

23.02.063.176

- Για κατάθεση 27/10/22
- Επ. Εμπορίου 28/21/10/22

ΠΡΟΤΑΣΗ ΝΟΜΟΥ ΠΟΥ ΤΡΟΠΟΠΟΙΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΝΟΜΟΥΣ ΤΟΥ 2021 ΚΑΙ 2022

- Συνοπτικός τίτλος. 112(I) του 2021 46(I) του 2022.
1. Ο παρών Νόμος θα αναφέρεται ως ο περί Προστασίας του Καταναλωτή (Τροποποιητικός) (Αρ. 3) Νόμος του 2022 και θα διαβάζεται μαζί με τους περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμους του 2021 και 2022 (που στο εξής θα αναφέρονται ως «ο βασικός νόμος») και ο βασικός νόμος και ο παρών Νόμος θα αναφέρονται μαζί ως οι περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμοι του 2021 έως (Αρ. 2) του 2022.
- Τροποποίηση του βασικού νόμου με την προσθήκη νέου Μέρους IVA.
2. Ο βασικός νόμος τροποποιείται με την προσθήκη, αμέσως μετά το Μέρος IV αυτού, του ακόλουθου νέου Μέρους και των ακόλουθων νέων άρθρων:

«ΜΕΡΟΣ IVA

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
- ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Σκοπός και πεδίο εφαρμογής του Μέρους IVA.

33Α. Το παρόν Μέρος εφαρμόζεται σε πιστωτικά ιδρύματα στο πλαίσιο άσκησης των εργασιών τους και αναφορικά με συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ αυτών και των καταναλωτών και αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Ερμηνεία σε σχέση με το Μέρος IVA.

33Β. Για τους σκοπούς του παρόντος Μέρους-

“πιστωτικό ίδρυμα” σημαίνει έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο “αδειοδοτημένο πιστωτικό

66(Ι) του 1997
74(Ι) του 1999
94(Ι) του 2000
119(Ι) του 2003
4(Ι) του 2004
151(Ι) του 2004
231(Ι) του 2004
235(Ι) του 2004
20(Ι) του 2005
80(Ι) του 2008
100(Ι) του 2009
123(Ι) του 2009
27(Ι) του 2011
104(Ι) του 2011
107(Ι) του 2012
14(Ι) του 2013
87(Ι) του 2013
102(Ι) του 2013
141(Ι) του 2013
5(Ι) του 2015
26(Ι) του 2015
35(Ι) του 2015
71(Ι) του 2015
93(Ι) του 2015
109(Ι) του 2015
152(Ι) του 2015
168(Ι) του 2015
21(Ι) του 2016
5(Ι) του 2017
38(Ι) του 2017
169(Ι) του 2017
28(Ι) του 2018
89(Ι) του 2018
153(Ι) του 2018

ίδρυμα” από τον περί Εργασιών Πιστωτικών
Ιδρυμάτων Νόμο.

80(I) του 2019
149(I) του 2019
21(I) του 2020
73(I) του 2020
28(I) του 2021
94(I) του 2021
95(I) του 2021
162(I) του 2021
163(I) του 2021
61(I) του 2022
62(I) του 2022.

Υποχρεώσεις
πιστωτικών
ιδρυμάτων
προς τους
καταναλωτές
– Κώδικας
Προστασίας των
Δικαιωμάτων των
Καταναλωτών.

33Γ. Τα πιστωτικά ιδρύματα, κατά την άσκηση των εργασιών τους και πριν από τη σύναψη ή κατά τη διάρκεια ισχύος σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ αυτών και καταναλωτών, οφείλουν να τηρούν τις ακόλουθες υποχρεώσεις προς τους καταναλωτές, καλούμενες ως “Κώδικας Προστασίας των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών”:

- (α) Παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε όλους τους καταναλωτές με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και συμπεριφορά, χωρίς δυσμενή διάκριση λόγω εθνικότητας, θρησκείας ή φύλου:

Νοείται ότι, δεν συνιστούν δυσμενή διάκριση οι ακόλουθες περιπτώσεις:

- (i) Η άρνηση παροχής υπηρεσιών ή η παροχή τους κατά διαφορετικό από τον κανονικά προβλεπόμενο ή εθιμικά καθιερωμένο τρόπο, όταν αυτό επιβάλλεται από νομικούς λόγους που αφορούν τον συγκεκριμένο πελάτη·
- (ii) η διαφορετική τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ή η άρνηση παροχής υπηρεσιών με κριτήριο τον πραγματικό ή προσδοκώμενο όγκο συναλλαγών με τον συγκεκριμένο καταναλωτή ή τον αναλαμβανόμενο από την τράπεζα κίνδυνο·
- (iii) η προσφορά διαφορετικών λειτουργικών συνθηκών εξυπηρέτησης για λόγους που έχουν σχέση είτε με τη φύση των πραγματοποιούμενων συναλλαγών είτε με την εύλογη ανάγκη ταχύτερης διενέργειάς τους·
- (iv) ο σχεδιασμός, η επιλεκτική ενημέρωση και προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή παραλλαγών τους σε ομάδες ή κατηγορίες πελατών ή υποψηφίων πελατών με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά ή ιδιότητες που οριοθετούν τις ομάδες ή κατηγορίες αυτές, με

στόχο την ανταπόκριση στα προϊόντα αυτά·

- (β) μεριμνούν για τον εκσυγχρονισμό και την τεχνολογική βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων και φροντίζουν, ώστε η παρεχόμενη εξυπηρέτηση με ηλεκτρονικά μέσα να διενεργείται με ασφαλή και εύκολα στη χρήση τους συστήματα·
- (γ) λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια και προστασία των λογαριασμών των καταναλωτών·
- (δ) δεν αποκαλύπτουν λεπτομέρειες για τους λογαριασμούς, τα ονόματα και τις διευθύνσεις του καταναλωτή σε τρίτα πρόσωπα, εκτός στις περιπτώσεις που αυτό απαιτείται για τη διενέργεια συναλλαγής κατόπιν αιτήματός του ή για συμμόρφωση με υποχρέωση βάσει νομοθεσίας·
- (ε) φροντίζουν, ώστε το διαφημιστικό υλικό τους να είναι κατανοητό και χωρίς παραπληροφόρηση·
- (στ) όταν οι καταναλωτές επιλέγουν ένα προϊόν ή υπηρεσία, παρέχουν κατανοητές πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας του, τους όρους και οποιεσδήποτε χρεώσεις·

- (ζ) παρέχουν στον καταναλωτή πλήρεις και επαρκείς πληροφορίες αναφορικά με τις συναλλαγές που διενεργούνται από τον λογαριασμό του·
- (η) ενημερώνουν τον καταναλωτή μέσω ηλεκτρονικών ειδοποιήσεων σε περίπτωση που πλησιάζει το όριο υπερανάληψης ή το πιστωτικό όριο·
- (θ) πριν από την ολοκλήρωση συμφωνίας που προέρχεται από εξ αποστάσεως εμπορία και παροχή υπηρεσιών, ενημερώνουν τον καταναλωτή, μεταξύ άλλων, αναφορικά με το προϊόν, τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, το κόστος και το δικαίωμα υπαναχώρησής του·
- (ι) παρέχουν έγκαιρη ενημέρωση στον καταναλωτή πριν και μετά από την ανανέωση ή/και διαφοροποίηση των προϊόντων ή υπηρεσιών τους ή των όρων προσφοράς τους, παρέχοντάς του το δικαίωμα υπαναχώρησης·
- (ια) ενημερώνουν τους καταναλωτές αναφορικά με αλλαγές στα επιτόκια, χρεώσεις ή όρους·
- (ιβ) συνάπτουν ξεχωριστές συμφωνίες για κάθε προϊόν ή υπηρεσία, οι οποίες

περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, τη διάρκεια της συμφωνίας, τις ισχύουσες και μελλοντικές χρεώσεις, τις προϋποθέσεις ακύρωσης, την ημερομηνία που το προϊόν ή η υπηρεσία είναι διαθέσιμα για χρήση και τις προϋποθέσεις και όρους χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

- (iv) στις περιπτώσεις λογαριασμών που τηρούνται στο όνομα περισσότερων του ενός καταναλωτή, εξηγούν τα δικαιώματα και υποχρεώσεις καθενός από τους κατόχους του λογαριασμού.
- (ιδ) επεξηγούν στους καταναλωτές τον τρόπο λειτουργίας και χρέωσης των λογαριασμών τους παρέχοντας πληροφορίες οι οποίες αφορούν μεταξύ άλλων το κόστος των υπηρεσιών σχετικά με τη λειτουργία των εν λόγω λογαριασμών, λεπτομέρειες όσον αφορά τα δικαιώματα για επιπρόσθετες υπηρεσίες, το ύψος των τόκων που έχουν συσσωρευτεί και δεν έχουν χρεωθεί στους λογαριασμούς, τα επιτόκια που ισχύουν για λογαριασμούς, τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται ο τόκος και πότε χρεώνεται στους λογαριασμούς και τα

επιτόκια που εφαρμόζονται όταν οι λογαριασμοί παρουσιάζουν υπερβάσεις χωρίς σχετική συμφωνία ή υπερβαίνουν το συμφωνημένο όριο.

- (ιε) παρέχουν τις αναγκαίες επεξηγήσεις όσον αφορά μεταξύ άλλων την έκδοση, ακύρωση, κατάθεση και τη διαδικασία χειρισμού επιταγής.
- (ιστ) εκδίδουν νέες κάρτες μόνο μετά από αίτηση του καταναλωτή, εκδίδουν προσωπικούς αριθμούς αναγνώρισης χωριστά από τις κάρτες και δεν αποκαλύπτουν σε κανένα άλλο άτομο τους αριθμούς αυτούς.
- (ιζ) όσον αφορά πιστωτικές κάρτες, επεξηγούν τους όρους χρήσης στους καταναλωτές, τους αποστέλλουν μηνιαία κατάσταση λογαριασμού της κάρτας, τους κοινοποιούν τις αλλαγές στα επιτόκιά τους με γραπτή ειδοποίηση και τους παρέχουν πληροφόρηση για τη συχνότητα και τη χρονική περίοδο πληρωμής.
- (ιη) μόλις λάβουν σχετική ειδοποίηση για κλοπή ή απώλεια κάρτας, ενεργούν αμέσως για να εμποδίσουν τη συνέχιση χρησιμοποίησής της και του προσωπικού αριθμού αναγνώρισης.

- (ιθ) δεν προβαίνουν στο κλείσιμο λογαριασμού χωρίς εύλογη προειδοποίηση, εκτός εάν δικαιολογείται λόγω εξαιρετικών περιστάσεων, περιλαμβανομένης της περίπτωσης της απάτης·
- (κ) αξιολογούν το προϊόν ή την υπηρεσία σε σχέση με τις ανάγκες και τις δυνατότητες του καταναλωτή και τον ενημερώνουν κατάλληλα·
- (κα) αποτρέπουν και, εφόσον είναι αναγκαίο, τιμωρούν την προώθηση από εργοδοτούμενό τους ακατάλληλου για τον καταναλωτή προϊόντος ή υπηρεσίας·
- (κβ) εξασφαλίζουν γραπτή συγκατάθεση του καταναλωτή για την παροχή ή ανανέωση ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας και παρέχουν αντίγραφο της σχετικής συμφωνίας στον καταναλωτή·

Νοείται ότι, η χρήση από τον καταναλωτή του ως άνω προϊόντος ή υπηρεσίας δεν αποτελεί συγκατάθεση στην παροχή του εν λόγω προϊόντος ή υπηρεσίας·

- (κγ) δεν ασκούν αδικαιολόγητη πίεση ή εξαναγκάζουν καταναλωτή να

συνάψει συμφωνία για τη χρήση ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας·

(κδ) θεσπίζουν σαφείς διαδικασίες υποβολής και εξέτασης παραπόνων και καταγγελιών οι οποίες διεκπεραιώνονται από εσωτερικό ή ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα και ενημερώνουν δεόντως τους καταναλωτές·

(κε) γνωστοποιούν στους καταναλωτές τα στοιχεία επικοινωνίας των υπεύθυνων προσώπων του εσωτερικού ή ανεξάρτητου εξωτερικού φορέα που θεσπίζεται με βάση την παράγραφο (κδ), καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας για σκοπούς υποβολής παραπόνου στην Εντεταλμένη Υπηρεσία·

(κστ) διασφαλίζουν, σε περίπτωση υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας από καταναλωτή δυνάμει της παραγράφου (κδ), την παροχή σε αυτόν γραπτής βεβαίωσης της ημερομηνίας υποβολής του εν λόγω παραπόνου ή της εν λόγω καταγγελίας και την παροχή γραπτής απάντησης σε αυτά εντός εύλογου χρονικού διαστήματος·

(κζ) επιστρέφουν οποιοδήποτε ποσό καταβλήθηκε από καταναλωτή,

επιπλέον νόμιμο τόκο, σε περίπτωση δικαίωσης του καταναλωτή με βάση την γραπτή απάντηση που παρέχεται σε αυτόν ύστερα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης του παραπόνου ή της καταγγελίας.

(κη) αποζημιώνουν εξ ολοκλήρου τους καταναλωτές-

(i) στην περίπτωση που το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής χρησιμοποιηθεί παράνομα πριν παρέλθει στην κατοχή ή υπό τον έλεγχο του καταναλωτή.

(ii) για όλες τις συναλλαγές που έγιναν χωρίς την έγκριση του καταναλωτή μετά την ειδοποίηση του πιστωτικού ιδρύματος για το γεγονός ότι το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής έχει κλαπεί ή χαθεί ή ότι κάποιος άλλος γνωρίζει ή πιθανό να γνωρίζει τον προσωπικό αριθμό αναγνώρισης ή άλλους κωδικούς.

(iii) εάν σφάλματα τα οποία έγιναν από τις μηχανές ή τα άλλα συστήματα που εφαρμόζονται, έχουν προξενήσει άμεση ζημιά στον καταναλωτή, εκτός εάν το σφάλμα ήταν φανερό ή έχει γνωστοποιηθεί στον

καταναλωτή με οποιονδήποτε τρόπο·

- (iv) για όλες τις συναλλαγές που δεν έγιναν με την έγκριση του καταναλωτή και το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής δεν είχε κλαπεί ή χαθεί·
- (v) σε περίπτωση που τρίτο πρόσωπο χρησιμοποίησε χωρίς την έγκριση του καταναλωτή τις πληροφορίες του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής, σε συναλλαγή που δεν απαιτείτο η παρουσία του καταναλωτή:

Νοείται ότι, η ευθύνη των πιστωτικών ιδρυμάτων περιλαμβάνει και οποιουσδήποτε τόκους και άλλα έξοδα όσον αφορά τα ποσά που έχουν χρεωθεί λανθασμένα στον λογαριασμό του καταναλωτή:

Νοείται περαιτέρω ότι, τα πιστωτικά ιδρύματα δεν παρέχουν αποζημίωση σε περίπτωση που ο καταναλωτής ενεργήσει με δόλο ή αμέλεια·

- (κθ) παρέχουν την αναγκαία πληροφόρηση σε καταναλωτές οι οποίοι πρόκειται να παράσχουν εγγύηση ή εξασφάλιση·

- (λα) δεν παρέχουν ψευδείς ή/και παραπλανητικές πληροφορίες στον καταναλωτή·
- (λβ) παρέχουν έντυπα με τους όρους και τις προϋποθέσεις προσφοράς κάθε υπηρεσίας, τα οποία είναι διατυπωμένα σε απλή και εύκολα αντιληπτή γλώσσα και παρέχουν ακριβή περιγραφή των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους·
- (λγ) δεν επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα καταναλωτή για λόγους προώθησης, πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, εκτός με τη γραπτή συγκατάθεσή του προς τούτο·
- (λδ) καθιερώνουν διαύλους και διαδικασίες για εσωτερική αναφορά παραβάσεων εντός του πιστωτικού ιδρύματος μεταξύ άλλων από εργοδοτούμενους αυτού και δεν προβαίνουν σε αντίποινα οποιασδήποτε μορφής σύμφωνα με τις διατάξεις του περί της Προστασίας Προσώπων που Αναφέρουν Παραβάσεις του Ενωσιακού και Εθνικού Δικαίου Νόμου· και
- (λε) εκπαιδεύουν το προσωπικό τους για την τήρηση του διατάξεων του παρόντος άρθρου.».

6(Ι) του 2022.

Τροποποίηση
του άρθρου 50
του βασικού
νόμου.

3. Το άρθρο 50 του βασικού νόμου τροποποιείται με την προσθήκη, αμέσως μετά το εδάφιο (5) αυτού, του ακόλουθου νέου εδαφίου:

«(6) Κάθε δύο (2) έτη, η Εντεταλμένη Υπηρεσία ετοιμάζει έκθεση, την οποία υποβάλλει στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, στην οποία καταγράφονται αναλυτικά τα διατάγματα που εκδόθηκαν από το Δικαστήριο αναφορικά με καταχρηστικές ρήτρες σε συμβάσεις.».

Τροποποίηση
του
Παραρτήματος
IV του βασικού
νόμου.

4. Το Παράρτημα IV του βασικού νόμου τροποποιείται με την αντικατάσταση στο τέλος της δεύτερης επιφύλαξης της παραγράφου (ιθ) αυτού του σημείου της τελείας με το σημείο της άνω τελείας και την προσθήκη, αμέσως μετά, των ακόλουθων νέων παραγράφων:

«(κ) να επιτρέπουν σε πιστωτικό ίδρυμα να επιβάλλει οποιεσδήποτε χρεώσεις, έξοδα, επιβαρύνσεις και/ή δικαιώματα που αυτό κατά την απόλυτη κρίση του τυχόν αποφασίσει κατά καιρούς και για τα οποία θα ειδοποιήσει γραπτώς τον καταναλωτή·

(κα) να επιτρέπουν σε πιστωτικό ίδρυμα να μεταβάλλει το βασικό επιτόκιο, τα περιθώρια, την προμήθεια ή οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις ή έξοδα, καθώς και τον τρόπο υπολογισμού των πιο πάνω κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας·

(κβ) να επιτρέπουν σε πιστωτικό ίδρυμα να αυξάνει κατά την κρίση του τις επιβαλλόμενες χρεώσεις οποτεδήποτε κρίνει αυτό αναγκαίο, χωρίς αυτές να δικαιολογούνται

από το κόστος διεκπεραίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών.».

Κατατέθηκε στην ολομέλεια της Βουλής στις

Αρ. Φακ.

ΧΑ/ΧΓ

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Σκοπός της πρότασης νόμου είναι η τροποποίηση του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου, ώστε να ενισχυθεί η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών οι οποίοι αποτελούν το ασθενέστερο μέρος τόσο κατά τη σύναψη συμβάσεων με πιστωτικά ιδρύματα όσο και γενικότερα στο πλαίσιο άσκησης των εργασιών των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ειδικότερα, με την πρόταση νόμου σκοπούνται τα ακόλουθα:

- (α) Προσθήκη ορισμένων υποχρεώσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων προς τους καταναλωτές,
- (β) Διεύρυνση του καταλόγου των ρητρών που δύναται να θεωρηθούν ως καταχρηστικές, και
- (γ) Προσθήκη της υποχρέωσης της Εντεταλμένης Υπηρεσίας να ετοιμάζει κάθε δύο έτη έκθεση, η οποία θα υποβάλλεται στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και στην οποία θα καταγράφονται αναλυτικά τα διατάγματα που εκδόθηκαν από το Δικαστήριο αναφορικά με καταχρηστικές ρήτρες σε συμβάσεις.

Οι προτεινόμενες ρυθμίσεις κρίνονται αναγκαίες, με σκοπό την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών η οποία είναι ιδιαίτερα αναγκαία μεταξύ άλλων στις περιπτώσεις όπου παρέχονται ελάχιστα περιθώρια διαπραγμάτευσης των όρων που περιλαμβάνονται στις εν λόγω συμβάσεις και στις περιπτώσεις όπου οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τα πιστωτικά ιδρύματα δεν ανταποκρίνονται στις καταναλωτικές ανάγκες και δυνατότητες των πελατών τους. Σημειώνεται ότι, η σύναψη των συμβάσεων μεταξύ πιστωτικών ιδρυμάτων και καταναλωτών πρέπει αναμφισβήτητα να στηρίζεται στο δικαίωμα του συμβάλλεσθαι ελευθέρως όπως αυτό κατοχυρώνεται με το Άρθρο 26 του Συντάγματος, υπό τη βασική προϋπόθεση της πλήρους συναίνεσης και ισότητας των συμβαλλομένων και της ορθής πρακτικής συμπεριφοράς των τραπεζών η οποία πρέπει να βασίζεται στον κώδικα προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών όπως αυτός καθορίζεται στην παρούσα πρόταση νόμου.

Κυριάκος Χατζηγιάννης,
βουλευτής εκλογικής περιφέρειας Αμμοχώστου

Νίκος Σύκας,
βουλευτής εκλογικής περιφέρειας Λεμεσού