



Οδηγία T05.2026

Διαδικασία Υποβολής και Εξέτασης Παραπόνων (Ορισμένα Τυχερά Παιχνίδια)

Η Οδηγία υπ' αριθμόν T05.2026 εκδίδεται με βάση τις διατάξεις των άρθρων 47(1) και 47(3) του περί των Ορισμένων Τυχερών Παιχνιδιών Νόμου (Νόμος Αρ. 52(I)/2018, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται) (εφεξής ο «Νόμος») και 15(η) του περί Στοιχημάτων Νόμου (Νόμος Αρ. 37 (I)/2019, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται) για σκοπούς καθορισμού της διαδικασίας υποβολής και εξέτασης παραπόνων προς την Εθνική Αρχή Στοιχημάτων (εφεξής η «Αρχή»), κατ' αναλογία όσον αφορά τα ορισμένα τυχερά παιχνίδια και τον πάροχο.

2. Ως εκ τούτου συστάθηκε τριμελής επιτροπή παραπόνων ή παραβάσεων. Η επιτροπή έχει αρμοδιότητα να ακούσει οποιοδήποτε μάρτυρα και να πάρει γραπτές καταθέσεις από τυχόν εμπλεκόμενα πρόσωπα τα οποία οφείλουν να δηλώσουν κάθε σχετική πληροφορία ή στοιχείο.

3. Η διαδικασία εξέτασης παραπόνων διεξάγεται όπως καθορίζεται κάτωθι:

(α) Αποστολή αντιγράφου της πιθανής παράβασης ή του παραπόνου στον πάροχο, εναντίον του οποίου γίνεται η καταγγελία.

(β) Ο πάροχος καλείται να υποβάλει τις παραστάσεις του επί του παραπόνου/της καταγγελίας εγγράφως.

(γ) Η επιτροπή δύναται:

- (i) να καλέσει μάρτυρες και να απαιτήσει την προσέλευσή τους, την προσέλευση του καταγγελλόμενου, καθώς και του παραπονούμενου προσώπου,
- (ii) να αποδεχτεί οποιαδήποτε μαρτυρία, γραπτή και προφορική, έστω και αν αυτή δεν θα γινόταν δεκτή σε τυχόν πολιτική ή ποινική διαδικασία,



(iii) να απαιτήσει προσαγωγή κάθε εγγράφου ή άλλου τεκμηρίου που σχετίζεται με την υποθεση.

(δ) Το καταγγελλόμενο πρόσωπο έχει το δικαίωμα να πράξει τα ακόλουθα, στην περίπτωση που αυτό απαιτηθεί από την επιτροπή:

- (i) να υποβάλει προς την Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο γραπτή δήλωση ως απάντηση για το παράπονο,
- (ii) να υποβάλει στην Αρχή ή/και το παραπονούμενο πρόσωπο αντίγραφα οποιουδήποτε σχετικού εγγράφου βρίσκεται στην κατοχή του, πρωτότυπου είτε πιστοποιημένου για την αυθεντικότητά του αντιγράφου, καθώς και οποιαδήποτε τυχόν αλληλογραφία υπήρξε ανάμεσα στα δύο ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με το παράπονο ή την παράβαση.

4. Ακολούθως, αφού προβεί στην ολοκλήρωση της ανωτέρω διαδικασίας, η τριμελής επιτροπή εξέτασης παραπόνων ή παραβάσεων καταθέτει το πόρισμά της στην Αρχή, πλήρως αιτιολογημένο και συνυποβάλλοντας όλα τα σχετικά στοιχεία προς λήψη απόφασης.

5. Νοείται ότι η Αρχή εφαρμόζει την πιο πάνω διαδικασία, ούτως ώστε να διαπιστώσει ότι ο πάροχος δεν έχει παραβιάσει τους όρους που του παραχωρήθηκε η άδεια. Αν υπάρχει παραβίαση των όρων της άδειας, τότε η Αρχή θα προχωρήσει στις ανάλογες ενέργειες.

6. Η απόφαση της Αρχής κοινοποιείται γραπτώς προς τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη.

7. Η παρούσα Οδηγία εγκρίθηκε και εκδόθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Αρχής και τίθεται σε ισχύ στις 16 Ιανουαρίου 2026.