

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου)
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού

European Consumer Centre of Cyprus (ECC Cyprus)
Ministry of Commerce, Industry and Tourism

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ANNUAL REPORT 2010





ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή	01
Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου	03
Στόχοι του ΕΚΚ Κύπρου	04
Βοήθεια στους καταναλωτές	05
Παράπονα/Υποθέσεις	06
Αιτήματα για παροχή πληροφοριών	07
Κατηγορίες παραπόνων	15
Παραδείγματα επιτυχημένων υποθέσεων	
Δραστηριότητες του Κέντρου	17
Σχέση με τα ΜΜΕ	18
Σεμινάρια/Ημερίδες	19
Εκδόσεις	
Δίκτυο ΕΚΚ	20
Συνεδρίες Δικτύου	20
Εκπαιδευτικές επισκέψεις	
Συνεργασία με αρμόδιους φορείς	21

TABLE OF CONTENTS

Foreword
The ECC Cyprus Team
Aims of ECC Cyprus
Assistance to Consumers
Complaints/Cases
Information Requests
Complaints categories
Some success stories
Activities of the Center
Relations with the Media
Seminars/Workshops
Publications
ECC-Network
Network meetings
Study visits
Co-operation with Others



... ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με ιδιαίτερη χαρά καλωσορίζω την πέμπτη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου).

Η Ευρώπη προσφέρει αμέτρητες ευκαιρίες. Από εμάς εξαρτάται να διασφαλίσουμε ισότιμη πρόσβαση σε αυτές αλλά και σε σας εναπόκειται να επωφεληθείτε από αυτές.

Οι καταναλωτές πρέπει να μπορούν να εξασφαλίζουν τις καλύτερες δυνατές ευκαιρίες αγορών μέσα στα σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να νιώθουν το ίδιο άνετα κάνοντας αγορές τόσο στη χώρα διαμονής τους όσο και σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

Το Δίκτυο ΕΚΚ είναι ένα πανευρωπαϊκό δίκτυο, το οποίο παρέχει συμβουλές και πληροφορίες για διασυννοριακές αγορές, διασφαλίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών και στηρίζει τους καταναλωτές σε περίπτωση προβλήματος ή διαφοράς. Συγκεκριμένα το ΕΚΚ της χώρας στο οποίο υποβάλλεται το παράπονο, απευθύνεται στο ΕΚΚ της χώρας που προέκυψε η διαφορά, το οποίο και αναλαμβάνει τη μεσολάβηση για επίλυση του προβλήματος.

Το Δίκτυο ΕΚΚ αποτελείται από 29 ΕΚΚ (σε όλες τις χώρες-μέλη της Ε.Ε. καθώς και την Ισλανδία και τη Νορβηγία) τα οποία δουλεύοντας ομαδικά προσπαθούν να ενημερώσουν και να βοηθήσουν τους καταναλωτές στην επίλυση παραπόνων και διαφωνιών. Το ΕΚΚ Κύπρου συγχρηματοδοτείται από την Ε.Ε. (Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας Καταναλωτή) και από τη Κυπριακή Δημοκρατία (Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού).

Το 2010, το Δίκτυο ΕΚΚ χειρίστηκε 71.000 υποθέσεις καταναλωτών της Ε.Ε. που αναζητούσαν βοήθεια για τις διασυννοριακές τους συναλλαγές, σημειώνοντας αύξηση των υποθέσεων που χειρίστηκε μεγαλύτερη του 15% συγκριτικά με το 2009.

Το ΕΚΚ Κύπρου έχει χειριστεί στα πέντε χρόνια λειτουργίας του περισσότερες από 1600 υποθέσεις παραπόνων και αιτήματα παροχής πληροφοριών από τους καταναλωτές. Κατά το 2010, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε 175 διασυννοριακές υποθέσεις παραπόνων καταναλωτών σημειώνοντας αύξηση 53% σε σύγκριση με το 2009 και 367 υποθέσεις παροχής πληροφοριών σημειώνοντας αύξηση 15%.

Το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε επίσης ενημερωτικές εκστρατείες σε συνεργασία με άλλους αρμόδιους φορείς, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές, επισκέφθηκε σχολεία και έλαβε μέρος στις εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου για καλύτερη πληροφόρηση και επιμόρφωση των καταναλωτών, έκσεδωσε δύο φυλλάδια με τίτλο «Τέλη περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση» και «Σχεδιάζετε να ταξιδέψετε; Ενημερωθείτε σωστά για τη διαμονή σας!».

Σε εθνικό επίπεδο συνεχίστηκε η συνεργασία με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού καθώς επίσης και με τους αρμόδιους φορείς.

Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας ενημερώσω ότι, το 2010, μετά από 5 χρόνια λειτουργίας του, το ΕΚΚ Κύπρου κατάφερε να εξασφαλίσει υψηλότερη βαθμολογία στην τελική έκθεση αξιολόγησης του από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Το Κέντρο δεσμεύεται ότι θα συνεχίσει να προστατεύει και να διεκδικεί με τον ίδιο ζήλο τα δικαιώματα των καταναλωτών, καθώς επίσης να προωθεί τις διασυννοριακές τους συναλλαγές στην Ε.Ε.

... FOREWORD

I am pleased to welcome you to the fifth annual report of ECC Cyprus.

Consumers must be able to take advantage of the best deals on offer in the European Union and feel confident in making purchases both at home and abroad. ECC-Net is there to help consumers with questions and problems they may encounter as they shop across Europe.

ECC-Net is a European network which provides advice and information on cross border shopping and ensures that consumers are aware of their rights and supports the consumers in the case of a problem or dispute. The contacted ECC will work together with the ECC of the country where the problem has originated.

ECC-Net consists of 29 European Consumer Centres (in all 27 Member States, Iceland and Norway) which work together to provide consumers with information on cross border shopping and assist in the resolution of cross border complaints and disputes. ECC Cyprus is co-financed by the European Commission (DG SANCO) and the Government of Cyprus (Competition and Consumer Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism).

In 2010, the Network handled over 71,000 contacts with consumers. This showed an increase of more than 15% compared to 2009.

During the last 5 years, ECC Cyprus has handled more than 1600 consumer contacts. During 2010, the Centre handled 175 cross border consumer cases showing an increase of 53% compared to 2009 and 367 information requests, showing an increase of 15%.

Amongst others, the Centre participated in the campaign for International Consumer Day, in radio and T.V. programs and paid visits to schools. Furthermore,

ECC Cyprus has published two informative leaflets, «Roaming fees within the E.U.» and «Travelling Abroad? Accommodation Issues».

At a national level, the collaboration with the Competition and Consumer Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism and other relevant stakeholders was strengthened.

I am happy to inform you that, during 2010, five years since its operation, ECC Cyprus has managed to achieve a higher performance rate in its overall assessment of its activities by the European Commission.

ECC Cy. is committed to continue protecting, supporting and assisting consumers in their cross border complaints and disputes.



Δρ Φρόσω Χατζηλουκά
Διευθύντρια

Dr Phrosso Hadjiluca
Director

...
ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ

...
ECC CYPRUS TEAM

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου

Διευθύντρια

Δρ. Φρόσω Χατζηλουκά

Σύμβουλος

Άντρη Ιακώβου

Προσωπικό

Υποστήριξης

Όλγα Ξυναρή

Νομικός Σύμβουλος

Έλενα

Παπαχριστοφόρου

Σύμβουλος

Μιχαλάκης Γερούδης

ECC Cyprus Team

Director

Dr. Phrosso Hadjiluca

Advisor

Andri Iacovou

Support Staff

Olga Xinari

Legal Advisor

Elena Papachristoforou

Advisor

Michalakis Geroudes



Η ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου/The ECC Cyprus Team

...
ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ

...
AIMS OF ECC CYPRUS

Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος του Κέντρου είναι να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση τη Ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για την προστασία τους. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει διαφορά ή παράπονο που προκύπτει από διασυνοριακή συναλλαγή, το ΕΚΚ Κύπρου αναλαμβάνει την παροχή νομικών πληροφοριών, καθώς επίσης και την αντιπροσώπευση του καταναλωτή στη χώρα που είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής του ελαττωματικού προϊόντος ή της υπηρεσίας, που ενδεχόμενα έχει προμηθευτεί ή εξασφαλίσει. Ο ρόλος του Κέντρου είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή.

Το ΕΚΚ Κύπρου στεγάζεται στα κεντρικά γραφεία του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και συνεργάζεται στενά με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, καθώς επίσης και με αρμόδιους φορείς και άλλα Ευρωπαϊκά Δίκτυα (SOLVIT, Europe Direct κτλ). Συγκεκριμένα, το Κέντρο συμμετείχε στις συνεδρίες της Συμβουλευτικής Επιτροπής Καταναλωτών και συνεργάστηκε ενεργά με την Υπηρεσία στη διοργάνωση του εορτασμού της Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή, ενώ ενημερωτικό υλικό του Κέντρου διανεμήθηκε στους καταναλωτές από τις κινητές μονάδες πληροφόρησης και ενημέρωσης, καθώς και τα επαρχιακά γραφεία της Υπηρεσίας.

Το ΕΚΚ Κύπρου συνεργάζεται επίσης στενά και με τα άλλα ΕΚΚ καθώς και με τη Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή (DG- SANCO) και το EAHC (Executive Agency for Health and Consumers).

...

ECC Cyprus provides information and advice to consumers when conducting purchases of goods or services in the European Union. The objective of the Centre is to inform and advise consumers on their rights in order to enable them to conduct safe purchases within the Internal market in accordance with the relevant European and national legislation on consumer protection. In cases where there is a dispute or a complaint that results from a cross-border transaction, ECC Cyprus provides information on the national and European legislation on consumer protection and represents the consumer in the country where the supplier of the defective product or service is established. The Centre acts as a mediator towards an amicable settlement of a dispute between the trader and the consumer.

ECC Cyprus is situated within the premises of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism and closely cooperates with the Competition and Consumer Protection Service, as well as with relevant stakeholders and other European Networks (SOLVIT, Europe Direct etc). In particular, the Centre participated in the meetings of the Consumers Advisory Committee and has actively cooperated with the Service in the organization of the celebration of the International Consumers Day, while informative material issued by the Centre was distributed to consumers by the mobile units and the district offices of the service.

ECC Cyprus closely cooperates with all ECCs and the Directorate General for Health and Consumer Affairs (DG-SANCO) and the EAHC (Executive Agency for Health and Consumers).

...

...
ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
Παράπονα/ Υποθέσεις

Σε περίπτωση που ένας καταναλωτής αντιμετωπίζει πρόβλημα σε κάποια διασυνοριακή συναλλαγή του, μπορεί να αποταθεί στο ΕΚΚ Κύπρου ώστε να ενημερωθεί για τα δικαιώματά του. Αρχικά ενθαρρύνεται η απευθείας επικοινωνία με τον έμπορο και αν ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να υποβάλει το παράπονο του στο ΕΚΚ Κύπρου. Το παράπονο καταχωρείται στην κοινή ηλεκτρονική βάση δεδομένων (IT-TOOL) της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην οποία έχουν πρόσβαση όλα τα ΕΚΚ του δικτύου. Έτσι ενημερώνεται άμεσα το ΕΚΚ της χώρας του προμηθευτή, το οποίο στη συνέχεια θα επικοινωνήσει μαζί του και θα προσπαθήσει να διευθετήσει το πρόβλημα εξωδικαστικά.

Κατά τη διάρκεια του 2010, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε συνολικά 175 παράπονα. Από το σύνολο των 175 παραπόνων, τα 90 παράπονα υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο και τα υπόλοιπα 85 από άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές.



Εκδήλωση για την Παγκόσμια Ημέρα του Καταναλωτή, 15 Μαρτίου 2010
 Celebration of the International Consumer Day, 15 March 2010

...
ASSISTANCE TO CONSUMERS
Complaints/ Cases

In case a consumer faces a problem in his/her cross border transactions, he/she may contact ECC Cyprus in order to be informed about his/her rights. The consumer is at first advised to contact the trader in writing and if his/her claim is not satisfied, he/she may submit his/her complaint to ECC Cyprus. The complaint is then uploaded in the common electronic database (IT-TOOL) of the Directorate General (Health and Consumer Protection (DG-SANCO) of the European Commission, which is accessible to all ECCs of the Network. Thus, the ECC of the country where the trader is based is informed and will accordingly contact the trader in order to reach an amicable solution.

During 2010, ECC Cyprus investigated 175 complaints. Out of the 175 complaints, 90 complaints were submitted by consumers residing in Cyprus and 85 by other European consumers.

...

...
ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

Κατά τη διάρκεια του 2010, σύμβουλοι του ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκαν σε 367 αιτήματα για παροχή πληροφοριών από Κυπρίους και άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές σε θέματα που αφορούν την υγεία, την ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα. Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει πληροφορίες (γενική ενημέρωση) για την εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα προστασίας καταναλωτή. Επίσης, παρέχει συμβουλές σε καταναλωτές που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν διασυνοριακές συναλλαγές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να αποφεύγουν προβλήματα στις συναλλαγές τους.

...

...
ASSISTANCE TO CONSUMERS
Information Requests

During 2010, ECC Cyprus staff responded to 367 information requests from Cypriot and other European consumers in relation to their safety, health and economic interests. ECC Cyprus provides general information on national and European legislation on consumer protection issues. Furthermore, the Centre provides information to consumers who wish to conduct cross border purchases, so that they become aware of their rights in the EU market and avoid problems in their transactions.

...



Εκδήλωση για την Παγκόσμια Ημέρα του Καταναλωτή, 15 Μαρτίου 2010
 Celebration of the International Consumer Day, 15 March 2010

Κατηγορίες Παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, το πιο υψηλό ποσοστό κατείχε η κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 32% (56 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών που ταξιδεύουν αεροπορικά (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών, κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

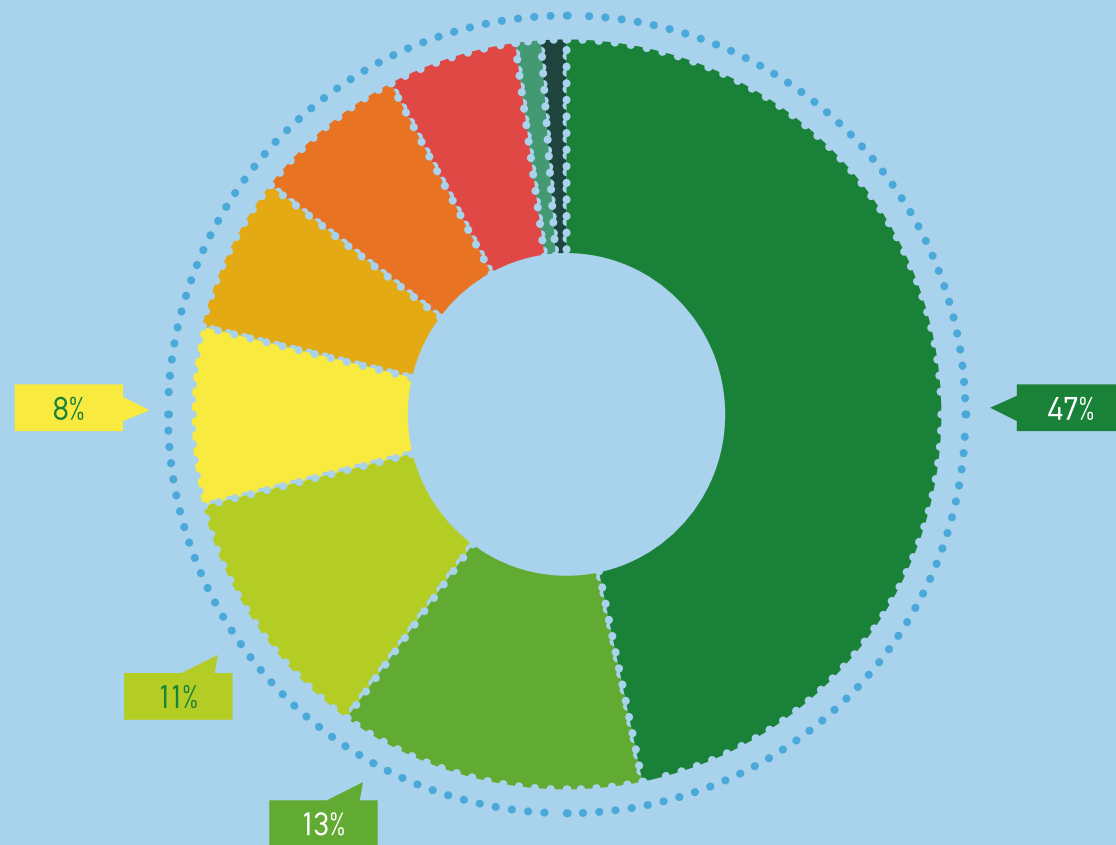


Complaints categories

Out of the total number of complaints, the highest percentage of 32% (56 Complaints) fall within the «Transport» category. This category includes complaints of passengers travelling by plane (delays/cancellation of flights, loss of baggage, etc) and car rentals.



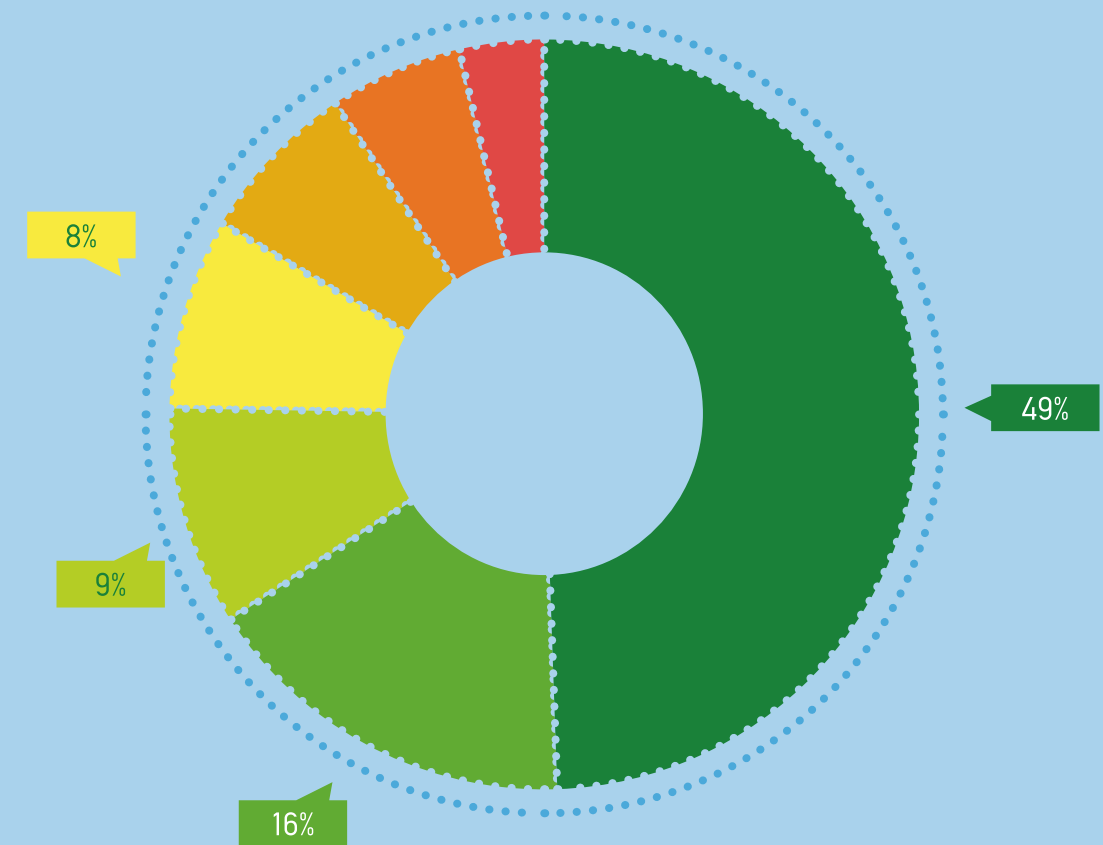
Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο
Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus



Επεξήγηση:

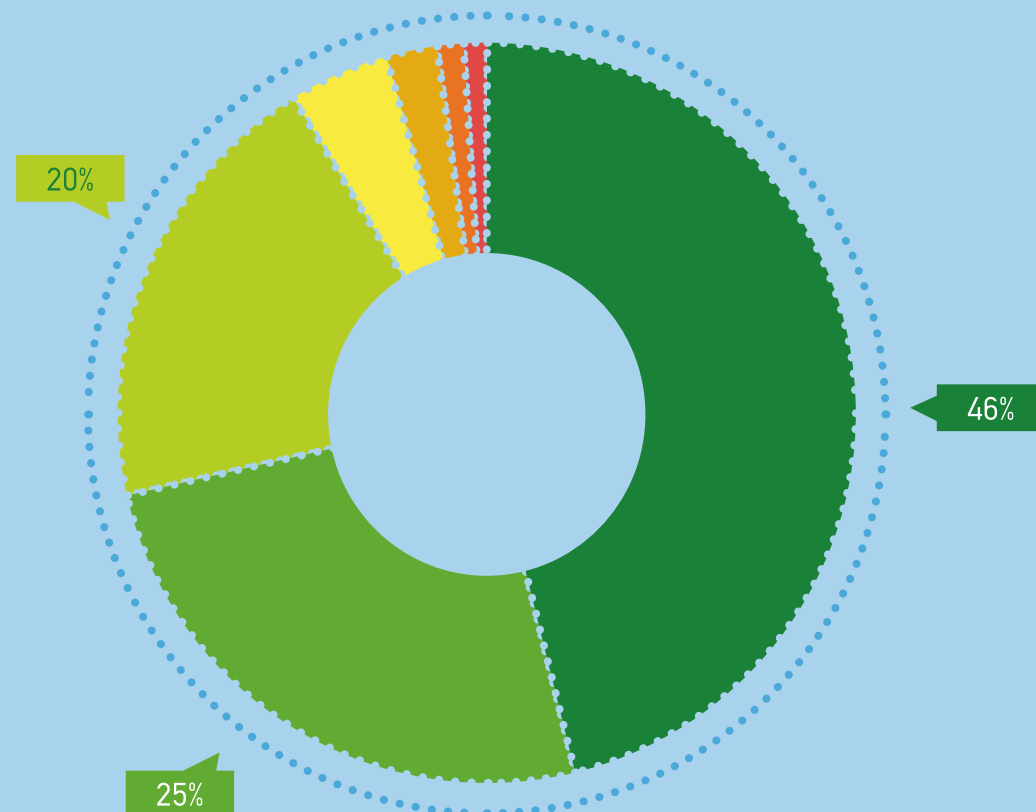
A	Μεταφορές/Transport
B	Θέματα αναψυχής και κουλτούρας/Recreation and culture
C	Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής/Restaurants, hotels and accomodation services
D	Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες/Miscellaneous goods and services
E	Επικοινωνία/Communication
F	Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός/Furnishing and household equipment
G	Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση το σκοπό/ Outside the Classification of individual consumption by purpose (COICOP)
H	Είδη ένδυσης και υπόδυσης/Clothing and footwear
I	Τρόφιμα και άλλα μη αλκοολούχα ποτά/Food and non-alcoholic beverage

Παράπονα ανά κατηγορία από άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές
Complaints by category submitted by other European consumers

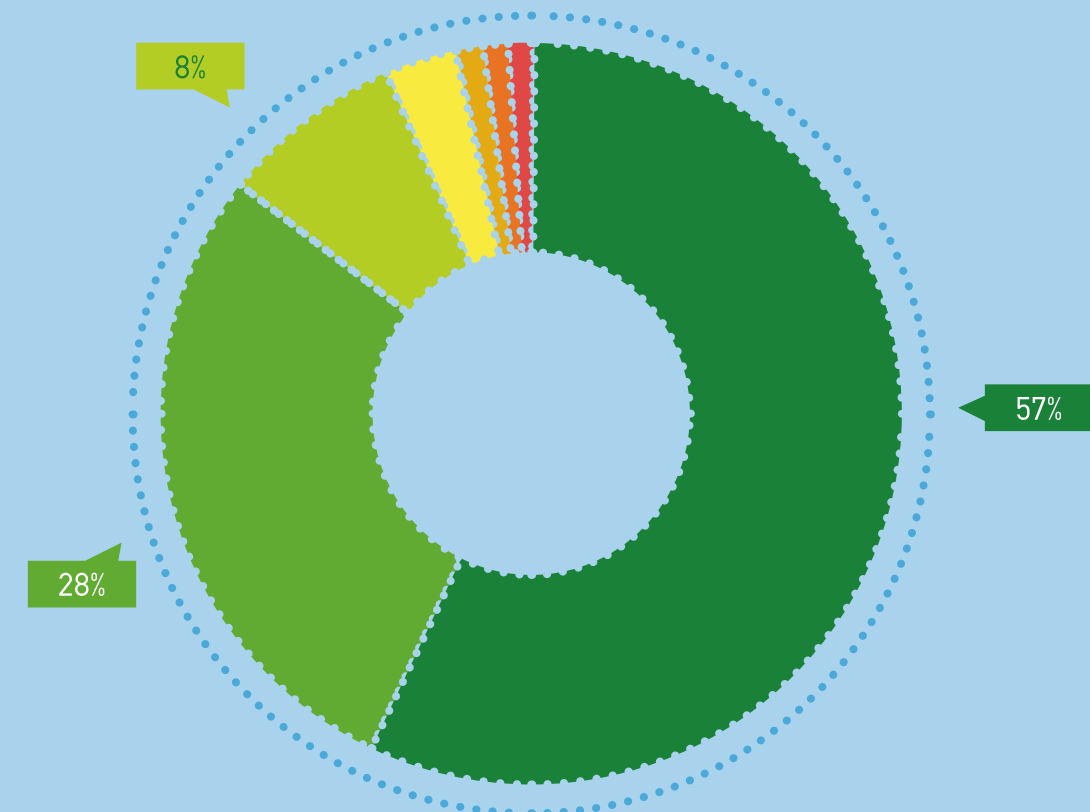


Επεξήγηση:

A	Επικοινωνία/Communication
B	Μεταφορές/Transport
C	Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός/Furnishing and household equipment services
D	Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής/Restaurants, hotels and accomodation services
E	Θέματα αναψυχής και κουλτούρας/Recreation and culture
F	Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες/Miscellaneous goods and services
G	Τρόφιμα και άλλα μη αλκοολούχα ποτά/Food and non-alcoholic beverage

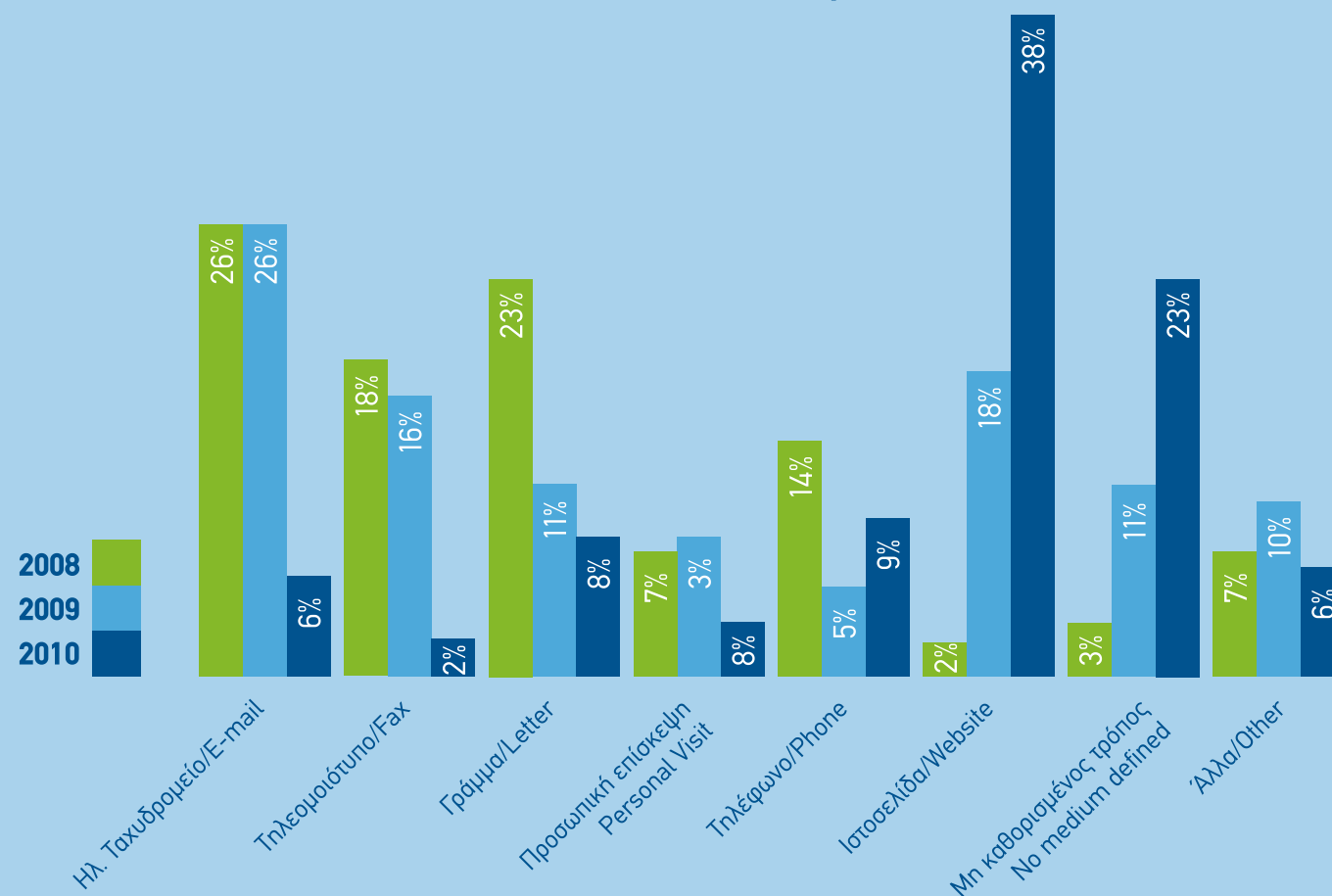
Φύση παραπόνων
Cases by Nature of complaints**Επεξήγηση:**

A	Όροι σύμβασης/Contract terms
B	Απάτη/Fraud
C	Παράδοση/Delivery
D	Πρακτικές πώλησης/Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές/Selling Techniques/Unfair Commercial Practices
E	Τιμή και πληρωμή/Price and payment
F	Προϊόν-Υπηρεσία/Product-Service
G	Άλλα/Other

Μέθοδοι πώλησης
Selling methods**Επεξήγηση:**

A	Ηλεκτρονικό Εμπόριο/E-Commerce
B	Αγορές μέσω καταστήματος/On the Premises
C	Αγορές εξ αποστάσεως/Distance selling
D	Άλλα/Other
E	Δημοπρασία/Auction
F	Αγορά απο πόρτα σε πόρτα/Doorstep selling
G	Δημοπρασία μέσω διαδικτύου/ Internet auctions

Μέθοδοι υποβολής παραπόνων
Methods of submission of complaints



Το προσωπικό του ΕΚΚ Κύπρου στην παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του Κέντρου για το 2009 με τον Υπουργό Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού κ. Α. Πασχαλίδη, την Επικεφαλή της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο κα. Α. Καμινारा και τον Διευθυντή Εμπορίου και Βιομηχανίας κ. Χ. Μαλληκκίδη.

...
ECC Cyprus staff at the presentation of the Centre's Annual Report for 2009 with the Minister of Commerce, Industry and Tourism Mr. A. Paschalides, the Head of the European Commission Representation in Cyprus Mrs. A. Kaminara and the Director of Commerce and Industry Mr. Ch. Malikkides.

	2008	2009	2010
Ηλ. Ταχυδρομείο/E-mail	26%	26%	6%
Τηλεομοιότυπο/Fax	18%	16%	2%
Γράμμα/Letter	23%	11%	8%
Προσωπική επίσκεψη/Personal Visit	7%	3%	8%
Τηλέφωνο/Phone	14%	5%	9%
Ιστοσελίδα/Website	2%	18%	38%
Μη καθορισμένος τρόπος/No medium defined	3%	11%	23%
Άλλα/Other	7%	10%	6%

...
ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
Παραδείγματα επιτυχημένων υποθέσεων

...
ASSISTANCE TO CONSUMERS
Success stories

ΥΠΟΘΕΣΗ Α

Καταναλωτής αγόρασε κατά την διάρκεια παραμονής του στην Ελλάδα, ένα ασύρματο Bluetooth. Επιστρέφοντας στην Κύπρο ανακάλυψε ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό και ενώ επισκέφθηκε το κατάστημα αντιπροσωπείας του εμπόρου στην Κύπρο, δεν κατέστη δυνατή η επιδιόρθωση του προϊόντος. Κατόπιν παρέμβαση των ΕΚΚ Ελλάδας και Κύπρου, ο έμπορος απέστειλε στον καταναλωτή ένα καινούργιο προϊόν.

CASE A

During his stay in Greece, a consumer bought a wireless Bluetooth. On return to Cyprus he discovered that the product was faulty and even though he visited the representative of the merchant in Cyprus the repairing of the product was not possible. After the intervention of the ECC Greece and Cyprus the merchant sent a new product to the consumer.

ΥΠΟΘΕΣΗ Β

Καταναλωτής αγόρασε κατά τη διάρκεια παραμονής του στην Ολλανδία μια ψηφιακή φωτογραφική και κατά την επιστροφή του στην Κύπρο διαπίστωσε ότι το εν λόγω προϊόν ήταν ελαττωματικό. Επισκέφθηκε τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο της εταιρείας στην Κύπρο, αλλά του αρνήθηκαν την επιδιόρθωση του προϊόντος. Μετά από παρέμβαση και συνεργασία των ΕΚΚ Ολλανδίας και Κύπρου, η εταιρεία αποδέχτηκε να επιδιορθώσει την φωτογραφική, καλύπτοντας και όλα τα έξοδα αποστολής του προϊόντος στην Ολλανδία, τα οποία θα κατέβαλε ο καταναλωτής.

CASE B

During his stay in the Netherlands, a consumer bought a digital camera but when he returned to Cyprus he found out that the said product was faulty. He visited the authorised dealer of the company in Cyprus but he was refused repairing of the product. After the intervention and cooperation of the ECC Netherlands and Cyprus the company accepted to repair the camera, reimbursing the consumer who had paid all expenses to send the product to the Netherlands.

...
ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
Ευχαριστήριες επιστολές

...
ASSISTANCE TO CONSUMERS
Thank you letters

Θα ήθελα να σε ευχαριστήσω για τη βοήθεια που μου παρείχες, με αποτέλεσμα τη διευθέτηση της συναλλαγής και την επιστροφή του συνόλου των χρημάτων από την αγορά Media Player μέσω της ιστοσελίδας (το οποίο δεν πληρούσε τις προδιαγραφές του), και να σε συγχαρώ για τον επαγγελματισμό με τον οποίο χειρίστηκες το θέμα.

Παρά το σχετικά μικρό ποσό της συγκεκριμένης συναλλαγής, ανάλογες πρωτοβουλίες και επαγγελματισμός χειρισμός από τις αρμόδιες υπηρεσίες, βοηθούν στην βελτίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών για διενέργεια αγορών μέσω διαδικτύου από άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς με όλα τα ωφελήματα που εξυπακούονται για τον καταναλωτή.

Ευχαριστώ και πάλι για την βοήθεια.

Due to the problem occurred from the car rental company with the above reference number, i would like to thank you for your respond and investigation of my complaint in such a short time. I'm very pleased knowing that there are organizations like ECC that support consumers and help them find their rights. Thanks to you an unfairness has been avoid.

Thank you once again for your help.

...
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
Σχέση με τα ΜΜΕ

...
ACTIVITIES OF THE CENTER
Relations with the Media

15.04.2010	Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην νέα τηλεοπτική εκπομπή του Σίγμα «Ευρωπυξίδα».	Presentation of ECC Cyprus by the Director in the tv program «Evropixida» at Sigma Channel.
29.04.2010	Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στη Ραδιοφωνική εκπομπή «Εντός και Εκτός» στο Πρώτο Πρόγραμμα του ΡΙΚ.	Presentation of ECC Cyprus by the legal advisor in the live radio program «Entos kai Ektos» at CyBC1.
22.07.2010	Δημοσιογραφική διάσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου στην Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο για την Ετήσια Έκθεση 2009 του Κέντρου.	Press conference for the Presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2009 at the House of Europe.
22.07.2010	Ραδιοφωνική εκπομπή του ΡΙΚ 1 «Εντός και Εκτός».	Participation in the live radio program «Entos kai Ektos» at CyBC1.
27.07.2010	Συμμετοχή στην τηλεοπτική εκπομπή στο ΡΙΚ1 με τίτλο «Τηλεοικονομία».	Participation of ECC Cyprus Director in the tv program «Tileikonomia» at CyBC1.
06.08.2010	Συμμετοχή της Διευθύντριας του ΕΚΚ Κύπρου στην ραδιοφωνική εκπομπή «Πρωί και σήμερα» με τον Μιχάλη Καλατζή.	Participation of ECC Cyprus Director in the live tv program «Proi kai Simera».
17.11.2010	Συνάντηση με εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε στο εστιατόριο Sala στην Λευκωσία.	Meeting of ECC Cyprus Director with representatives of the mass media.
03.12.2010	Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην τηλεοπτική εκπομπή του ΡΙΚ «Συν. Πλιν».	Participation of ECC Cyprus Director in the tv program «Sin, Plin» at CyBC1.
04.12.2010	Συμμετοχή της Διευθύντριας του ΕΚΚ Κύπρου στο τρίτο πρόγραμμα του ΡΙΚ.	Participation of ECC Cyprus Director in a live radio program at CyBC3.
21.12.2010	Συμμετοχή στην ραδιοφωνική εκπομπή του ΡΙΚ 1 «Εντός και Εκτός» με θέμα «Δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς».	Participation of ECC Cyprus Director in the live radio program «Entos kai Ektos» at CyBC1 on «Air Passenger Rights».

Τηλεοπτική εκπομπή στο ΡΙΚ 1, 27 Ιουλίου 2010
 TV Program on CyBC 1, 27 July 2010



...
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
Σεμινάρια/Ημερίδες

...
ACTIVITIES OF THE CENTER
Seminars/Conferences

Ενημέρωση για τις δραστηριότητες του ΕΚΚ σε μαθητές του Ευρωπαϊκού ομίλου, στο Περιφερειακό Λύκειο Λιβαδιών στην Λάρνακα.	Educational visit of ECC Cyprus to the Livadia High School in Larnaca by the ECC advisor Andri Iacovou.	19.01.2010
Ενημερωτική ημερίδα στο Κοινοτικό Συμβούλιο Ποτάμι με θέμα «ΕΚΚ Κύπρου- Ένα χρήσιμο εργαλείο για τους καταναλωτές-Ηλεκτρονικό Εμπόριο».	Informative Seminar by ECC Cyprus at Potami village: «ECC Cyprus: a useful tool for consumers-Ecommerce».	05.02.2010
Ενημερωτική ημερίδα του ΕΚΚ Κύπρου με τίτλο «ΕΚΚ Κύπρου- Ένα χρήσιμο εργαλείο για τους καταναλωτές-Δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Κοινοτικό Συμβούλιο Γαλάτας.	Seminar by ECC Cyprus at Galata village: «ECC Cyprus: a useful tool for consumers-Air Passenger Rights».	07.05.2010
Ενημερωτική ημερίδα του ΕΚΚ Κύπρου με τίτλο «ΕΚΚ Κύπρου- Ένα χρήσιμο εργαλείο για τους καταναλωτές» στο Κοινοτικό Συμβούλιο Κακοπετριάς.	Seminar by ECC Cyprus at Kakopetria village: «ECC Cyprus: a useful tool for consumers».	12.05.2010
Ενημερωτική ημερίδα στο Πανεπιστήμιο Λευκωσίας με θέμα «ΕΚΚ Κύπρου- Ένα χρήσιμο εργαλείο για τους καταναλωτές/ Αγορές μέσω διαδικτύου».	Presentation of ECC Cyprus: «ECC Cyprus: a useful tool for consumers/ Ecommerce» in the University of Nicosia.	30.11.2010
Ενημερωτική ημερίδα στο Λύκειο Παλλουριώτισσας με θέμα «ΕΚΚ Κύπρου- Ένα χρήσιμο εργαλείο για τους καταναλωτές/Αγορές μέσω διαδικτύου».	Presentation of ECC Cyprus: «ECC Cyprus: a useful tool for consumers/ Ecommerce» in the Pallouriotissa High School.	07.12.2010



Ενημερωτική Ημερίδα, Κακοπετριά 12 Μαΐου 2010
 Informative seminar, Kakopetria 12 May 2010

...
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
Εκδόσεις

Ενημερωτικό φυλλάδιο στα Ελληνικά που περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τους καταναλωτές με τίτλο: «Τέλη περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση».

...
 Ενημερωτικό φυλλάδιο στα Ελληνικά με τίτλο: «Σχεδιάζετε να ταξιδέψετε; Ενημερωθείτε σωστά για τη διαμονή σας», το οποίο περιέχει χρήσιμες συμβουλές για τους καταναλωτές που σχεδιάζουν να ταξιδέψουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
 ...



...
ACTIVITIES OF THE CENTER
Publications

Informative leaflet in Greek which includes useful information for consumers: «Mobile telephony roaming within the European Union».

...
 Informative leaflet in Greek which includes useful information for consumers: «Travelling abroad: accommodation issues».
 ...



...
ΔΙΚΤΥΟ ΕΚΚ

Συνεδρίες Δικτύου ΕΚΚ

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις τέσσερις συνεδρίες του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή στις Βρυξέλλες, καθώς επίσης και στην Ημέρα Συνεργασίας του Δικτύου των ΕΚΚ που πραγματοποιήθηκε στην Μαγιόρκα στις 8-9 Ιουνίου 2010, καθώς επίσης και στο Presidency Event στις 10-11 Ιουνίου 2010. Η Διευθύντρια του Κέντρου επίσης συμμετείχε στην Ευρωπαϊκή Σύνοδο Καταναλωτών στις Βρυξέλλες στις 17-18 Μαρτίου 2010.

...

Εκπαιδευτικές επισκέψεις

Μέλη του Κέντρου επισκέφτηκαν το ΕΚΚ Ιταλίας σε διήμερη εκπαιδευτική επίσκεψη για ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών σχετικά με τη λειτουργία και εφαρμογή των δραστηριοτήτων των δύο Κέντρων.

...

...
ECC-NETWORK

Network meetings

ECC Cyprus participated in the four ECC-NET meetings in Brussels, in the ECC Network Cooperation Day in Majorca on 8-9 June 2010, as well as in the Presidency Event on 10-11 June 2010. The Director of the Center also participated in the European Consumer Summit in Brussels on 17-18 March 2010.

...

Study visits

Members of the Centre visited ECC Italy on a two-day study visit for the exchange of information and experiences on the operation and implementation of the activities of the two Centres.

...



Εκπαιδευτική επίσκεψη μελών του ΕΚΚ Κύπρου στο ΕΚΚ Ιταλίας 16-17 Ιουνίου 2010
 Study visit of ECC Cyprus staff to ECC Italy, 16-17 June 2010

...
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Συναντήσεις με αρμόδιους φορείς (Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής, Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο, Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού, Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, Σχολή Καταναλωτών των συντεχνιών, ΣΕΚ, ΠΕΟ, ΔΕΟΚ) για την ανταλλαγή απόψεων και την ανάπτυξη μιας στενότερης συνεργασίας σε θέματα προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών.

...

...
CO-OPERATION WITH STAKEHOLDERS

Meetings were held with stakeholders (Competition and Consumer Protection Service, Cyprus Consumers Association, The Cyprus Consumers' Union and Quality of Life, the European Commission Representation in Cyprus, the Cyprus Tourism Organisation, the Association of Cyprus Travel Agents, the Cyprus Chamber of Commerce and Industry, Consumer Schools of the Trader Unions SEK, PEO, DEOK) for the exchange of views and the development of a closer cooperation in the field of consumer protection and information.

...



Συνεδρία με τους αρμόδιους φορείς, 8 Δεκεμβρίου 2010
Meeting with stakeholders, 8 December 2010





Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού
Α. Αραούζου 6
CY-1421 Λευκωσία
Τηλ.: 00357 22 867177
Φαξ: 00357 22 375120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

European Consumer Centre Cyprus
Ministry of Commerce, Industry and Tourism
6 A. Araouzos Street
CY-1421 Lefkosia (Nicosia)
Tel.: 00357 22 867177
Fax: 00357 22 375120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

