



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ANNUAL REPORT 2011

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ
(ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ)

EUROPEAN CONSUMER
CENTRE CYPRUS
(ECC CYPRUS)

www.ecccyprus.org





Εισαγωγή	Foreword	04 - 05
<u>Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου</u>	<u>The ECC Cyprus Team</u>	<u>06</u>
Βοήθεια στους καταναλωτές	Assistance to consumers	07 - 15
<u>Παράπονα / Υποθέσεις</u>	<u>Complaints / Cases</u>	<u>07</u>
<u>Αιτήματα για παροχή πληροφοριών</u>	<u>Information requests</u>	<u>08</u>
<u>Παραδείγματα υποθέσεων</u>	<u>Success stories</u>	<u>14</u>
<u>Ευχαριστήριες επιστολές</u>	<u>Thank you letters</u>	<u>15</u>
Δραστηριότητες του Κέντρου	Activities of the Centre	16 - 21
<u>Σχέση με τα ΜΜΕ</u>	<u>Relation with the Media</u>	<u>16</u>
<u>Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις</u>	<u>Seminars / Conferences / Presentations</u>	<u>18</u>
<u>Εκδόσεις</u>	<u>Publications</u>	<u>20</u>
<u>Ιστοσελίδα</u>	<u>Website</u>	<u>21</u>
Συνεργασία με το Δίκτυο και αρμόδιους φορείς	Cooperation with the Network and stakeholders	22 - 25
<u>Συνεδρίες Δικτύου</u>	<u>Network meetings</u>	<u>22</u>
<u>Εκπαιδευτικές επισκέψεις</u>	<u>Study visits</u>	<u>22</u>
<u>Κοινά προγράμματα</u>	<u>Joint projects</u>	<u>23</u>
<u>Συνεργασία με αρμόδιους φορείς</u>	<u>Cooperation with stakeholders</u>	<u>24</u>

Η προστασία του καταναλωτή είναι υψηλής σημασίας για τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Η Ε.Ε. θέλοντας να εξασφαλίσει κλίμα εμπιστοσύνης για τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά, δημιούργησε ένα πανευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτή. Το Δίκτυο εκτείνεται σε 29 χώρες, σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. περιλαμβανομένων της Ισλανδίας και της Νορβηγίας.

Σκοπός του Δικτύου είναι η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε όλα τα θέματα που αφορούν τους καταναλωτές σχετικά με την ασφάλεια, την υγεία και τα οικονομικά τους συμφέροντα. Καταναλωτές της Ε.Ε. που αντιμετωπίζουν προβλήματα σε συναλλαγές που πραγματοποιούν σε κράτη-μέλη της Ε.Ε., εκτός της χώρας διαμονής τους, μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στο Δίκτυο. Ο ρόλος του Δικτύου είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή. Το δίκτυο χειρίζεται αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου) είναι μέλος του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή από τον Απρίλιο του 2005 και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή και την Κυπριακή Δημοκρατία. Το ΕΚΚ Κύπρου στεγάζεται στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών στο Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Κατά το 2011, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε 159 διασυννοριακές υποθέσεις παραπόνων καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 435 αιτήματα για παροχή πληροφοριών. Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων κατείχε η κατηγορία «Μεταφορές», ενώ ακολουθούν οι κατηγορίες «Επικοινωνία» και «Θέματα αναψυχής και κουλτούρας».

Μέσα στα πλαίσια ενημέρωσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών, το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε εντός του 2011 ενημερωτικές ημερίδες, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές, δημοσίευσε στον ημερήσιο τύπο άρθρα σε θέματα προστασίας των καταναλωτών, πραγματοποίησε επισκέψεις σε σχολεία και έλαβε μέρος στις εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα του Καταναλωτή. Επιπλέον, το ΕΚΚ Κύπρου, με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών, εξέδωσε δύο ενημερωτικά φυλλάδια με τίτλο «Ευρωπαϊκή διαδικασία διασυννοριακών μικροδιαφορών (Κανονισμός (ΕΚ) 861/2007)» και «Προσφορά και Αγορά Υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκή Οδηγία 2006/123/ΕΚ)».

Τον Απρίλιο του 2011, η Διευθύντρια του ΕΚΚ Κύπρου, Δρ Φρόσω Χατζηλουκά, διορίστηκε στη θέση της Διευθύντριας της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, γεγονός που συνέβαλε στην περαιτέρω ενδυνάμωση της συνεργασίας του Κέντρου με την Υ.Α.Π.Κ.

Από την έναρξη λειτουργίας του το 2005, το Κέντρο έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών με αποτέλεσμα την προώθηση των διασυννοριακών συναλλαγών εντός της Ε.Ε.



Έλενα Παπαχριστοφόρου
Διευθύντρια

Consumer protection is of high importance in the Member States of the European Union (EU). The EU in an effort to increase consumers' confidence in the internal market has established the European Consumer Centres (ECC) Network. The Network is made up of 29 Centers, in all the 27 Member States of the EU, as well as in Iceland and Norway.

The aim of the Network is to provide information and advice to consumers on issues related to their safety, health and economic interests. European consumers, who face problems related to a cross border purchase, may submit their complaints to the Network, which acts as a mediator towards the amicable settlement of a case/dispute between a consumer and a trader. The Network solely investigates complaints submitted by consumers against traders and does not investigate disputes arising from transactions between enterprises.

The European Consumer Centre of Cyprus (ECC Cyprus) has been a member of the Network since April 2005 and is co-financed by the European Commission, through the Directorate General (Health and Consumer Protection) and the Republic of Cyprus. ECC Cyprus is hosted in the premises of the Competition and Consumers' Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism.

During 2011, ECC Cyprus handled 159 cross border consumer cases and responded to 435 information requests. The highest percentage of complaints fell within the category of "Transport", followed by the categories of "Communication" and "Recreation and Culture".

Within the context of consumers' information and education, ECC Cyprus organised during 2011 informative seminars, participated in TV and radio programs, published articles on consumer protection issues in the daily press, visited schools and actively participated in the events for the celebration of the International Consumer Day. Furthermore, ECC Cyprus, in order to provide

better information to consumers, issued two informative brochures on "The European Small Claims Procedure (Regulation (EC) No 861/2007)" and on the "Provision and Purchase of Services in the European Union (European Directive 2006/123/EC)".

The appointment of the director of ECC Cyprus, Dr Phrosso Hadjiluca, in the position of the Director of the Competition and Consumers Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism in April 2011, contributed in the strengthening of the cooperation between the Centre and the Service.

Ever since its opening in 2005, the Centre plays an important role in safeguarding consumers' rights, thus contributing in the promotion of the cross border transactions within the EU.



Elena Papachristoforou
Director

Η ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ

THE ECC CYPRUS TEAM



Πλήρης απασχόληση:

Διευθύντρια

Δρ Φρόσω Χατζηλουκά
(μέχρι 31/05/2011)

Έλενα Παπαχριστοφόρου
(από 01/06/2011)

Νομικός Σύμβουλος

Έλενα Παπαχριστοφόρου
(μέχρι 31/05/2011)

Αναστασία Στυλιανίδου
(από 17/10/2011)

Σύμβουλοι

Άντρη Ιακώβου
Όλγα Ξυναρή

Μερική απασχόληση:

Σύμβουλος

Μιχαλάκης Γερούδης

Full time:

Director

Dr Phroso Hadjiluca
(until 31/05/2011)

Elena Papachristoforou
(from 01/06/2011)

Legal Advisor

Elena Papachristoforou
(until 31/05/2011)

Anastasia Stylianidou
(from 17/10/2011)

Advisors

Andri Iacovou
Olga Xinari

Part time:

Advisor

Michalakis Geroudes



Η ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου
ECC Cyprus' team

Παράπονα / Υποθέσεις

Σε περίπτωση που καταναλωτής αντιμετωπίζει πρόβλημα σε σχέση με προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκε από άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε., μπορεί να υποβάλει σχετικό παράπονο στο ΕΚΚ Κύπρου. Αρχικά ενθαρρύνεται η απευθείας γραπτή επικοινωνία με τον έμπορο και αν ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να υποβάλει το παράπονό 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 Κέντρα του Δικτύου. Έτσι ενημερώνεται άμεσα το ΕΚΚ της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο έμπορος, το οποίο και θα μεσολαβήσει για την εξεύρεση συμβιβαστικής λύσης /διευθέτησης του παραπόνου.

Κατά τη διάρκεια του 2011, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε συνολικά 159 παράπονα. Από το σύνολο των παραπόνων αυτών, τα 82 παράπονα υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο και τα υπόλοιπα 77 παράπονα από Ευρωπαίους καταναλωτές που διαμένουν σε άλλες χώρες της Ε.Ε.

Κατηγορίες παραπόνων

Το πιο υψηλό ποσοστό από το σύνολο των παραπόνων, συνέχισε να κατέχει η κατηγορία **«Μεταφορές»** με ποσοστό **33%** (52 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών που ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις / ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- **«Μεταφορές»** - 33% (52 παράπονα).
- **«Επικοινωνία»** - 16% (25 παράπονα).
- **«Θέματα αναψυχής και κουλτούρας»** - 13% (21 παράπονα).
- **«Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής»** - 12% (19 παράπονα).
- **«Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός»** - 11% (18 παράπονα).
- **«Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες»** - 7% (11 παράπονα).
- **«Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό»** - 3% (5 παράπονα).
- **«Τρόφιμα και άλλα μη αλκοολούχα ποτά»** - 2% (3 παράπονα).
- **«Υγεία»** - 2% (3 παράπονα).

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 encouraged 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 to 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. In this way the ECC of the country where the trader is based, is informed and will accordingly contact the trader and mediate in order to reach an amicable solution to the complaint.

During 2011, ECC Cyprus dealt with 159 normal complaints. Out of these complaints, 82 were submitted by consumers residing in Cyprus and 77 complaints were submitted by consumers residing in other countries of the EU.

Categories of complaints

The primary area of complaints remained **“Transport”** at **33%** (52 complaints). This category includes complaints by air passengers (delays, cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

- **“Transport”** - 33% (52 complaints).
- **“Communication”** - 16% (25 complaints).
- **“Recreation and culture”** - 13% (21 complaints).
- **“Restaurants, hotels and accommodation services”** - 12% (19 complaints).
- **“Furnishing and household equipment”** - 11% (18 complaints).
- **“Miscellaneous goods & services”** - 7% (11 complaints).
- **“Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP”** - 3% (5 complaints).
- **“Food and non-alcoholic beverage”** - 2% (3 complaints).
- **“Health”** - 2% (3 complaints).

Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει πληροφορίες στους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές. Επίσης, παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα προστασίας καταναλωτή.

Κατά τη διάρκεια του 2011, σύμβουλοι του ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκαν σε 435 αιτήματα για παροχή πληροφοριών από Κύπριους και άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές σε θέματα που αφορούν την υγεία, την ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα.

Information requests

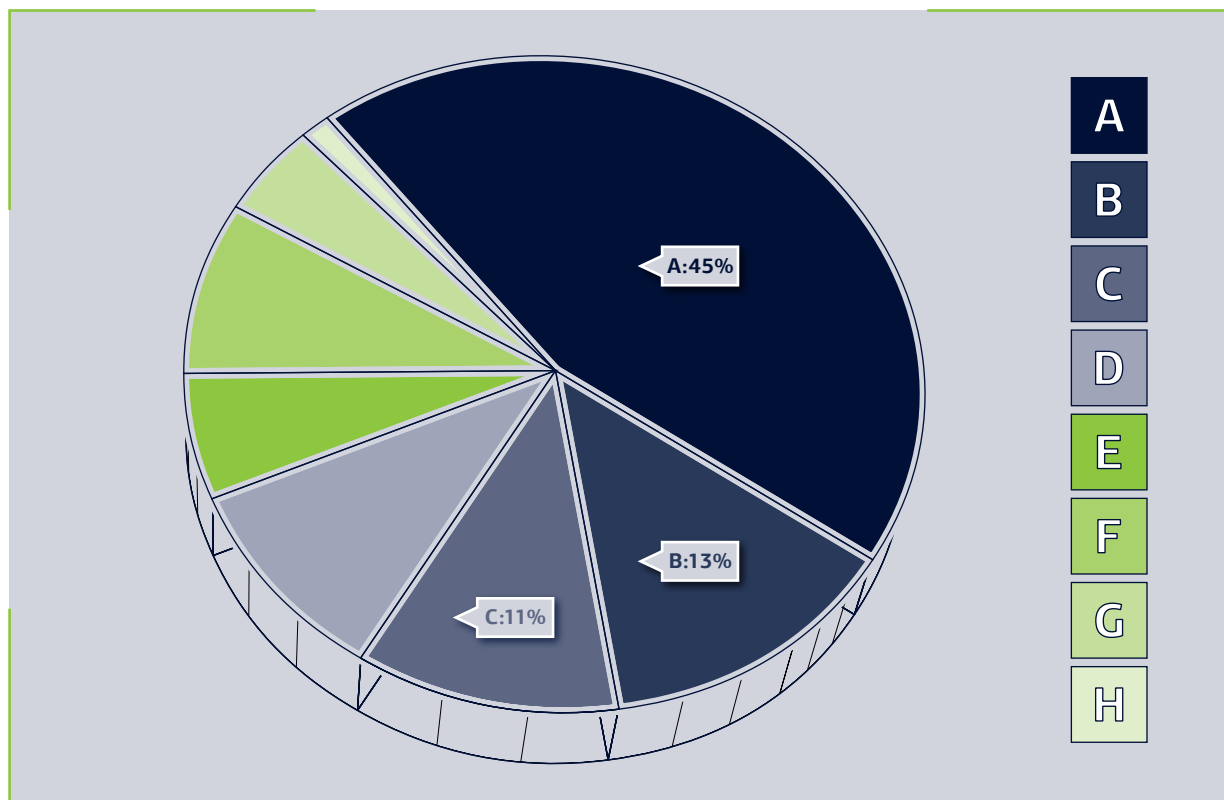
ECC Cyprus provides information to consumers on their rights when conducting cross border transactions within the EU. Furthermore, the Centre provides information on the national and European legislation on consumer protection issues.

During 2011, ECC Cyprus staff responded to 435 information requests from Cypriot and other European consumers on issues related to their safety, health and economic interests.



Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο 2011

Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus 2011



Επεξήγηση / Explanation:

A: Μεταφορές / Transport

B: Θέματα αναψυχής και κουλτούρας / Recreation and culture

C: Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής / Restaurants, hotels and accomodation services

D: Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση το σκοπό / Outside the classification of individual consumption by purpose (COICOP)

E: Επικοινωνία / Communication

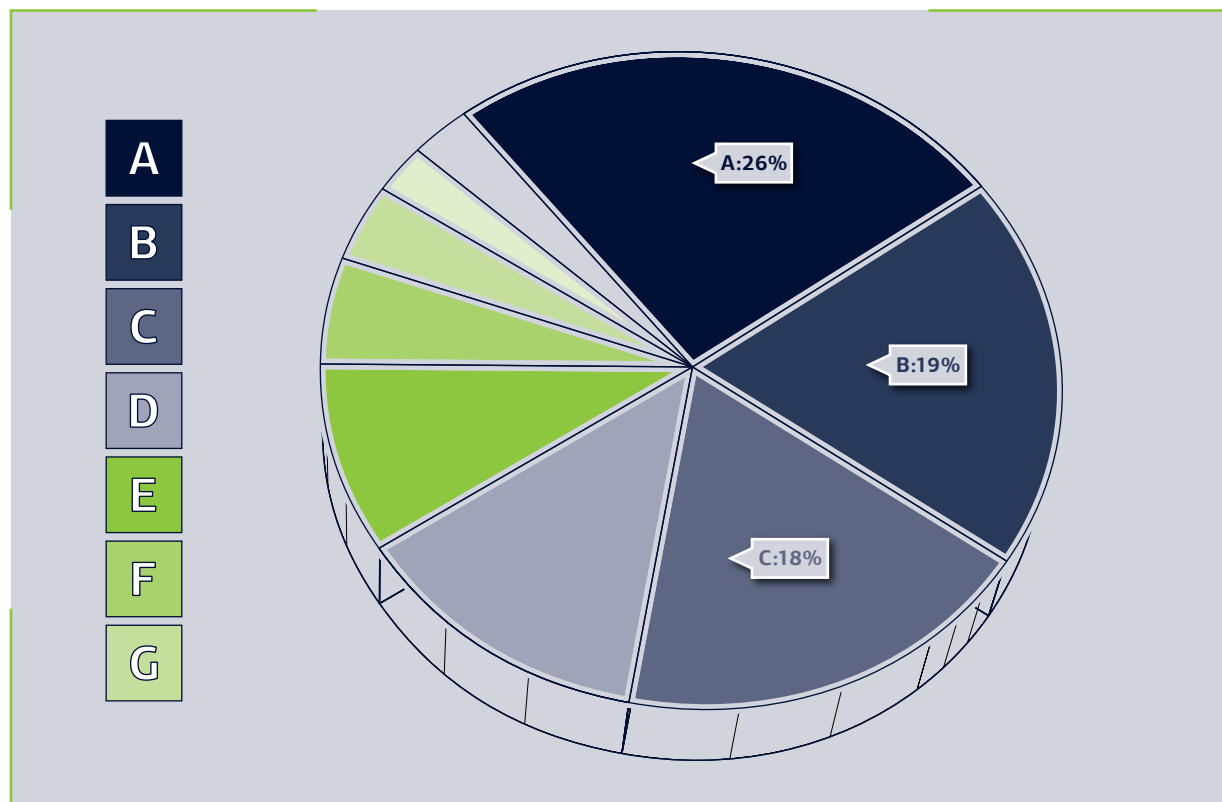
F: Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες / Miscellaneous goods and services

G: Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός / Furnishing and household equipment

H: Υγεία / Health

Παράπονα ανά κατηγορία από άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές 2011

Complaints by category submitted by other European consumers 2011

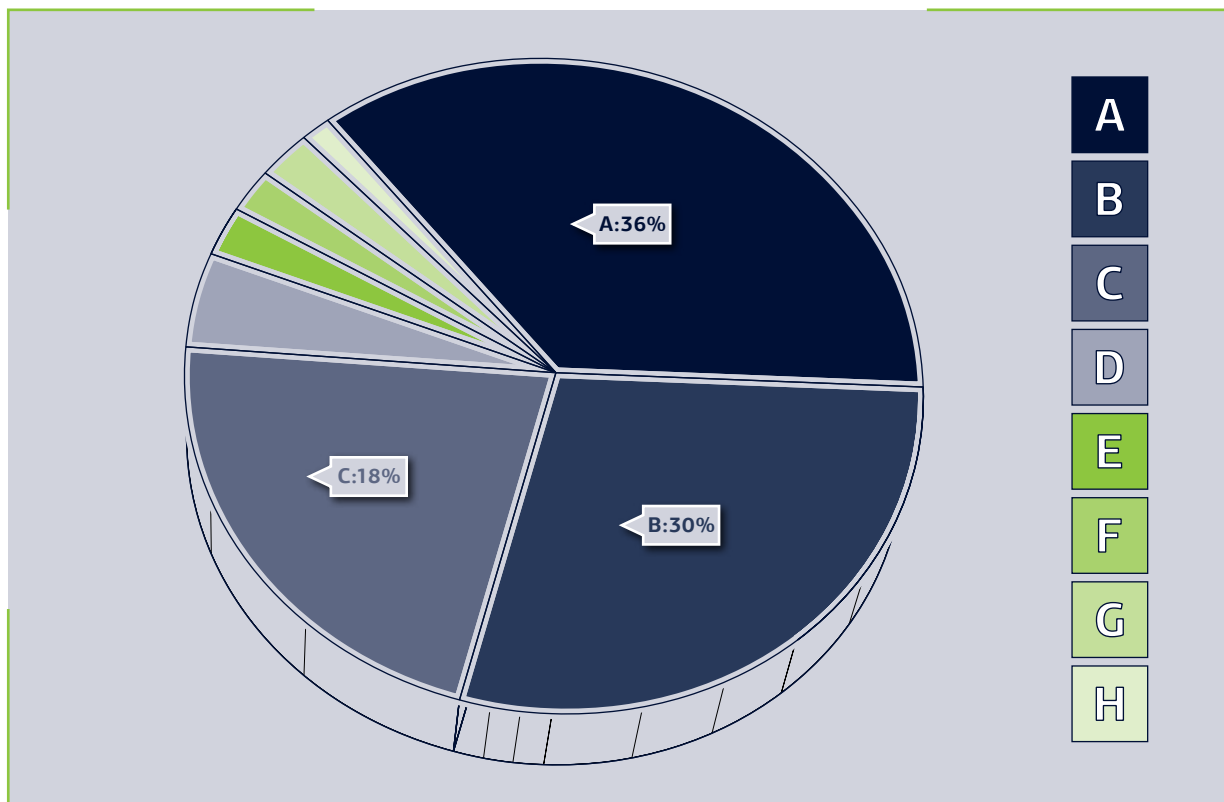


Επεξήγηση / Explanation:

- A:** Επικοινωνία / Communication
- B:** Μεταφορές / Transport
- C:** Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός / Furnishing and household equipment
- D:** Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής / Restaurants, hotels and accommodation 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 2011

Nature of complaints 2011

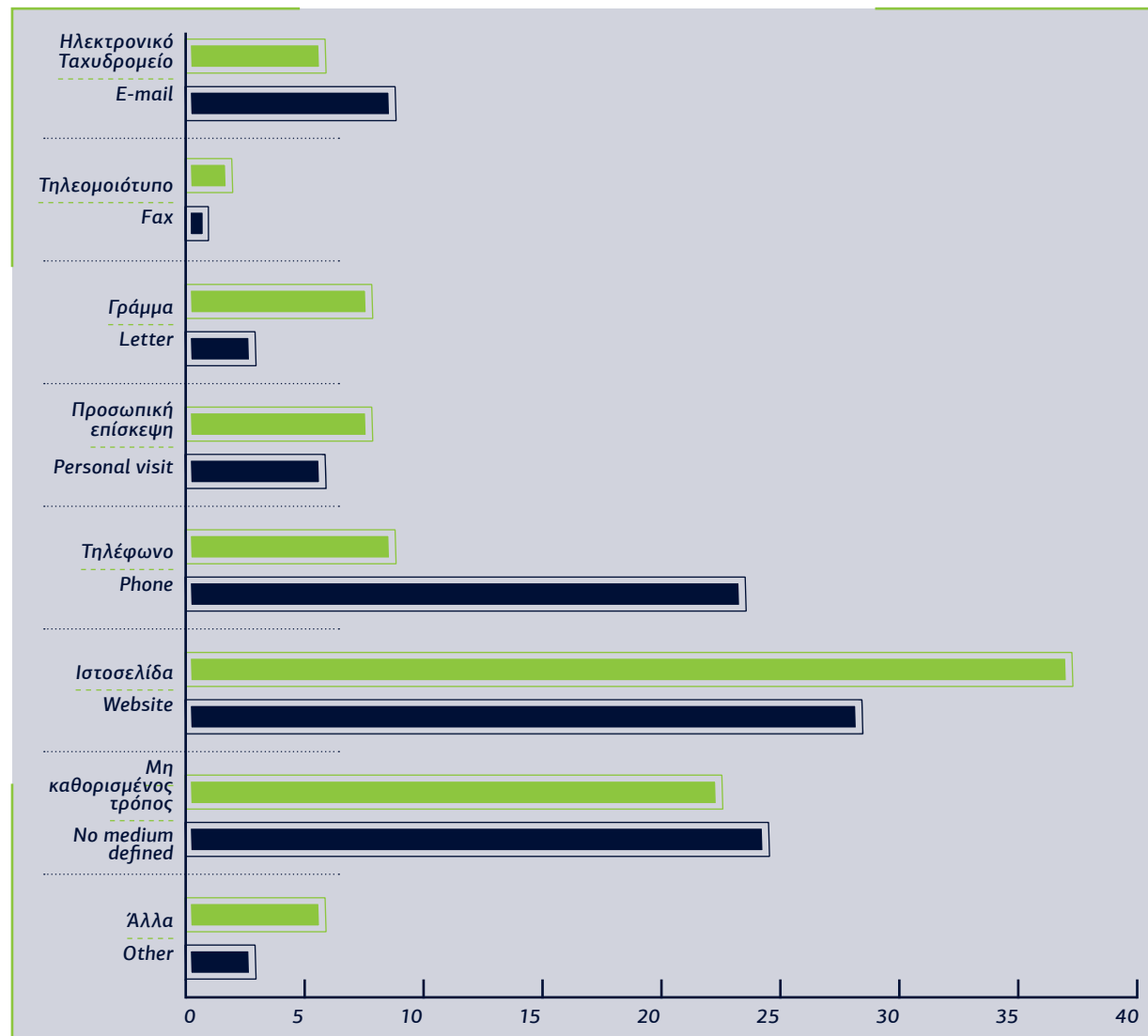


Επεξήγηση / Explanation:

- A:** Παράδοση / Delivery
- B:** Προϊόν-Υπηρεσία / Product-Service
- C:** Τιμή και Πληρωμή / Price and Payment
- D:** Θεραπεία-Αποζημίωση / Redress
- E:** Όροι σύμβασης / Contract terms
- F:** Απάτη / Deceit
- G:** Πρακτικές πώλησης - Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές / Selling Techniques - Unfair Commercial Practices
- H:** Άλλα / Other

Μέθοδοι υποβολής παραπόνων 2010 / 2011

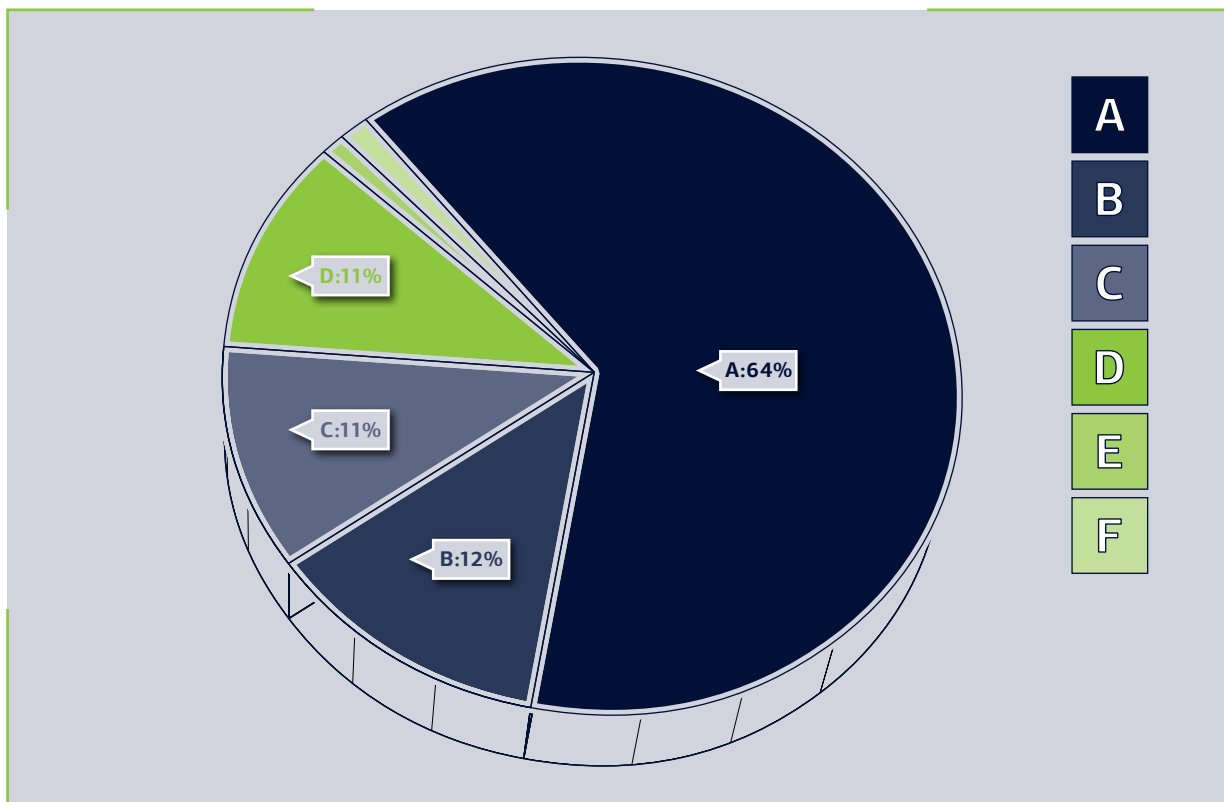
Methods of submission of complaints 2010 / 2011



	Ηλ. Ταχυδρομείο / E-mail	Τηλεομοιότυπο / Fax	Γράμμα / Letter	Προσωπική επίσκεψη / Visit	Τηλέφωνο / Phone	Ιστοσελίδα / Website	Μη καθορισμένος τρόπος / No medium defined	Άλλα / Other
2010	6%	2%	8%	8%	9%	38%	23%	6%
2011	9%	1%	3%	6%	24%	29%	25%	3%

Τρόποι συναλλαγής 2011

Selling methods 2011



Επεξήγηση / Explanation:

- A:** Ηλ.Εμπόριο / E- Commerce
- B:** Αγορές μέσω καταστήματος / On the Premises
- C:** Αγορές εξ'αποστάσεως / Distance selling
- D:** Άλλα / Other
- E:** Δημοπρασία / Auction
- F:** Δημοπρασία μέσω διαδικτύου / Internet auctions

Παραδείγματα υποθέσεων

Success stories

1 Υπόθεση / Case

Κύπριος καταναλωτής έκανε κράτηση σε ξενοδοχείο στην Φλωρεντία. Παρόλο που το εν λόγω ξενοδοχείο επιβεβαίωσε την κράτηση, λίγο πριν την άφιξη του, ο καταναλωτής ενημερώθηκε ότι δυστυχώς δεν υπήρχαν διαθέσιμα δωμάτια και τον διαβεβαίωσαν ότι θα του παραχωρούσαν δωμάτιο σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας κατηγορίας. Κατά την άφιξη του ο καταναλωτής διαπίστωσε ότι το ξενοδοχείο στο οποίο τον είχαν τελικώς μεταφέρει ήταν κατώτερης κατηγορίας.

Παρά τις διαβεβαιώσεις του ξενοδοχείου για καταβολή χρηματικής αποζημίωσης για την ταλαιπωρία που προκλήθηκε στον καταναλωτή, ο τελευταίος δεν έλαβε καμία τέτοια αποζημίωση. Με την παρέμβαση και συνεργασία των ΕΚΚ Κύπρου και ΕΚΚ Ιταλίας, ο καταναλωτής αποζημιώθηκε πλήρως.

Α Cypriot consumer booked a room at a hotel in Florence. Even though the hotel had confirmed the reservation, the consumer was informed just before arriving that they could not offer him a room in the abovementioned hotel and assured him that they would allocate him a room in another hotel of the same category.

Upon arrival, the consumer realized that this was not the case. In spite of the fact that a compensation for the inconvenience was promised to the consumer, this did not happen. A complaint was submitted to ECC Cyprus, which collaborated with ECC Italy in achieving a full compensation for the consumer.

2 Υπόθεση / Case

Κύπριος καταναλωτής ταξίδευε αεροπορικώς από τη Λάρνακα στη Σόφια συνοδευόμενος από την σύζυγο και το παιδί του. Κατά την άφιξη του στο αεροδρόμιο, ενημερώθηκε ότι η πτήση τους θα είχε καθυστέρηση και τον συμβούλεψαν όπως επανεμφανιστούν στον έλεγχο επιβίβασης στις 15:30, όπως και έπραξαν. Όταν όμως επανεμφανίστηκαν στον έλεγχο επιβίβασης, όπως τους είχε υποδειχθεί, τους αρνήθηκαν επιβίβαση με αποτέλεσμα να χάσουν την πτήση τους.

Ο καταναλωτής επικοινωνήσε με την αεροπορική εταιρεία χωρίς κανένα αποτέλεσμα. Κατόπιν παρέμβασης των ΕΚΚ Κύπρου και ΕΚΚ Βουλγαρίας, ο καταναλωτής αποζημιώθηκε πλήρως, ενώ του παραχωρήθηκε και εκπαιδευτικό κουπόνι 50% σε μελλοντική πτήση της εταιρείας.

Α Cypriot consumer was flying from Larnaca to Sofia accompanied by his wife and child. When arriving at the airport, they were informed that their flight would be delayed and they were asked to check in again at 15.30. Upon their return to the airport, they were not allowed to check in and were told that they had to do so in the morning.

As a result they had missed their flight. The consumer has contacted the airline but with no success. After the intervention of ECC Cyprus and ECC Bulgaria, the consumer was fully compensated and was also offered a 50% discount on a future flight.

Ευχαριστήριες επιστολές

Thank you letters



12 - 08 - 2011

Αγαπητή ... ,

Σχετικά με το παράπονό μου με την εταιρεία ... Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για την ανταπόκριση σας και την έρευνα που έχετε διεξάγει για το παράπονό μου σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα. Είμαι ικανοποιημένος που υπάρχουν τέτοιοι οργανισμοί όπως το ΕΚΚ Κύπρου , οι οποίοι μπορούν να βοηθήσουν τους καταναλωτές στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους. Σας ευχαριστώ και πάλι για την βοήθεια σας.



21 - 09 - 2011

Dear ... ,

In relation to my complaint against the company ... , I would like to thank you for your response and handling of my complaint in such a short time. I'm very pleased to know that there are organizations like ECC Cyprus which assist consumers in exercising their rights.

Thank you once again for your help.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE



Σχέση με τα ΜΜΕ

04-01-2011, 15-03-2011, 13-08-2011

Συμμετοχή στην τηλεοπτική εκπομπή «Συν – Πλιν» του ΠΙΚ1.

15-03-2011

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του ΠΙΚ3 για την Παγκόσμια Ημέρα του Καταναλωτή.

29-03-2011

Συμμετοχή στη ραδιοφωνική εκπομπή του ΠΙΚ1 «Εντός και Εκτός».

17-08-2011

Συμμετοχή στο Τρίτο Πρόγραμμα του ΠΙΚ3 στο «Πρωινό Δρομολόγιο».

16-09-2011

Συμμετοχή στην τηλεοπτική εκπομπή του ΠΙΚ1, «Η Κύπρος κοντά σας».

4-10-2011

Έκδοση και παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2010 σε διάσκεψη τύπου στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.



Relation with the Media

04-01-2011, 15-03-2011, 13-08-2011

Participation in the TV program “Syn-Plin” of CyBC1.

15-03-2011

Participation in a radio program of CyBC3 for the International Consumer Day.

29-03-2011

Participation in the radio program of CyBC1 “Entos kai Ektos”.

17-08-11

Participation in the radio program of CyBC3, ‘Proino Dromologio’.

16-09-2011

Participation in the TV program of CyBC1 “I Kipros konta sas”.

4-10-2011

The Annual Report of ECC Cyprus for 2010 was issued and presented during a press conference held at the premises of the Representation of the European Commission in Cyprus.



Παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2010
The Presentation of ECC Cyprus' Annual Report of 2010

Δημοσίευση 21 ενημερωτικών άρθρων στον ηλεκτρονικό και έντυπο τύπο σε θέματα προστασίας των καταναλωτών και έκδοση σχετικών ενημερωτικών δελτίων για τις εκδηλώσεις και δραστηριότητες του Κέντρου.

Publication of 21 online and printed newspaper articles on consumer protection issues and issue of press releases on the various events and activities of the Centre.



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE



Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις

31-1-2011

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στο Λύκειο Σολέας.

11 και 14-3-2011

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στο Λύκειο και Γυμνάσιο Λατσιών.

16-3-2011

Συνδιοργάνωση με την Υ.Α.Π.Κ και άλλους αρμόδιους φορείς της εκδήλωσης για τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή.

29-3-2011

Ενημερωτική Ημερίδα στο Δημαρχείο Στροβόλου.

15-7-2011

Παρουσίαση για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τον “Howard” σε μαθητές στο “Camp for Fun” στην Επισκοπή.

5-10-2011

Ενεργή συμμετοχή στην ενημερωτική ημερίδα της Υ.Α.Π.Κ για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών καταναλωτών.

1-11-2011

Παρουσίαση στη Σχολή Καταναλωτών του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

7-12-2011

Ενημερωτική ημερίδα στο Δημαρχείο Λατσιών.

Seminars / Conferences / Presentations

31-1-2011

Presentation of ECC Cyprus at the Solea Lyceum.

11 and 14-3-2011

Presentation of ECC Cyprus at the Latsia Lyceum and high school.

16-3-2011

Co-organization with the CCPS and other stakeholders of the event for the celebration of the International Consumer Day.

29-3-2011

Informative seminar at the Strovolos Municipal Hall.

15-7-2011

Presentation on e-commerce and on “Howard” to students of the “Camp for Fun” at Episkopi.

5-10-2011

Active participation in the informative seminar organised by the CCPS on ADR.

1-11-2011

Presentation on ADR at the Consumers’ School of the Cyprus Consumers Association.

7-12-2011

Informative seminar at the Latsia Municipal Hall.



▲
Επίσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου στο Λύκειο Σολέας
Visit of ECC Cyprus to the Solea Lyceum



▲
Επίσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου στο Λύκειο Σολέας
Visit of ECC Cyprus to the Solea Lyceum



▲
Ενημερωτική ημερίδα του ΕΚΚ Κύπρου στο Δημαρχείο Λατσιών
Informative seminar of ECC Cyprus at the Latsia Municipal Hall



▲
Ενημερωτική ημερίδα του ΕΚΚ Κύπρου στο Δημαρχείο Στροβόλου
Informative seminar of ECC Cyprus at the Strovolos Municipal Hall

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE



Εκδόσεις

- Ενημερωτικό φυλλάδιο στα Ελληνικά για την «Ευρωπαϊκή διαδικασία διασυννοριακών μικροδιαφορών (Κανονισμός (ΕΚ) 861/2007)».
- Ενημερωτικό φυλλάδιο στα Ελληνικά για την «Προσφορά και αγορά υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκή Οδηγία 2006/123/ΕΚ)».

Publications

- Informative leaflet in Greek on the “The European Small Claims Procedure (Regulation (EC) No 861/2007)”.
- Informative leaflet in Greek on the “Provision and Purchase of Services in the European Union (European Directive 2006/123/EC)”.



▲
«Ευρωπαϊκή διαδικασία διασυννοριακών μικροδιαφορών
(Κανονισμός (ΕΚ) 861/2007)»
“The European Small Claims Procedure (Regulation (EC) No 861/2007)”

▲
«Προσφορά και αγορά υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση
(Ευρωπαϊκή Οδηγία 2006/123/ΕΚ)»
“Provision and Purchase of Services in the European Union
(European Directive 2006/123/EC)”

Ιστοσελίδα

Το ΕΚΚ Κύπρου με σκοπό την προβολή της εικόνας (branding) του Δικτύου των ΕΚΚ άρχισε εντός του 2011 τον επανασχεδιασμό της υφιστάμενης ιστοσελίδας του. Ο εν λόγω επανασχεδιασμός έγινε βάσει κοινών κατευθυντήριων οδηγιών από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Website

ECC Cyprus during 2011 started the redesign of its website in an attempt to comply to ECC- Net branding. The website of the Centre has been fully redesigned according to the common guidelines provided by the European Commission.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

COOPERATION WITH THE NETWORK AND STAKEHOLDERS



Συνεδρίες Δικτύου

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις δύο συνεδρίες του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή στις Βρυξέλλες, καθώς επίσης και στην Ημέρα Συνεργασίας του Δικτύου των ΕΚΚ που πραγματοποιήθηκε στις 22 και 23 Νοεμβρίου 2011 στην Πολωνία. Συμμετείχε, επίσης, στο Presidency Event που πραγματοποιήθηκε στις 24 και 25 Νοεμβρίου 2011 στην Πολωνία. Το Κέντρο επίσης συμμετείχε σε συνάντηση που διοργανώθηκε από το Executive Agency for Health & Consumers (EAHC) που πραγματοποιήθηκε στις 14 Ιουλίου 2011 στο Λουξεμβούργο και σε συνεδρία της Επιτροπής CPC που πραγματοποιήθηκε στις 23 Φεβρουαρίου 2011 στις Βρυξέλλες.

Εκπαιδευτικές επισκέψεις

Μέλη του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχαν σε διήμερη εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Ισπανίας στις 9 και 10 Ιουνίου 2011 για ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος, όπως, μεταξύ άλλων, ο χειρισμός των παραπόνων καταναλωτών, οι μηχανισμοί εξώδικης επίλυσης διαφορών, οι δραστηριότητες προώθησης των Κέντρων κ.α.

Network meetings

ΕCC Cyprus participated in the two ECC- Net meetings held in Brussels, as well as in the ECC-Net Cooperation Day held in Poland, on the 22nd and 23rd of November 2011. It also participated in the Presidency Event held on the 24th and 25th of November 2011 in Poland. Furthermore, the Centre participated in a workshop organized by the Executive Agency for Health & Consumers (EAHC) on the 14th of July 2011 in Luxembourg and in the CPC Committee meeting held in Brussels on the 23rd of February 2011.

Study visits

Οn the 9th and 10th of June 2011, members of ECC Cyprus visited ECC Spain on a two-day study visit for the exchange of knowledge and experiences on issues of common interest, such as, case handling, ADR mechanisms, promotional activities etc.



Εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Ισπανίας
Study visit to ECC Spain



Ημέρα Συνεργασίας του Δικτύου των ΕΚΚ στην Πολωνία
Cooperation Day of the ECC- Network in Poland

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

COOPERATION WITH THE NETWORK AND STAKEHOLDERS

Κοινά Προγράμματα

Εντός του 2011, το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε όλες τις έρευνες και ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ, καθώς επίσης και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε σε τρία κοινά προγράμματα του Δικτύου: «Airport Help Desks», υπό τον συντονισμό του ΕΚΚ Ιταλίας, «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά – μετά την έκρηξη της ηφαιστειακής τέφρας», υπό τον συντονισμό των ΕΚΚ Σουηδίας, Δανίας, Βελγίου και Ιρλανδίας και «Προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες», υπό τον συντονισμό του ΕΚΚ Γερμανίας.

Joint projects

During 2011 ECC Cyprus has responded to all surveys and queries from other ECCs and from the European Commission and participated in three joint projects : “Airport (and railways station) Help Desks” led by ECC Italy, “APR- follow –up volcanic ash cloud” led by ECC Sweden, ECC Denmark, ECC Belgium and ECC Ireland and “Prepaid credit cards” led by ECC Germany.



▲
Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά
Airport Help Desks Campaign



▲
Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά
Airport Help Desks Campaign

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

15-4-2011 και 5-12-2011

Πραγματοποιήθηκαν συνεδρίες με διάφορους αρμόδιους φορείς (Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, 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, Κέντρο Solvit Κύπρου, Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου) για την ανταλλαγή απόψεων και την ανάπτυξη μιας στενότερης συνεργασίας σε θέματα προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών.

21-1-2011

Μέλη του ΕΚΚ Κύπρου συναντήθηκαν στα γραφεία του Κέντρου με τον Ευρωβουλευτή κ. Τάκη Χατζηγεωργίου.

1-2-2011

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου σε συνεδρία στη Βουλή των Αντιπροσώπων με θέμα «Τα ανθρώπινα δικαιώματα των παιδιών και η προστασία τους στο σύγχρονο ηλεκτρονικό διαδικτυακό περιβάλλον»

3-3-2011

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 19η Έκθεση Προϊόντων και Υπηρεσιών του ΠΑΣΥΞΕ.

27-5-2011

Πρόγευμα εργασίας με τον Ευρωβουλευτή κ. Κυριάκο Τριανταφυλλίδη στο Σπίτι της Ε.Ε. για ενημέρωση και ερωτήσεις σχετικά με τη Νέα Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών.

8-6-2011

Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

18-7-2011

Συνάντηση με άλλα Ευρωπαϊκά Δίκτυα (SOLVIT και Enterprise Europe Network).



▲
Συνεδρία με διάφορους αρμόδιους φορείς
Meeting with relevant stakeholders

Cooperation with stakeholders

15-4-2011 and 5-12-2011

Meetings were held with relevant stakeholders (the Competition and 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 Consumer Schools of 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 Hoteliers' Association, the Association of Cyprus Tourists Enterprises) for the exchange of views and the development of a closer cooperation in the field of consumer protection.

21-1-2011

Members of ECC Cyprus had a meeting with Mr. Takis Hadjigeorgiou, member of the European Parliament, on the Centre's premises.

1-2-2011

Participation of ECC Cyprus in a meeting at the House of Representatives on "Human Rights of Children and their protection in the current electronic online environment".

3-3-2011

Participation of ECC Cyprus in the 19th Exhibition of Products and Services of the Cyprus Hotel Association.

27-5-2011

Briefing breakfast on the proposed Consumer Rights Directive with the member of the EU Parliament Mr. Kyriakos Triantafyllidis at the House of Europe.

8-6-2011

Participation in the Annual General meeting of the Association of Cyprus Travel Agents (ACTA).

18-7-2011

Meeting with other EU Networks (SOLVIT and Enterprise Europe Network).



▲
Συνεδρία με διάφορους αρμόδιους φορείς
Meeting with relevant stakeholders







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

Α. Αραούζου 6,
1421 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: +357 22 867 177
Φαξ: +357 22 375 120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

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

6 A. Araouzos Street
1421 Nicosia, Cyprus
Tel.: +357 22 867 177
Fax: +357 22 375 120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

*Το ΕΚΚ Κύπρου συγχρηματοδοτείται από
την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω της Γενικής
Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας του
Καταναλωτή και την Κυπριακή Δημοκρατία.*

*ECC Cyprus is co-financed by the European
Commission through the Directorate
General for Health and Consumers
(DG SANCO) and the Republic of Cyprus.*
