήλωση αιτιολόγησης τους.

Άρθρο 8 Διοικητική Συνδρομή

Το Κέντρο θα παρέχει διευκολύνσεις για τη διεξαγωγή της διαδικασίας συμφιλίωσης.

Άρθρο 9 Επικοινωνία μεταξύ του Συμφιλιωτή και των μερών

1. Ο Συμφιλιωτής δύναται να καλέσει τα μέρη σε συνάντηση μαζί του ή δύναται να επικοινωνεί με τα μέρη προφορικά ή γραπτώς. Δύναται να έχει συναντήσεις ή να επικοινωνεί με τα μέρη από κοινού ή με το κάθε μέρος ξεχωριστά.
2. Εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει τον τόπο διεξαγωγής των συναντήσεων με τον Συμφιλιωτή, ο τόπος θα καθορίζεται από τον Συμφιλιωτή κατόπιν διαβούλευσης με τα μέρη, λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις της διαδικασίας συμφιλίωσης.

Άρθρο 10 Κοινοποίηση Πληροφοριών

Όταν ο Συμφιλιωτής λάβει από κάποιο μέρος πληροφορίες αναφορικά με γεγονότα που σχετίζονται με τη διαφορά, κοινοποιεί στο άλλο μέρος τις πληροφορίες ώστε να έχει την δυνατότητα να προβάλει οποιαδήποτε εξήγηση θεωρεί κατάλληλη. Ωστόσο, όταν κάποιο μέρος δίδει στον Συμφιλιωτή οποιοσδήποτε πληροφορίες υπό τον όρο ότι θα τηρηθεί η εμπιστευτικότητα τους, τότε ο Συμφιλιωτής δεν κοινοποιεί τις πληροφορίες στο άλλο μέρος.

Άρθρο 11 Συνεργασία των μερών με τον Συμφιλιωτή

Τα μέρη θα συνεργάζονται καλόπιιστα με τον Συμφιλιωτή και, συγκεκριμένα θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια να συμμορφώνονται με αιτήματα του Συμφιλιωτή για υποβολή εγγράφων, παροχή τεκμηρίων και παράσταση σε συναντήσεις.

Άρθρο 12 Το αποτέλεσμα της Διαδικασίας

Το αποτέλεσμα της Συμφιλίωσης τίθεται στη διάθεση των μερών αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας και σε περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, εντός περιόδου 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία το Κέντρο λαμβάνει τον ολοκληρωμένο φάκελο του παραπόνου. Σε περίπτωση ιδιαίτερα περίπλοκων καταναλωτικών διαφορών, το Κέντρο δύναται κατά την κρίση του να παρατείνει τη περίοδο των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη θα πληροφορηθούν για οποιαδήποτε παράταση της περιόδου και για τον προβλεπόμενο χρόνο που θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωση της διαφοράς.

Άρθρο 13 Εισηγήσεις από τα μέρη για συμφιλίωση της διαφοράς

Το κάθε μέρος δύναται, από δική του πρωτοβουλία ή κατόπιν πρόσκλησης του Συμφιλιωτή, να υποβάλει στο Συμφιλιωτή εισηγήσεις για διευθέτηση της διαφοράς.

Άρθρο 14 Συμφωνία Συμβιβασμού

1. Όταν διαφαίνεται στον Συμφιλιωτή ότι ενυπάρχουν τα στοιχεία συμβιβασμού ο οποίος είναι αποδεκτός από τα μέρη, τότε διαμορφώνει τους όρους ενδεχόμενου συμβιβασμού και τους υποβάλλει στα μέρη για τις επισημάνσεις τους. Αφού λάβει τις επισημάνσεις των μερών, ο Συμφιλιωτής δύναται να αναδιαμορφώσει τους όρους τους ενδεχόμενου συμβιβασμού εν' όψει των επισημάνσεων.
2. Εάν τα μέρη καταλήξουν σε συμφωνία για διευθέτηση της διαφοράς, συντάσσουν και υπογράφουν γραπτή συμφωνία συμβιβασμού.² Εάν ζητηθεί από τα μέρη, ο Συμφιλιωτής συντάσσει ή παρέχει συνδρομή στα μέρη για τη σύνταξη της συμφωνίας διευθέτησης.
3. Υπογράφοντας τη συμφωνία συμβιβασμού, τα μέρη τερματίζουν τη διαφορά και δεσμεύονται από τη συμφωνία.

Άρθρο 15 Εμπιστευτικότητα

Ο Συμφιλιωτής και τα μέρη θα πρέπει να τηρούν εμπιστευτικά όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία συμφιλίωσης. Η εμπιστευτικότητα επίσης καλύπτει τη συμφωνία διευθέτησης, εκτός όπου η κοινοποίηση της είναι αναγκαία για σκοπούς εφαρμογής ή επιβολής της.

² Τα μέρη ενδέχεται να επιθυμούν να συμπεριλάβουν στη συμφωνία συμβιβασμού, ρήτρα ότι οποιαδήποτε διαφορά σε σχέση με τη συμφωνία διευθέτησης θα παραπέμπεται σε διαιτησία.

Άρθρο 16 Τερματισμός της διαδικασίας Συμφιλίωσης

Η διαδικασία συμφιλίωσης τερματίζεται:

- (α) Με την υπογραφή συμφωνίας διευθέτησης από τα μέρη, κατά την ημερομηνία υπογραφής της; ή
- (β) Με γραπτή δήλωση του Συμφιλιωτή, κατόπιν διαβούλευσης με τα μέρη, με την οποία δηλώνεται ότι δεν δικαιολογούνται περαιτέρω προσπάθειες συμφιλίωσης, κατά την ημερομηνία της δήλωσης; ή
- (γ) Με γραπτή δήλωση των μερών που απευθύνεται στον Συμφιλιωτή, σύμφωνα με την οποία η διαδικασία συμφιλίωσης περατώνεται κατά την ημερομηνία της δήλωσης, ή
- (δ) Με γραπτή δήλωση ενός μέρους προς το άλλο μέρος και του Συμφιλιωτή, εφόσον διορισθεί, ότι η διαδικασία συμφιλίωσης περατώνεται, κατά την ημερομηνία της δήλωσης.

Άρθρο 17 Προσφυγή σε Διαιτητικές ή Δικαστικές διαδικασίες

Τα μέρη δεσμεύονται ότι κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμφιλίωσης, δεν θα ξεκινήσουν οποιαδήποτε διαιτητική ή δικαστική διαδικασία σε σχέση με τη διαφορά που είναι το αντικείμενο της διαδικασίας συμφιλίωσης, εκτός όπου κάποιο μέρος δύναται να ξεκινήσει διαιτητικές ή δικαστικές διαδικασίες όπου θεωρεί ότι τέτοιες διαδικασίες είναι αναγκαίες για τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων του.

Άρθρο 18 Έξοδα

1. Το μέρος ή τα μέρη τα οποία υποβάλλει/ουν το Αίτημα πρέπει να περιλαμβάνει/ουν μαζί με το Αίτημα το μη επιστρεπτό τέλος καταχώρησης όπως αυτό καθορίζεται στο Παράρτημα Α. Κανένα αίτημα δεν θα εξετάζεται εκτός εάν συνοδεύεται από το τέλος καταχώρησης.
2. Μετά την έναρξη της διαδικασίας, το Κέντρο θα ζητήσει από τα μέρη την πληρωμή των τελών και των εξόδων του Κέντρου και του Συμφιλιωτή, ως καθορίζονται στο Παράρτημα Α.
3. Το Κέντρο δύναται να αναστείλει ή να τερματίσει τη διαδικασία σύμφωνα με τους Κανόνες σε περίπτωση μη πληρωμής που έχει ζητηθεί.
4. Με τον τερματισμό της διαδικασίας, το Κέντρο θα καθορίσει τα έξοδα της διαδικασίας και θα χρεώσει τα μέρη για τυχόν υπόλοιπο που απαιτείται σύμφωνα με τους Κανόνες.
5. Σε σχέση με διαδικασίες οι οποίες έχουν ξεκινήσει σύμφωνα με τους Κανόνες, όλα τα έξοδα και τέλη θα επιβαρύνουν τα μέρη σύμφωνα με το Παράρτημα Α.

Άρθρο 19 Ο Ρόλος του Συμφιλιωτή σε άλλες διαδικασίες

Τα μέρη και ο Συμφιλιωτής δεσμεύονται ότι ο Συμφιλιωτής δεν θα ενεργήσει ως διαιτητής ή αντιπρόσωπος ή σύμβουλος οποιουδήποτε μέρους σε διαιτητική ή δικαστική διαδικασία σε σχέση με διαφορά η οποία είναι αντικείμενο διαδικασίας συμφιλίωσης. Τα μέρη επίσης

δεσμεύονται τι δεν θα καλέσουν τον Συμφιλιωτή ως μάρτυρα σε οποιεσδήποτε τέτοιες διαδικασίες.

Άρθρο 20 Δυνατότητα προσαγωγής ως μαρτυρία σε άλλες διαδικασίες

Τα μέρη δεσμεύονται ότι δεν θα βασιστούν ή δεν θα παρουσιάσουν ως μαρτυρία σε διαιτητικές ή δικαστικές διαδικασίες, ανεξαρτήτως του κατά πόσο τέτοιες διαδικασίες σχετίζονται με τη διαφορά η οποία είναι το αντικείμενο της διαδικασίας συμφιλίωσης;

(α) Θέσεις οι οποίες εκφράζονται ή εισηγήσεις οι οποίες υποβάλλονται από το άλλο μέρος σε σχέση με ενδεχόμενο συμβιβασμό της διαφοράς;

(β) Παραδοχές οι οποίες γίνονται από το άλλο μέρος κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμφιλίωσης;

(γ) Εισηγήσεις που υποβάλλονται από τον Συμφιλιωτή;

(δ) Το γεγονός ότι το άλλο μέρος έχει εκφράσει τη προθυμία να αποδεχθεί πρόταση για συμφιλίωση η οποία υποβλήθηκε από τον Συμφιλιωτή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ

ι) ΓΙΑ ΣΥΜΦΙΛΙΩΣΗ ΣΕ ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Τέλη Καταχώρησης Αίτησης (είτε από το ένα μέρος είτε από κοινού)

€50 μη επιστρεπτέο τέλος, για καταχώρηση της Διαφοράς στο Κέντρο.

Τέλη Συμφιλίωσης

Αξία Διαφοράς σε Ευρώ (€)	Καταβλητέα Τέλη Συμφιλίωσης (€)
Μέχρι 10,000	600
10,001 - 50,000	900
50,001 - 100,000	1200
100,001 – 500,000	1700
500,001 και άνω	2500

1. Τα πιο πάνω τέλη δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ και είναι πληρωτέα πριν από την έναρξη της διαδικασίας.
2. Τα παραπάνω τέλη βασίζονται σε 8 ώρες Συμφιλίωσης. Για κάθε επιπρόσθετη ώρα που απαιτείται για τη Συμφιλίωση θα υπάρχει:

(α) Επιπρόσθετη χρέωση €80 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για διαφορές μεταξύ €0 – €10.000.

(β) Επιπρόσθετη χρέωση €120 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για διαφορές άνω των €10.000.

ii) ΓΙΑ ΣΥΜΦΙΛΙΩΣΗ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Τέλη Καταχώρησης για Καταναλωτή που καταχωρεί την Αίτηση

€20 μη επιστρεπτέο τέλος, για καταχώρηση της Διαφοράς στο Κέντρο.

Τέλη Συμφιλίωσης

Αξία αγορασθέντων αγαθών ή υπηρεσιών σε Ευρώ (€)	Τέλη Καταναλωτή σε Ευρώ (€)*	Τέλη Επιχείρησης σε Ευρώ (€)
Μέχρι 500	20	80
501 - 2.000	40	160
2.001 - 10.000	80	320
10,001 -50,000	160	640
50,001 - 100,000	320	1280
100,001 και άνω	640	1700

1. Τα πιο πάνω τέλη δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ και είναι πληρωτέα πριν από την έναρξη της διαδικασίας.
2. Τα παραπάνω τέλη βασίζονται σε 8 ώρες Συμφιλίωσης. Για κάθε επιπρόσθετη ώρα που απαιτείται για τη Συμφιλίωση θα υπάρχει:

(α) Επιπρόσθετη χρέωση €20 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για τον Καταναλωτή και €60 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για την Επιχείρηση για διαφορές μεταξύ €0 – €10.000.

(β) Επιπρόσθετη χρέωση €40 ανά ώρα πλέον ΦΠΑ για τον Καταναλωτή και €100 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για την επιχείρηση για διαφορές άνω των €10.000.

- * Για χρηματοοικονομικά θέματα δεν καταβάλλεται οποιοδήποτε Τέλος Συμφιλίωσης από τον Καταναλωτή. Για όλες τις άλλες περιπτώσεις το μέγιστο ποσό που καταβάλλεται από τον Καταναλωτή είναι €800