



**ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ
ANNUAL
REPORT
2018**



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ
EUROPEAN CONSUMER CENTRE CYPRUS**

Εισαγωγή	Foreword	04-05
Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου	ECC Cyprus Team	06
Βοήθεια στους καταναλωτές	Assistance to consumers	07-11
Παράπονα / Υποθέσεις	Complaints / Cases	07
Κατηγορίες παραπόνων	Complaints' categories	07
Δραστηριότητες του Κέντρου	Activities of the Centre	12-14
Σχέση με τα ΜΜΕ	Relations with the Media	12
Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις	Seminars / Workshops / Presentations	13
Εκδόσεις	Publications	14
Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ και αρμόδιους φορείς	Cooperation with the ECC - Network and stakeholders	15-17
Συνεδρίες Δικτύου	Networking	15
Συνεργασία με αρμόδιους φορείς	Cooperation with stakeholders	16

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

FOREWORD

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ) έχει δημιουργηθεί το 2005, ως μέρος του πλαισίου για την πολιτική καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε κάθε Κράτος-Μέλος λειτουργεί ένα ΕΚΚ, καθώς επίσης και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Κυβερνήσεις. Τα ΕΚΚ παρέχουν βοήθεια σε καταναλωτές των Κρατών Μελών της ΕΕ, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, όταν αυτοί αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά τις διασυννοριακές τους συναλλαγές, μέσω δωρεάν συμβουλών και πρακτικής βοήθειας. Περαιτέρω, τα ΕΚΚ ανταποκρίνονται σε αιτήματα πληροφόρησης και διανέμουν πληροφόρηση μέσω των ιστοσελίδων τους και άλλων καναλιών επικοινωνίας. Με την παροχή πλήρους και συγκεντρωτικής υπηρεσίας, το Δίκτυο των ΕΚΚ δεσμεύεται να ενδυναμώσει τους καταναλωτές, ούτως ώστε να επωφελούνται πλήρως των πλεονεκτημάτων της Ενιαίας Αγοράς.

Το ΕΚΚ Κύπρου φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και λειτουργεί από το 2005.

Κατά τη διάρκεια του 2018, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 331 διασυννοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 525 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2018, το ΕΚΚ Κύπρου, μεταξύ άλλων, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με σκοπό την προώθηση των υπηρεσιών του Κέντρου και την ενημέρωση των καταναλωτών σε θέματα που τους αφορούν, συμμετείχε στην Έκθεση 'Get Connected' με άλλα Ευρωπαϊκά Δίκτυα και διοργάνωσε ενημερωτικές εκστρατείες για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς στους Αερολιμένες Λάρνακας και Πάφου.





The Network of the European Consumer Centers (ECCs) was established in 2005 as part of the European Union's consumer policy Framework. There is an ECC for each of the 28 EU Member States, as well as one each in Iceland and Norway, co-financed by the European Commission and national governments. ECCs support consumers from EU Member States, Norway and Iceland in exercising their rights when they have problems with cross-border transactions. This includes by giving free advice and providing practical assistance. They provide information on request and disseminate information widely through their websites and other communication products. By providing a full and centralised service, ECC-Net is committed to empowering consumers and enabling them to take full advantage of the Single Market.

ECC Cyprus, established in 2005, is hosted in the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce and Industry.

During 2018 ECC Cyprus investigated 331 cross border consumers' complaints and responded to 525 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2018, among others, participated in TV and radio broadcasts to promote the services offered by the Centre and to provide information on consumer issues, participated in the Get Connected Fair with others Europeans Networks and organised informative campaigns on Air Passengers' Rights at Larnaca and Paphos Airports.

Η ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ

THE ECC CYPRUS TEAM

Πλήρης απασχόληση:

Διευθυντής

Γιαννάκης Μακρίδης



Νομικός Σύμβουλος

Αναστασία Στυλιανίδου



Σύμβουλος

Όλγα Ξυναρή



Full time:

Director

Yiannakis Makrides

Legal Advisor

Anastasia Stylianidou

Advisor

Olga Xinari



Παράπονα / Υποθέσεις

Καταναλωτές οι οποίοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα σε σχέση με προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, διαφορετικό από τον τόπο διαμονής τους, απευθύνονται για την υποβολή παραπόνου/αιτήματος παροχής πληροφοριών στο ΕΚΚ που λειτουργεί στη χώρα μόνιμης διαμονής τους. Ο ρόλος των ΕΚΚ είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση διαφοράς μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή, ενώ οι υπηρεσίες του Δικτύου παρέχονται δωρεάν. Εντός του 2018, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 331 παράπονα, εκ των οποίων 197 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 134 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2018 ανταποκρίθηκε σε 525 αιτήματα από καταναλωτές για παροχή πληροφοριών.

Κατηγορίες παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 49% (163 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών οι οποίοι ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- ❖ Μεταφορές - 49% (163 παράπονα).
- ❖ Επικοινωνία - 26% (86 παράπονα).
- ❖ Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 7% (23 παράπονα).
- ❖ Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 6% (20 παράπονα).
- ❖ Είδη ένδυσης και υπόδησης - 4% (13 παράπονα).
- ❖ Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 4% (13 παράπονα).
- ❖ Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 3% (10 παράπονα).
- ❖ Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός - 1% (3 παράπονα).

Complaints / Cases

Consumers from EU member- states, Norway and Iceland facing a cross-border dispute in relation to products or services purchased from traders based in the EU, including Norway and Iceland, may refer to the European Consumer Centre operating in the member-state of their current residence. ECCs act as a mediator with a view to reaching an amicable solution to the consumer's claim and the services provided by the ECCs are free of charge. During 2018, ECC Cyprus investigated 331 complaints. Of these complaints, 197 were submitted by consumers residing in Cyprus and 134 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2018, ECC Cyprus responded to 525 information requests submitted by consumers.

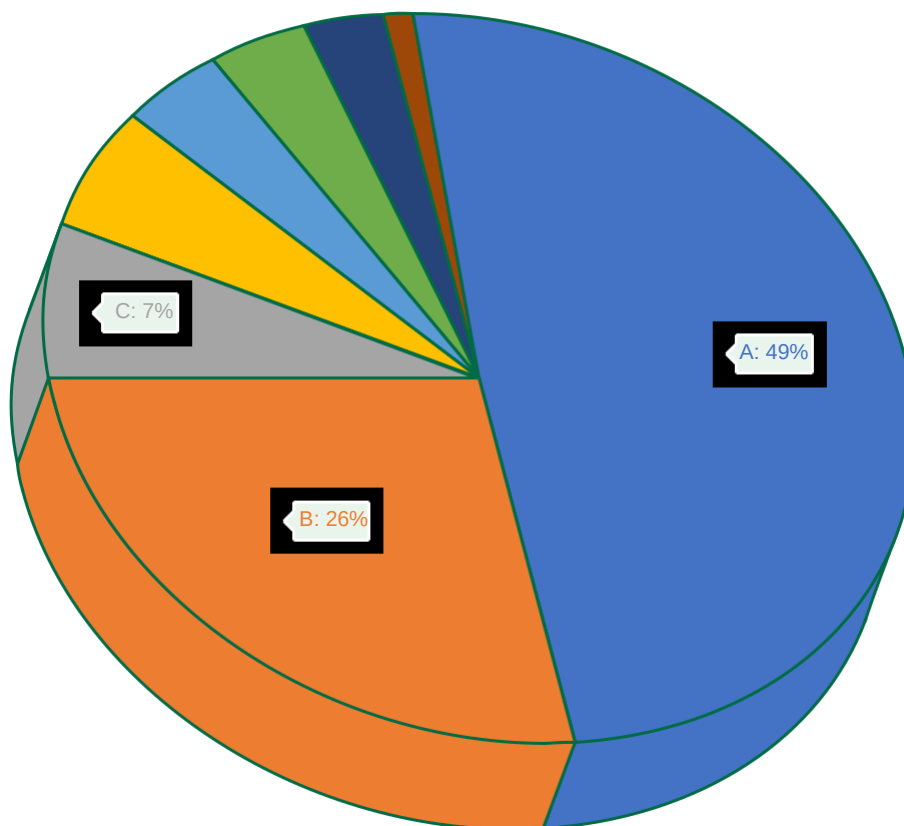
Complaints categories

The "Transport" sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 49% of all complaints (163 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

- ❖ Transport - 49% (163 complaints).
- ❖ Communication - 26% (86 complaints).
- ❖ Recreation and culture - 7% (23 Complaints)
- ❖ Miscellaneous goods & services - 6% (20 complaints).
- ❖ Clothing and footwear - 4% (13 complaints).
- ❖ Restaurants, hotels and accommodation services - 4% (13 complaints).
- ❖ Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 3% (10 complaints).
- ❖ Furnishing and household equipment - 1% (3 complaints).

Κατηγορίες παραπόνων για το 2018

Categories of complaints 2018

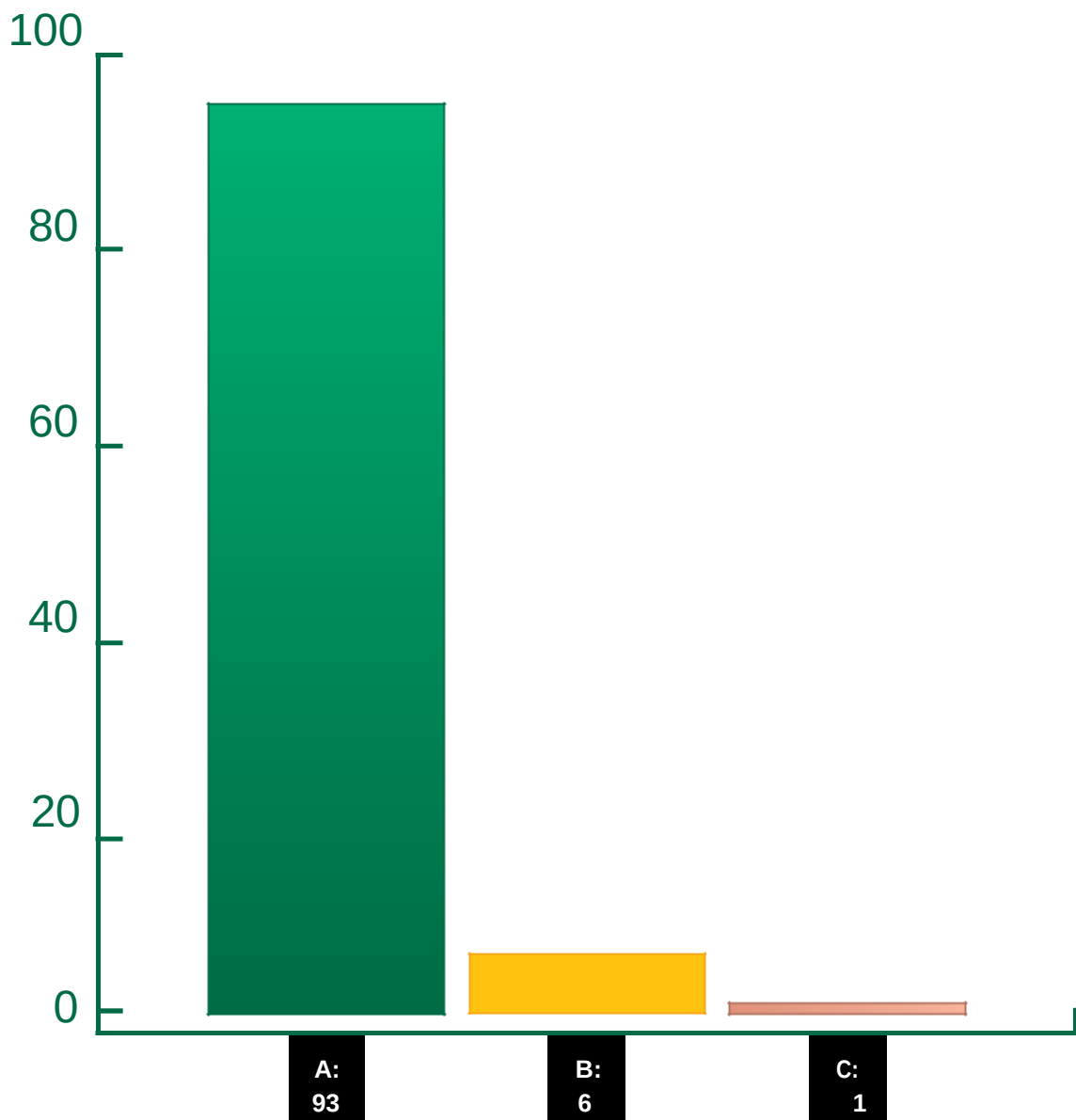


Επεξήγηση / Explanation

- A:** Μεταφορές / Transport
- B:** Επικοινωνία / Communication
- C:** Θέματα αναψυχής και κουλτούρας / Recreation and culture
- D:** Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες / Miscellaneous goods and services
- E:** Ένδυση και Υπόδυση / Clothing and footwear
- F:** Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής / Restaurant, hotels and accommodation services
- G:** Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση το σκοπό / Outside the classification of individual consumption by purpose (COICOP)
- H:** Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός / Furnishing and household equipment

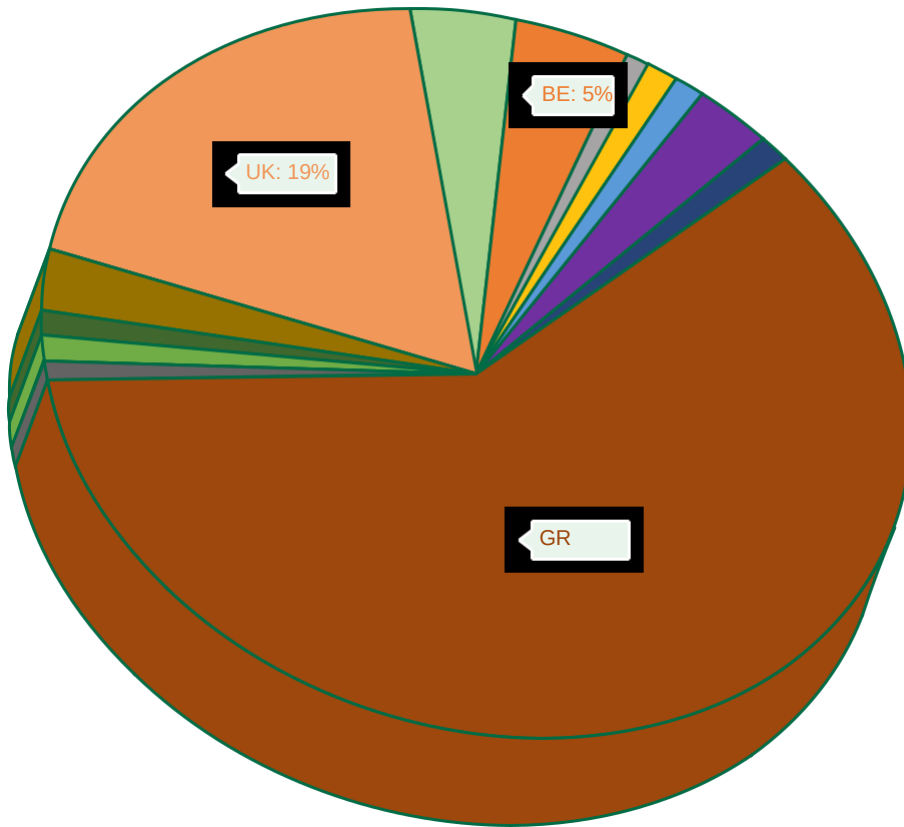
Τρόποι συναλλαγής 2018

Selling methods 2018

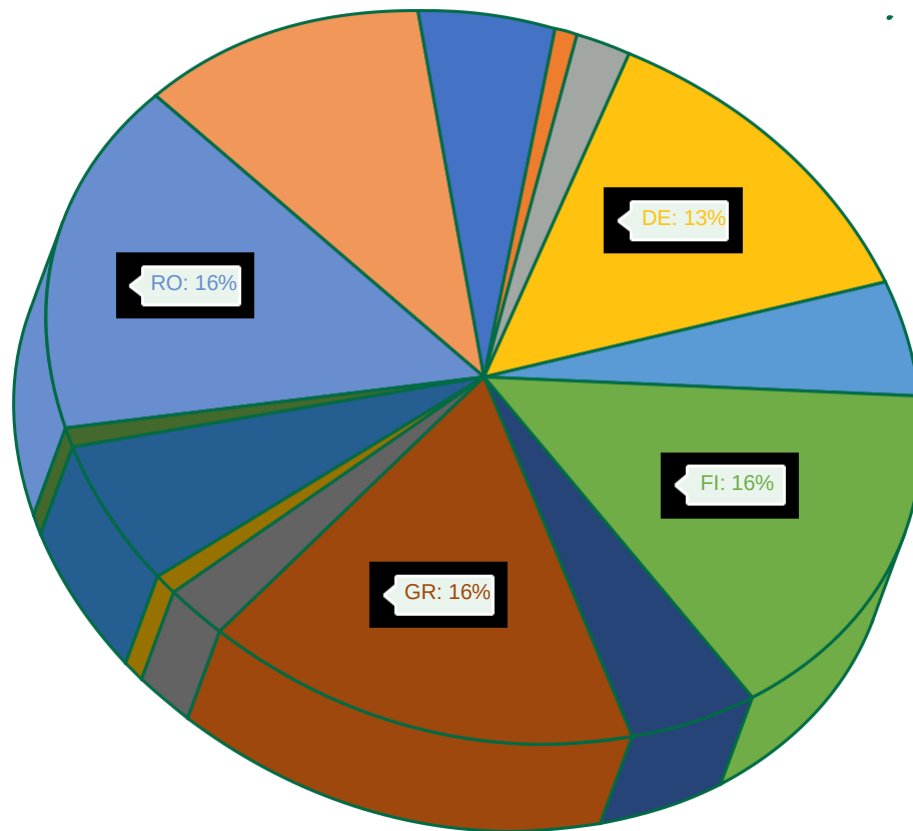


A: | Ηλ. Εμπόριο / E-commerce
B: | Αγορές μέσω καταστήματος / On the premises
C: | Μεταφορά Χρημάτων / Bank tranfer

Γεωγραφική κατανομή 2018 - Έμποροι
Geographical distributions 2018 - Traders



Γεωγραφική κατανομή 2018 - Καταναλωτές
Geographical distributions 2018 - Consumers



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE

Σχέση με τα ΜΜΕ

Το ΕΚΚ συμμετείχε σε αρκετές ραδιοφωνικές εκπομπές στο Active Radio και στο ΡΙΚ καθώς επίσης και στις τηλεοπτικές ενημερωτικές εκπομπές του ΡΙΚ «Από Μέρα σε Μέρα» και EU4U.



▲ Τηλεοπτική εκπομπή στο ΡΙΚ1/ TV Program on CyBC1.

Media Relations:

ECC Cyprus participated in several interviews via radio in Active radio and Cybc and also in informative TV broadcast “Apo Mera se mera” and “EU4U” of CyBC 1.



▲ Τηλεοπτική εκπομπή στο ΡΙΚ1/ TV Program on CyBC1.



▲ Έκθεση με θέμα Get Connected στο Mall of Cyprus / Get Connected Fair at the Mall of Cyprus.



Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις

Στα πλαίσια επιμόρφωσης των μαθητών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε επισκέψεις σε σχολεία (Λύκειο Αποστόλου Μάρκου, Λύκειο Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ' και Λύκειο Ακακίου). Επιπλέον, διοργάνωσε ενημερωτικές εκστρατείες στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς. Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στην έκθεση "Get Connected", η οποία διοργανώνεται από την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο με συμμετοχή όλων των ευρωπαϊκών δικτύων. Επιπλέον, συμμετείχε σε ημερίδα που διοργανώθηκε από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή για την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών. Τέλος, το ΕΚΚ Κύπρου παρουσίασε την Ετήσια Έκθεση του για το 2017 στο Σπίτι της Ευρώπης.

Seminars / Conferences / Presentations

Within the context of students' education for their rights as consumers ECC Cyprus visited schools (Lyceum of Apostolos Markos, Lyceum Archiepiskopou Makariou and Lyceum Akakiou). Furthermore, ECC Cyprus organised informative campaigns for air passenger rights to Larnaca and Paphos Airports. ECC Cyprus participated in the fair "Get Connected" organised by the Representation of European Commission in Cyprus with the participation all the European Networks. Also, participated also to the informative seminar for the Alternative Dispute Resolution organised by the Consumer Protection Services. Finally, ECC Cyprus presented Annual Report 2017 in the House of Europe.

Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών
που ταξιδεύουν αεροπορικώς /
Airport Help Desks Campaign.

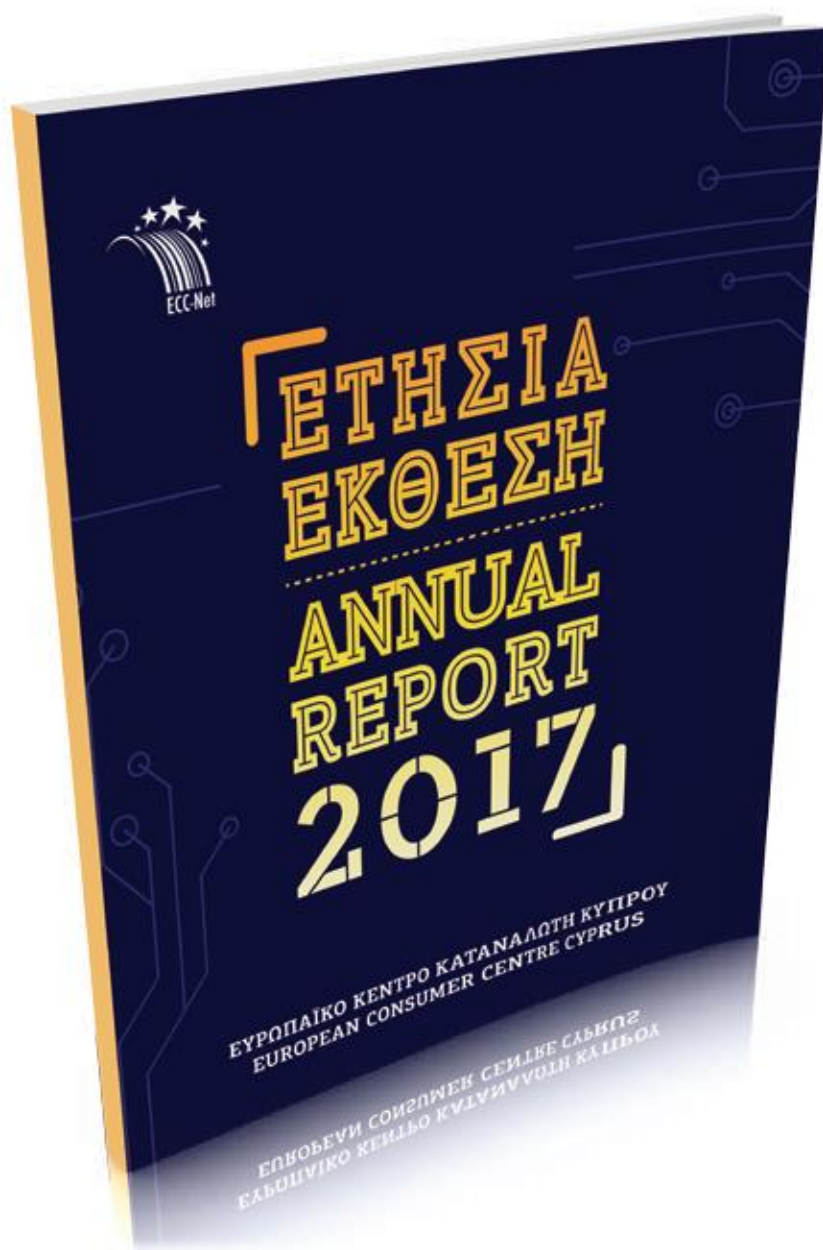


Εκδόσεις

- Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2017.

Publications

- Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2017.



▲ Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2017 / Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2017.

Συνεδρίες Δικτύου

Εντός του 2018, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ στις Βρυξέλλες, στην Ημέρα Συνεργασίας και στο Presidency Event στη Βουλγαρία. Περαιτέρω, μέλος του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR) και στο εκπαιδευτικό σεμινάριο για το νέο σύστημα χειρισμού στις Βρυξέλλες. Τέλος, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στο εργαστήριο με θέματα επικοινωνίας το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Αυστρία.

Networking

During 2018, ECC Cyprus participated in the ECC-Net meetings held in Brussels, in the ECC-Net Cooperation Day and in the Presidency Event held in Bulgaria. Furthermore, a member of ECC Cyprus participated in the ODR contact points' network meeting and in the workshop for the new IT-Tool system held in Brussels. Also, ECC Cyprus participated in the Communication Workshop held in Austria.



Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων και στη Γενική Συνέλευση Μελών του Acta.

Περαιτέρω, συνδιοργάνωσε με την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή και την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο το «Διάλογο για τους Καταναλωτές» με σκοπό την ενημέρωση όλων των αρμοδίων φορέων για τη Νέα Συμφωνία για τους καταναλωτές, την οποία ετοιμάζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Τέλος, κάλεσε σε συνεδρία τους εμπλεκόμενους αρμόδιους φορείς με στόχο την ανταλλαγή απόψεων σε θέματα καταναλωτών (Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή, Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών, Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής, Αντιπροσωπεία της Ε.Ε. στην Κύπρο, Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, Enterprise Europe Network, Σχολή Καταναλωτών των Συντεχνιών ΣΕΚ, ΠΕΟ, ΔΕΟΚ, Κυπριακός Οργανισμός Τουρισμού, Solvit Κύπρου, Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου).

Cooperation with stakeholders

ECC Cyprus participated in the Annual General Meeting of the Cyprus Hotel Association and in the Annual General Meeting of the Acta.

Furthermore, in collaboration with the Consumer Protection Service and the Representation of the European Commission in Cyprus organised the “Consumer Dialogue” for the New Deal of Consumer.

Finally, ECC Cyprus had a meeting with local stakeholders, exchanging ideas for consumer issues (the Consumer Protection Service, the Cyprus Consumers’ Association, the Cyprus Consumers’ Union and Quality of Life, the European Commission Representation in Cyprus, the Cyprus Chamber of Commerce and Industry, the Enterprise Europe Network, the Trade Unions SEK, PEO, DEOK, the Cyprus Tourism Organization, the Cyprus SOLVIT Centre, the Cyprus Organization for Standardization, the Association of Cyprus Travel Agents, the Cyprus Hotel Association, the Association of Cyprus Tourists Enterprises).





Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις του ΕΚΚ Κύπρου και αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και/ή του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency(CHAFEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAFEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.



The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.





**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ
(ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)**

Υπουργείο Ενέργειας
Εμπορίου και Βιομηχανίας
Αγαπήνωρος 2,
Μέγαρο ΙΡΙΣ,
1421 Λευκωσία,
Κύπρος
Τηλ.+357 22867177
Φαξ.+357 22200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.gov.cy

**EUROPEAN CONSUMER
CENTRE CYPRUS
(ECC CYPRUS)**

Ministry of Energy,
Commerce and Industry
2 Agapinoros,
IRIS Tower,
Nicosia
1421 Cyprus
Tel.+357 22867177
Fax.+357 22200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.gov.cy



www.ecccyprus.gov.cy

