

Ε.Ε. Παρ. Ι(Ι)
Αρ. 4610, 7.7.2017

Ν. 85(Ι)/2017

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

Αριθμός 85(Ι) του 2017

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2017

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

Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.6.2013, σ. 63.
«Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού(ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ»,

Η Βουλή των Αντιπροσώπων ψηφίζει ως ακολούθως:

ΜΕΡΟΣ Ι

ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΕΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός τίτλος. 1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμος του 2017.

Ερμηνεία. 2.-(1) Στον παρόντα Νόμο, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια-

«αρμόδια αρχή» σημαίνει την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και οποιοδήποτε άλλο φορέα δημόσιου τομέα, όπως αυτός ορίζεται με βάση τις διατάξεις του άρθρου 20·

«Δημοκρατία» σημαίνει την Κυπριακή Δημοκρατία·

«δημόσιος τομέας» σημαίνει τη δημόσια υπηρεσία, κάθε ανεξάρτητη υπηρεσία ή αρχή ή γραφείο ανεξάρτητου αξιωματούχου ή κάθε νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή οργανισμό δημοσίου δικαίου, περιλαμβανομένων των αρχών τοπικής αυτοδιοίκησης, ή οποιοδήποτε άλλο οργανισμό δημοσίου δικαίου χωρίς νομική προσωπικότητα που θεσμοθετείται με νόμο προς το δημόσιο συμφέρον και τα κεφάλαια του οποίου είτε παρέχονται είτε είναι εγγυημένα από τη Δημοκρατία·

«διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» σημαίνει διαδικασία όπως καθορίζεται από τις διατάξεις του άρθρου 4 και εφαρμόζεται από φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·

«διασυνοριακή διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από την πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά το χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο έμπορος είναι εγκατεστημένος στη Δημοκρατία και ο καταναλωτής κατοικεί σε διαφορετικό κράτος μέλος·

«Δικαστήριο» σημαίνει αρμόδιο δικαστήριο της Κυπριακής Δημοκρατίας·

«εγχώρια διαφορά» σημαίνει κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί στη Δημοκρατία όπου είναι εγκατεστημένος και ο έμπορος·

«έμπορος» σημαίνει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, ενδεχομένως μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·

«ενιαίο σημείο επαφής» σημαίνει την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού·

Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ: L 165, 18.6.2013, σ. 1.
«Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 524/2013» σημαίνει τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ·

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

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

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

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

«κράτος μέλος» σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

«σταθερό μέσο» σημαίνει κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

«σύμβαση παροχής υπηρεσιών» σημαίνει κάθε σύμβαση, εξαιρουμένης σύμβασης πώλησης, βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα.

«σύμβαση πώλησης» σημαίνει κάθε σύμβαση, βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών.

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

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

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

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

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

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

Τόπος
εγκατάστασης
εμπόρου
και φορέα
εναλλακτικής
επίλυσης
διαφορών.

3. Για τους σκοπούς του παρόντος Νόμου-

(α) Έμπορος είναι εγκατεστημένος-

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

- (ii) στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή άλλης εγκατάστασης, εάν είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων,

(β) ο φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι εγκαταστημένος:

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

Πεδίο εφαρμογής.

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

(2) Ο παρών Νόμος δεν εφαρμόζεται-

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

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

Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις.

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

159(I) του 2012.

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

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

ΜΕΡΟΣ II

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

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

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

(2) Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Εμπειρογνωμοσύνη,
ανεξαρτησία και
αμεροληψία.

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

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

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

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