



Annual Report

2012

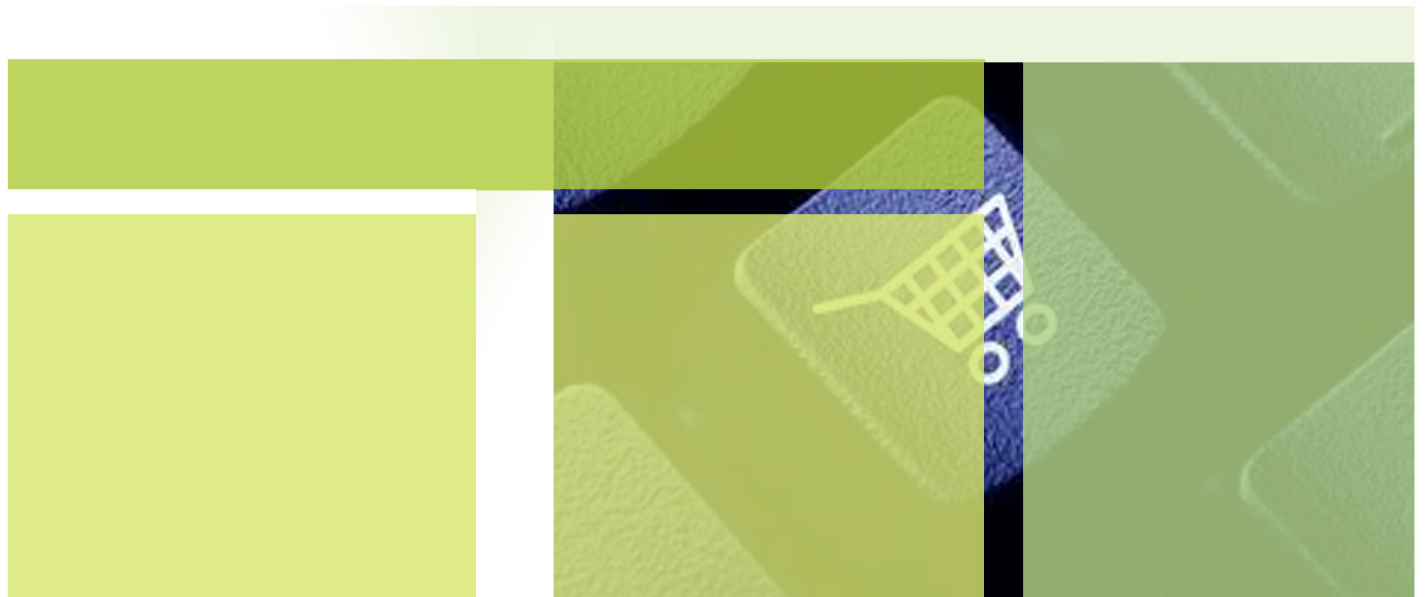
Ετήσια

‘Εκθεση



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Κύπρου

European Consumer
Centre Cyprus



Περιεχόμενα

Table of contents

i. Εισαγωγή

i. Foreword

4 - 5

1. Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου

1. The ECC Cyprus Team

6 - 7

2. Βοήθεια στους καταναλωτές

2. Assistance to consumers

8- 15

2.1. Παράπονα / Υποθέσεις

2.1. Complaints / Cases

2.2. Κατηγορίες παραπόνων

2.2. Complaints' Categories

2.3. Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

2.3. Information requests

2.4. Ευχαριστήριες επιστολές

2.4. Thank you letters

2.5. Επιτυχημένες Υποθέσεις

2.5. Success Stories

3. Δραστηριότητες του Κέντρου

3. Activities of the Centre

16- 27

3.1. Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.

3.1. Relation with the Media

3.2. Σχέση με τα Μ.Μ.Ε. - Έντυπος τύπος

3.2. Relation with the Media - Newspapers

3.3. Εκδόσεις

3.3. Brochures

3.4. Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις

3.4. Seminars / Conferences / Presentations

3.5. Εκδηλώσεις Κυπριακής Προεδρίας

3.5. Cyprus Presidency events

3.6. Συνεδρίες Δικτύου ΕΚΚ

3.6. ECC Network Meetings

3.7. Εκπαιδευτική Επίσκεψη

3.7. Study Visit

3.8. Κοινά Προγράμματα

3.8. Joint Projects

3.9. Συνεργασία με Αρμόδιους φορείς

3.9. Cooperation with the Stakeholders

ι. Εισαγωγή

Η προστασία του καταναλωτή είναι υψίστης 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 θέματα που αφορούν τους καταναλωτές σχετικά με 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 Καταναλωτών και την Κυπριακή Δημοκρατία.

Το ΕΚΚ Κύπρου στεγάζεται στο Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και συνεργάζεται στενά με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών.

Εντός του 2012, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε 164 διασυνοριακές υποθέσεις καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 414 αιτήματα για παροχή πληροφοριών. Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων κατείχε η κατηγορία «Μεταφορές», ενώ ακολουθούν οι κατηγορίες «Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής» και «Θέματα αναψυχής και κουλτούρας».

Μέσα στα πλαίσια ενημέρωσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών, το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε εντός του 2012 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. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου, με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των Ευρωπαίων καταναλωτών, εξέδωσε ένα ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο «Alternative Dispute Resolution of Consumers' Claims».

Σε εθνικό επίπεδο συνεχίστηκε η συνεργασία με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, καθώς επίσης και με άλλους αρμόδιους φορείς.



Έλενα Παπαχριστοφόρου
Διευθύντρια

i. Foreword

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 countries, 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 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 Consumers) and the Republic of Cyprus. ECC Cyprus is hosted in the Ministry of Commerce, Industry and Tourism and closely cooperates with the Competition and Consumers' Protection Service.

During 2012, ECC Cyprus handled 164 cross border consumer cases and responded to 414 information requests. The highest percentage of complaints fell within the category of "Transport", followed by the categories, "Restaurants, hotel and accommodation services" and "Recreation and Culture".

Within the context of consumers' information and education, ECC Cyprus organised during 2012 informative seminars, participated in TV and radio programs, published articles on issues of consumer protection 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 an informative brochure on «Alternative Dispute Resolution of Consumers' Claims».

At a national level, the collaboration with the Competition and Consumers' Protection Service and other relevant stakeholders was strengthened.



Papachristoforou Elena
Director

ECC Cyprus Team

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου



Πλήρης απασχόληση:

Διευθύντρια

Έλενα Παπαχριστοφόρου

Νομικός Σύμβουλος

Αναστασία Στυλιανίδου

Σύμβουλοι

Άντρη Ιακώβου

Όλγα Ξυναρή

Μερική απασχόληση:

Προσωπικό Υποστήριξης

Μαρία Τσιάμπερλαιν

Full time:

Director

Elena Papachristoforou

Legal Advisor

Anastasia Stylianidou

Advisors

Andri Iacovou

Olga Xinari

Part time:

Support Staff

Maria Chamberlain



Assistance to consumers

Βοήθεια στους καταναλωτές



2.1. 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 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 Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην οποία έχουν πρόσβαση όλα τα ΕΚΚ 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 2012 το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε συνολικά 164 παράπονα. Από το σύνολο των παραπόνων αυτών, τα 101 παράπονα υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο και τα υπόλοιπα 63 παράπονα από Ευρωπαίους καταναλωτές που διαμένουν σε άλλες χώρες της Ε.Ε.

2.2. Κατηγορίες παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, το πιο υψηλό ποσοστό συνέχισε να κατέχει η κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 36% (57 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών που ταξιδεύουν αεροπορικά (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- Μεταφορές - 36% (57 παράπονα)
- Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 18% (29 παράπονα)
- Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 14% (23 παράπονα)
- Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 13% (20 παράπονα)
- Επικοινωνία - 7% (9 παράπονα)
- Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 5% (8 παράπονα)
- Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός - 4% (7 παράπονα)
- Είδη ένδυσης και υπόδησης - 2% (3 παράπονα)

2.1. 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 on the common electronic database (IT-Tool) of the Directorate General (Health and Consumers (DG-SANCO) of the European Commission, which is accessible to all the 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 of the complaint.

During 2012, ECC Cyprus investigated 164 complaints. Of these complaints, 101 were submitted by consumers residing in Cyprus and 63 by consumers residing in other member states of the EU.

2.2. Complaints' categories

The primary area of complaints remained "Transport" at 36% (57 complaints). This category includes complaints of air passengers (delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

- Transport - 36% (57 complaints)
- Restaurants, hotels and accommodation services - 18% (29 complaints)
- Recreation and culture - 14% (23 Complaints)
- Miscellaneous goods & services - 13% (20 complaints)
- Communication - 7% (9 complaints)
- Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 5% (8 complaints)
- Furnishing and household equipment - 4% (7 complaints)
- Clothing and footwear - 2% (3 complaints)

2.3. Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

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

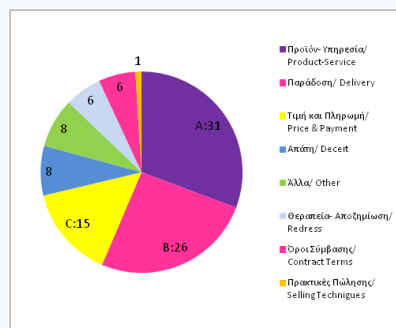
Κατά τη διάρκεια του 2012, οι σύμβουλοι του ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκαν σε 414 αιτήματα για παροχή πληροφοριών από Κύπριους και άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές σε θέματα που αφορούν τα οικονομικά τους συμφέροντα.

2.3. Information requests

ECC Cyprus provides information (general advice) 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.

During 2012, ECC Cyprus staff responded to 414 information requests from Cypriot and other European consumers on issues related to their economic interests.

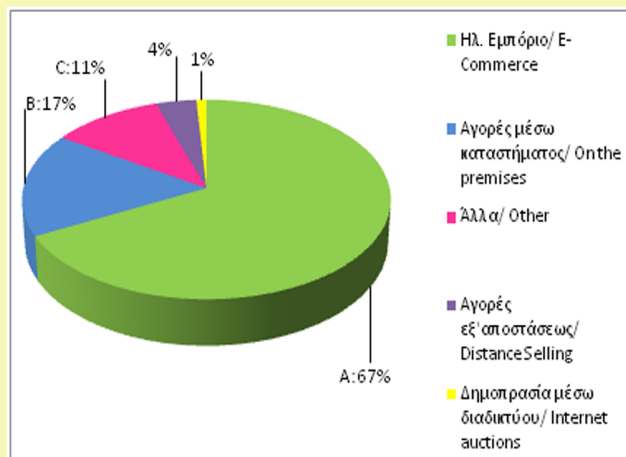
Φύση Παραπόνων 2012 Nature of Complaints 2012



- A: Προϊόν- Υπηρεσία/ Product - Service
- B: Παράδοση/ Delivery
- C: Τιμή & Πληρωμή/ Price & Payment
- D: Απάτη/ Deceit
- E: Άλλα/ Other
- F: Θεραπεία - Αποζημίωση/ Redress
- G: Όροι Σύμβασης/ Contract Terms
- H: Πρακτικές Πώλησης/ Selling Techniques

Τρόποι συναλλαγής 2012

Selling methods 2012



A: Ηλ. Εμπόριο/ E-Commerce

B: Αγορές μέσω καταστήματος/ On the premises

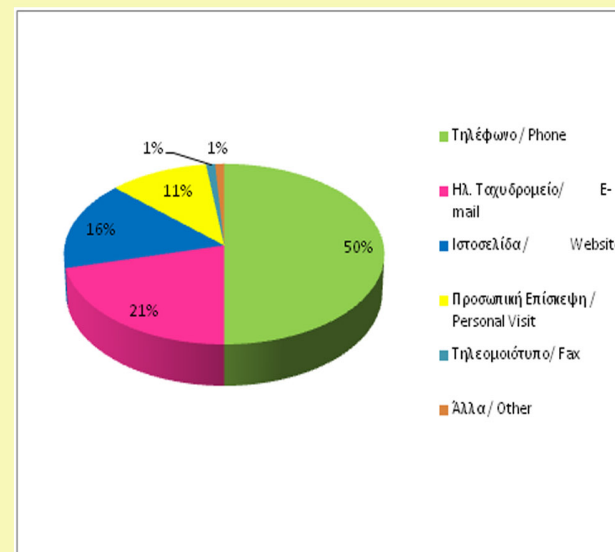
C: Άλλα/ Other

D: Αγορές εξ' αποστάσεως/ Distance Selling

E: Δημοπρασία μέσω διαδικτύου/ Internet auctions

Μέθοδοι υποβολής παραπόνων 2012

Methods of submission of complaints 2012



A: Τηλέφωνο/ Phone

B: Ηλ. Ταχυδρομείο/ E-mail

C: Ιστοσελίδα/ Website

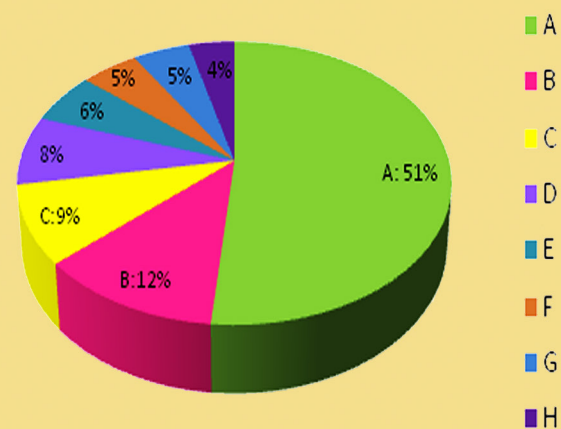
D: Προσωπική επίσκεψη/ Personal Visit

E: Τηλεομοιότυπο/ Fax

F: Άλλα/ Other

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο 2012

Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus 2012



A:Μεταφορές/ Transport

B:Θέματα αναψυχής και κουλτούρας/ Recreation and culture

C:Εστιατόρια, ξενοδοχεία & υπηρεσίες διαμονής/ Restaurants, hotels & accommodation services

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

E:Διάφορα αγαθά & υπηρεσίες/ Miscellaneous goods & services

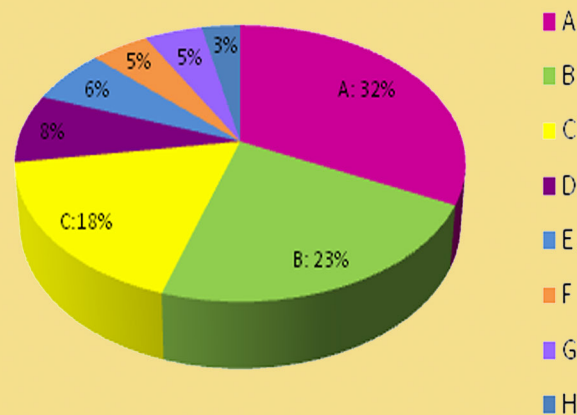
F:Επικοινωνία/ Communication

G:Ένδυση & Υπόδηση / Clothing & footwear

H:Έπιπλα & οικιακός εξοπλισμός/ Furnishing & household equipment

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν σε άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ε. 2012

Complaints by category submitted by consumers residing in other E.U. Member states 2012



A:Εστιατόρια, ξενοδοχεία & υπηρεσίες διαμονής/ Restaurants, hotels & accommodation services

B:Διάφορα αγαθά & υπηρεσίες/Miscellaneous goods & services

C:Θέματα αναψυχής& κουλτούρας/ Recreation & culture

D:Μεταφορές/ Transport

E:Επικοινωνία/ Communication

F:Έπιπλα & οικιακός εξοπλισμός/ Furnishing and household equipment

G:Υγεία/ Health

H:Πρακτικές Πώλησης/ Selling Techniques

2.4. Ευχαριστήριες επιστολές

2.4. Thank you letters



2.5. Επιτυχημένες Υποθέσεις

1. Γάλλος καταναλωτής πήρε μέρος σε διαγωνισμό μέσω ιστοσελίδας και του ανακοινώθηκε ότι κέρδισε ένα iPad. Μετά από πολλές άκαρπες προσπάθειες επικοινωνίας με τον έμπορο σχετικά με την παραλαβή του δώρου του, ο καταναλωτής αποτάθηκε στο ΕΚΚ Γαλλίας, το οποίο διαβίβασε το εν λόγω παράπονο στο ΕΚΚ Κύπρου για περαιτέρω διερεύνηση. Κατόπιν παρέμβασης και συνεργασίας των δύο ΕΚΚ, ο καταναλωτής έλαβε χρηματική αποζημίωση ύψους € 370.

2. Κύπριος καταναλωτής ταξίδευε από Λάρνακα προς Λουξεμβούργο μέσω Βιέννης. Κατά την άφιξη του στο αεροδρόμιο της Βιέννης, ενημερώθηκε από την αεροπορική εταιρεία ότι λόγω μηχανικής βλάβης στο αεροσκάφος, ναυλώθηκε άλλο αεροσκάφος, μικρότερης χωρητικότητας, με αποτέλεσμα την άρνηση επιβίβασης σε συγκεκριμένο αριθμό επιβατών. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής μεταφέρθηκε σε ξενοδοχείο στη Βιέννη και αναχώρησε για το Λουξεμβούργο την επόμενη ημέρα. Ο καταναλωτής υπέβαλε σχετικό παράπονο στην αεροπορική εταιρεία, απαιτώντας την καταβολή ανάλογης αποζημίωσης, συμπεριλαμβανομένων και των εξόδων διαμονής του στη Βιέννη, με την αεροπορική εταιρεία να του καταβάλει μόνο τα έξοδα σίτισης του (€10,80). Μετά την παρέμβαση και συνεργασία των ΕΚΚ Κύπρου και ΕΚΚ Αυστρίας, ο καταναλωτής έλαβε συνολική αποζημίωση ύψους € 250.

2.5. Success Stories

1. A French consumer participated in an online competition and won an iPad, but he never received it. After several unsuccessful attempts to contact the trader, he submitted a complaint to ECC France. Since the trader was based in Cyprus, ECC France shared the case with ECC Cyprus for further investigation. Following the intervention and cooperation of both Centers, the consumer received compensation in the amount of € 370.

2. A Cypriot consumer was flying from Larnaca to Luxembourg via Vienna. Upon arrival at the Vienna airport, she was informed by the airline company that due to a technical problem on the aircraft, another aircraft of lower seating capacity was chartered, resulting to a number of passengers being denied boarding. The consumer was therefore transferred to a hotel in Vienna and departed the next day. The consumer submitted a complaint to the airline company and claimed payment of a compensation, including the accommodation expenses incurred in Vienna. The airline company, was, however, only willing to cover the meal expenses (€10, 80). Following the intervention and cooperation of ECC Cyprus and ECC Austria, the consumer received total compensation in the amount of € 250.

Activities of the Centre

Δραστηριότητες του Κέντρου



3.1. Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.

11-03-2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου σε τηλεοπτική εκπομπή του ΜΕΓΑ

25-06-2012

Παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2011 σε διάσκεψη τύπου στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο

26-06-2012

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του ΡΙΚ1 για την παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2011 και για την ενημερωτική εκστρατεία στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας για τα αεροπορικά δικαιώματα επιβατών

07-07-2012

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του ΡΙΚ3 για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς

3.1. Relation with the Media

11-03-2012

Participation of ECC Cyprus in a TV programme of MEGA

25-06-2012

Presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2011 during a press conference held at the premises of the Representation of the European Commission in Cyprus

26-06-2012

Participation in a radio program of CyBC1 for the presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2011 and for the informative campaign on air passengers' rights at Larnaca International Airport.

07-07-2012

Participation in a radio program of CyBC3 to present air passengers' rights



Παρουσίαση Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2011

The presentation of ECC Cyprus' Annual Report of 2011

3.2. Σχέση με τα Μ.Μ.Ε. - Έντυπος τύπος

Δημοσιεύσεις στον έντυπο τύπο σε θέματα προστασίας των καταναλωτών και έκδοση σχετικών ενημερωτικών δελτίων για τις εκδηλώσεις και δραστηριότητες του Κέντρου



3.2. Relation with the Media - Newspapers



Publications of printed newspapers articles on consumer protection issues and issue of press releases on the various events and activities of the Centre

3.3. Εκδόσεις

Ενημερωτικό φυλλάδιο στην Αγγλική με θέμα «Alternative Dispute Resolution of Consumers' Claims»

3.3 Brochures

Informative leaflet in English on the «Alternative Dispute Resolution of Consumers' Claims»



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή ΚΥΠΡΟΥ
European Consumer Centre CYPRUS

For any advice or information please contact us :

6, A. Araouzou Street
CY - 1421 Nicosia
Phone : +357 22867177
Fax : +357 22375120
Email : ecccyprus@mcit.gov.cy
Web : www.ecccyprus.org

ECC Cyprus is co-funded by the European Commission and the Republic of Cyprus

European Consumer Centres

AUSTRIA Ministerium für Wirtschaft und Arbeit www.wirtschaft.gv.at	LATVIA Ministritābe www.mca.gov.lv
BELGIUM Ministère de l'Économie www.economie.fgov.be	LITHUANIA Ministru Kabinetas www.mka.lt
BULGARIA Ministère de l'Économie www.mec.gov.bg	LUXEMBOURG Ministère de l'Économie www.mec.gov.lu
CYPRUS Ministère de l'Économie www.mca.gov.cy	MALTA Ministère de l'Économie www.mca.gov.mt
CZECH REPUBLIC Ministère de l'Économie www.mec.gov.cz	NETHERLANDS Ministère de l'Économie www.mca.gov.nl
DENMARK Ministère de l'Économie www.mca.gov.dk	POLAND Ministère de l'Économie www.mca.gov.pl
ESTONIA Ministère de l'Économie www.mca.gov.ee	PORTUGAL Ministère de l'Économie www.mca.gov.pt
FINLAND Ministère de l'Économie www.mca.gov.fi	ROMANIA Ministère de l'Économie www.mca.gov.ro
FRANCE Ministère de l'Économie www.mca.gov.fr	SLOVAKIA Ministère de l'Économie www.mca.gov.sk
GERMANY Ministère de l'Économie www.mca.gov.de	SLOVENIA Ministère de l'Économie www.mca.gov.si
GREECE Ministère de l'Économie www.mca.gov.gr	SPAIN Ministère de l'Économie www.mca.gov.es
HUNGARY Ministère de l'Économie www.mca.gov.hu	SWEDEN Ministère de l'Économie www.mca.gov.se
IRELAND Ministère de l'Économie www.mca.gov.ie	UNITED KINGDOM Ministère de l'Économie www.mca.gov.uk

Alternative Dispute Resolution of Consumers' Claims




The new Alternative Dispute Resolution (ADR) scheme in Cyprus

Various ADR schemes operate successfully in almost all of the Member States of the European Union. A new ADR scheme has recently been established in Cyprus for the out-of-court settlement of consumers' claims through arbitration.

Out-of-court dispute resolution of consumers' claims

Court procedures are long, costly and not followed by consumers with low cost claims, while ADR schemes are usually cheaper, quicker, more informal and flexible than court.

This new ADR scheme offers tangible benefits for both consumers and businesses by reducing costs, time and bureaucracy.



ADR in Cyprus

If you have a complaint against a trader based in Cyprus and it is not resolved via the mediation of the European Consumers' Centres (ECC-Net), then you can be offered the possibility to submit your complaint to the recently established ADR scheme.

Your claim must either involve (a) the sale, hire purchase or rent of any goods from a trader or (b) the provision of any services from a trader, and must not exceed the amount of € 3,000.



You only have to pay the nominal fee of €5-€17 and the arbitrator's fee of €85 or €170 depending on the amount of your claim. If you succeed in the procedure, you regain the arbitrator's fee.

The decision of the arbitrator is issued within 30 days from the date of the hearing and it is binding on both parties.

More information

For more detailed information on the procedure, you may visit :

The official website of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism at www.mcit.gov.cy

The official website of the European Consumer Centre Cyprus at www.ecccyprus.org

ADR Logo & Traders



All traders who participate in this ADR scheme may use the above logo, which increases their credibility towards consumers.

3.4. Σεμινάρια/ Ημερίδες/ Παρουσιάσεις

10-01-2012

Παρουσίαση για το ηλεκτρονικό εμπόριο στη Σχολή Ενηλίκων Καταναλωτών του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών

27-01-2012

Επίσκεψη μαθητών του Λυκείου Κύκκου Β' στην Υ.Α.Π.Κ.

13-03-2012

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

26-03-2012

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στα μέλη της Συντεχνίας της ΠΕΟ

30-03-2012

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στην Τεχνική Σχολή Μακάριος Γ' Αρχάγγελος

31-10-2012

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στο Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου

21-11-2011

Ενημερωτική ημερίδα στο Δημαρχείο Λακατάμιας

27-11-2012

Ενημέρωση στα μέλη της Συντεχνίας της ΠΟΒΕΚ για την εξώδικη Διευθέτηση Καταναλωτικών Απαιτήσεων

3.4. Seminars / Conferences/ Presentations

10-01-2012

Presentation on e-commerce at the Adults Consumers' School of the Cyprus Consumers' Association

27-01-2012

Presentation on ECC Cyprus to students of Kykkos B' Lyceum

13-03-2012

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

26-03-2012

Presentation on ECC Cyprus to members of the Pancyprian Federation of Labour

30-03-2012

Presentation on ECC Cyprus at the Technical School Makarios III Archangelos

31-10-2012

Presentation on ECC Cyprus at the Cyprus Pedagogical Institute

21-11-2011

Informative seminar at the Lakatamia Municipal Hall

27-11-2012

Presentation on ADR to members of the Cyprus Federation of Professional Craftsmen and Shopkeepers



Επίσκεψη Λυκείου Κύκκου Β' στην Υ.Α.Π.Κ.

Presentation on ECC Cyprus to students of Kykkos B' Lyceum

Ενημερωτική Ημερίδα του ΕΚΚ στο Δημαρχείο Λακατάμιας

Informative seminar at the Lakatamia Municipal Hall



3.5. Συμμετοχή ΕΚΚ Κύπρου στις Εκδηλώσεις για την Κυπριακή Προεδρία του Συμβουλίου της Ε.Ε. για το 2012

04-04-2012

Συνάντηση με Ευρωβουλευτές και Αντιπροσώπους της IMCO στο Σπίτι της Ευρώπης

24-09-2012

Συμμετοχή στο σεμινάριο του Δικτύου TRESS με θέμα τα συστήματα Κοινωνικών Ασφαλίσεων στην Ε.Ε.

02-10-2012

Συμμετοχή ΕΚΚ Κύπρου στο Συνέδριο της ΕΠΑ με θέμα την αποτελεσματική εφαρμογή Κανόνων Ανταγωνισμού στην ΕΕ

12-10-2012

Συμμετοχή στη συζήτηση με αφορμή τα 20 Χρόνια της Ενιαίας Αγοράς που διοργανώθηκε από την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο

17-10-2012

Συνάντηση με τον κ. Pierre Delsaux, Αναπληρωτή Διευθυντή της Γενικής Διεύθυνσης για την Εσωτερική Αγορά και Υπηρεσίες

19-10-2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ στην ακρόαση «Η κοινωνική διάσταση της Ενιαίας Αγοράς» που διοργανώθηκε από την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

20-10-2012

Συμμετοχή και παρουσίαση του Δικτύου των ΕΚΚ και του ΕΚΚ Κύπρου στο Συνέδριο για τα 20 χρόνια της Ενιαίας Αγοράς: “Ενιαία αγορά για Ανάπτυξη”

25/26-10-2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στο 11ο Τουριστικό Φόρουμ 2012

15/16-11-2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 1η Συνέλευση για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις



Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στις Εκδηλώσεις για την Κυπριακή Προεδρία του Συμβουλίου της Ε.Ε. για το 2012

Participation of ECC Cyprus in the events organised within the framework of the Cyprus Presidency of the Council of the EU 2012

3.5. Participation of ECC Cyprus in the events organised within the framework of the Cyprus Presidency of the Council of the EU 2012

04-04-2012

Meeting with members of the IMCO committee at the House of Europe

24-09-2012

Participation in the seminar organised by the EU Network Tress on “The EU coordination of social security”

02-10-2012

Participation in the seminar organised by the Cyprus Commission for the Protection of Competition on “The Effective Enforcement of Competition Rules in the EU”

12-10-2012

Participation in the discussion on the 20th Anniversary of the Single Market, organised by the Representation of the European Commission in Cyprus

17-10-2012

Meeting with Mr. Pierre Delsaux, Deputy Director General of DG Internal Market and Services

19-10-2012

Participation in the hearing of the Single Market Observatory (European Economic and Social Committee, Section for the Single Market, production and Consumption) on “The Social Dimension of the Single Market”

20-10-2012

Participation in the conference on the 20th anniversary of the Single Market: “Single Market for Growth” and presentation on ECC Net and ECC Cyprus

25/26-10-2012

Participation in the 11th European Tourism Forum 2012

15/16-11-2012

Participation in the 1st Forum on Small and Medium Enterprises



Participation of ECC Cyprus in the events organised within the framework of the Cyprus Presidency of the Council of the EU 2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στις Εκδηλώσεις για την Κυπριακή Προεδρία του Συμβουλίου της Ε.Ε. για το 2012

3.6. Συνεδρίες Δικτύου ΕΚΚ

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 18 και 19 Ιουνίου 2012 στην Δανία. Το Κέντρο επίσης συμμετείχε σε συνάντηση που διοργανώθηκε από το Executive Agency for Health & Consumers (EAHC) που πραγματοποιήθηκε στις 26 Απριλίου στο Λουξεμβούργο. Επίσης, μέλος του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στο European Consumer Summit 2012 που πραγματοποιήθηκε στις 29 Μαΐου στις Βρυξέλλες.



Ημέρα Συνεργασίας των Δικτύων ΕΚΚ στην Δανία

ECC-Net Cooperation Day held in Denmark

3.6. ECC Network Meetings

ECC Cyprus participated in the two ECC-Net meetings held in Brussels, as well as in the ECC-Net Cooperation Day held in Denmark, on the 18th and 19th of June 2012. Furthermore, the Centre participated in a workshop organized by the Executive Agency for Health & Consumers (EAHC) on the 26th of April in Luxembourg and in the European Consumer Summit 2012, held on the 29th of May in Brussels.



Ημέρα Συνεργασίας των Δικτύων ΕΚΚ στην Δανία

ECC-Net Cooperation Day held in Denmark

3.7. Εκπαιδευτική επίσκεψη

Μέλη του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχαν σε διήμερη εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Αγγλίας στις 29 και 30 Νοεμβρίου 2012 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.

3.7. Study visit

On the 29th and 30th of November 2012, members of ECC Cyprus visited ECC United Kingdom 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 of the Centres etc.

3.8. Κοινά Προγράμματα

Εντός του 2012, το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε όλες τις έρευνες και ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε σε τρία κοινά ερευνητικά προγράμματα του Δικτύου: «Χιονοδρομικά Κέντρα στην Ε.Ε 2012/2013», υπό τον συντονισμό του ΕΚΚ Αυστρίας, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο» υπό τον συντονισμό των ΕΚΚ Σουηδίας, ΕΚΚ Ολλανδίας, ΕΚΚ Λιθουανίας και ΕΚΚ Ιρλανδίας και «Εξωδικαστική Επίλυση Μικροδιαφορών των καταναλωτών στον Αεροπορικό Τομέα».

Το Κέντρο συμμετείχε επίσης στην εκστρατεία για τα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας με τη συμμετοχή του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας.

3.8. Joint projects

ECC Cyprus, during 2012, responded to all surveys and queries sent from other ECCs and the European Commission and participated in three joint projects: “Ski resorts in Europe 2012/2013” led by ECC Austria, “E-Commerce” led by ECC Sweden, ECC Netherlands, ECC Lithuania and ECC Ireland and “ADR in the APR Sector”.

The Centre also participated in the APR Day at Larnaca International Airport with the participation of the Civil Aviation Authority.

3.9. Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

06-04-2012 & 12-12-2012

Συνεδρίες με 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

02-02-2012

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 20η Έκθεση Προϊόντων και Υπηρεσιών του ΠΑΣΥΞΕ

11-04-2012

Συνάντηση με την εκπρόσωπο της BEUC κα Anna Fielder στα γραφεία του ΕΚΚ Κύπρου

03-05-2012

Συνάντηση με αρμόδιους φορείς στο Σπίτι της Ε.Ε. για συζήτηση της Πρότασης για θέσπιση Κοινού Ευρωπαϊκού Δίκαιου των Πωλήσεων

08-06-2012

Συνάντηση στην Αντιπροσωπεία της Ε.Ε. με την κα Κούνεβα, Ειδική Σύμβουλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών

19-06-2012

Συμμετοχή στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση του ΠΑΣΥΞΕ

3.9. Cooperation with stakeholders

06-04-2012 & 12-12-2012

Meetings were held with 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 Hotel 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

02-02-2012

Participation of ECC Cyprus in the 20th Exhibition of Products and Services organized by the Cyprus Hotel Association

11-04-2012

Meeting with the representative of BEUC Mrs Anna Fielder at the premises of ECC Cyprus

03-05-2012

Meeting with stakeholders at the House of Europe and discussion on the Proposal for a Common European Sales Law

08-06-2012

Meeting with Mrs Kuneva, European Commission Special Adviser on passengers' rights

19-06-2012

Participation in the Annual General Meeting of the Cyprus Hotel Association



Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς
Airport Help Desks Campaign



Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς
Airport Help Desks Campaign



Εκπαιδευτική Επίσκεψη
Study visit

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού
Α. Αραούζου 6Α,
1421 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλ.: +357 22867177
Φαξ.: +357 22375120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

European Consumer Centre (ECC Cyprus)
Ministry of Commerce, Industry and Tourism
6, A. Araouzou , 1421 Nicosia, Cyprus

Tel.: +357 22867177
Fax.: +357 22375120
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org



Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλώ επισκεφθείτε
την ιστοσελίδα μας:

For more information, please visit the website at:

www.ecccyprus.org