

# Ετήσια Έκθεση Annual Report 2013



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου  
European Consumer Centre Cyprus

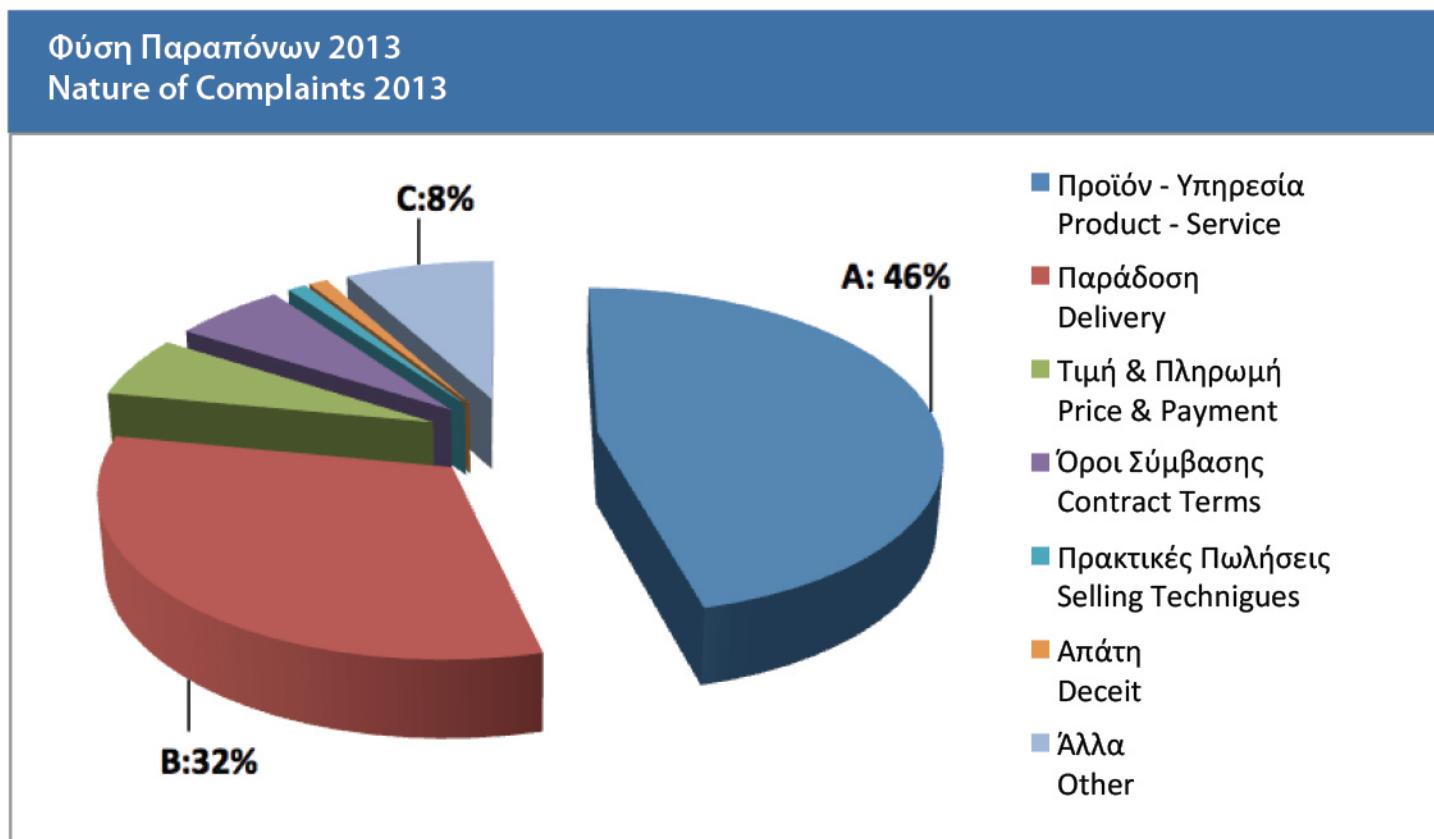


## 2.3 Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

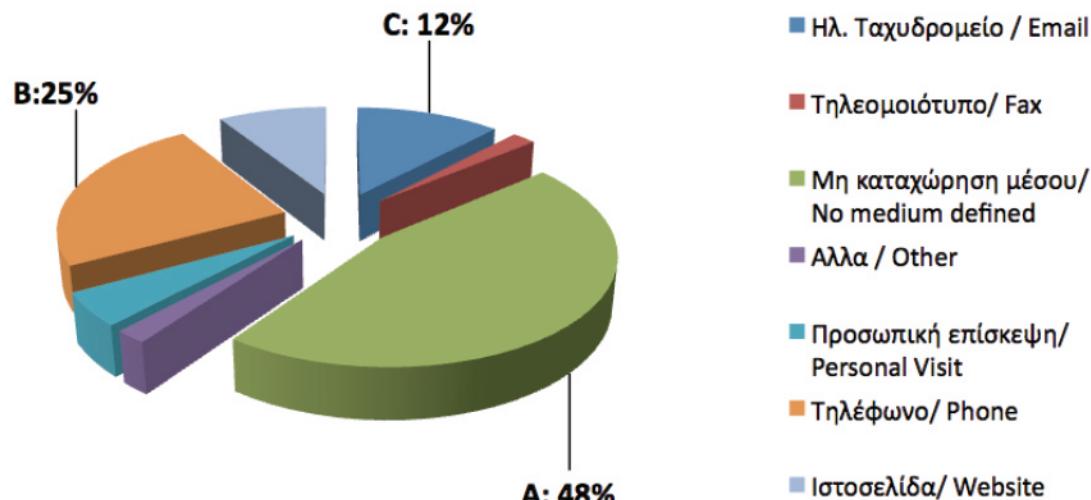
Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει πρακτικές και άλλες πληροφορίες στους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους στις διασυνοριακές τους συναλλαγές εντός της Ε.Ε., καθώς επίσης και για την εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα προστασίας του καταναλωτή. Κατά τη διάρκεια του 2013, οι σύμβουλοι του ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκαν σε 443 αιτήματα για παροχή πληροφοριών από Κύπριους και άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές σε θέματα που αφορούσαν τα οικονομικά τους συμφέροντα.

## 2.3 Information requests

ECC Cyprus provides practical and other information to consumers regarding their rights during the conduct of cross-border purchases within the E.U., as well as on the national and European legislation on consumer protection. During 2013, ECC Cyprus staff responded to 443 information requests from Cypriot and other European consumers on issues related to their economic interests.

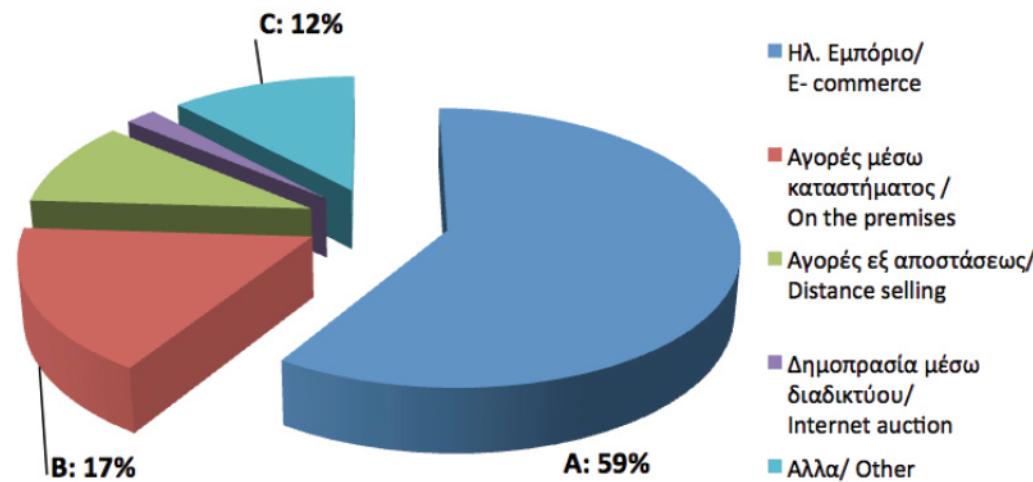


Μέθοδοι υποβολής παραπόνων 2013  
Methods of submission of complaints 2013

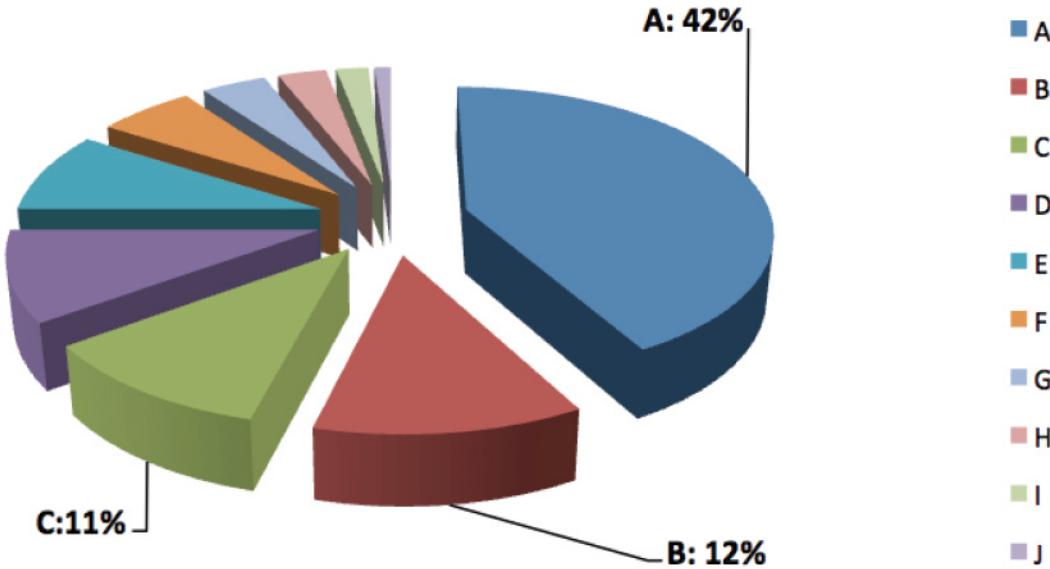


---

Τρόποι συναλλαγής 2013  
Selling methods 2013



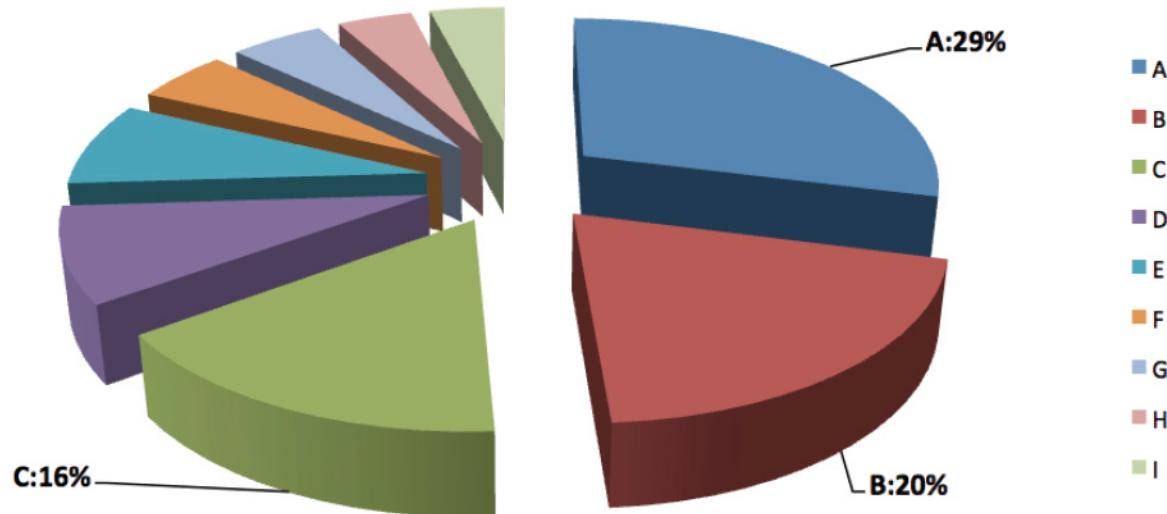
Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο 2013  
Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus 2013



### Επεξήγηση/ Explanation

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

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε. 2013  
Complaints by category submitted by consumers residing in other E.U. Member States 2013



### Επεξήγηση/ Explanation

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

## Ευχαριστήρια Επιστολή

Σας ευχαριστώ για τη βοήθεια σας,  
χωρίς την οποία θα ήταν αδύνατη  
η επιτυχής κατάληξη της υπόθεσης.

## Thank you letter

Thank you very much for your  
assistance, which was really crucial  
in reaching an amicable solution  
for my case.

## 2.4 Επιτυχημένες Υποθέσεις

1. Καταναλωτής συριακής καταγωγής, ο οποίος διαμένει μόνιμα στην Κύπρο θα ταξιδεύει με τη σύζυγό του Ρουμανικής καταγωγής, από την Πάφο στην Gerona με Ιρλανδική εταιρεία αερομεταφορών. Κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων δεν επιτράπηκε στο καταναλωτή να ταξιδέψει διότι όπως του ανέφεραν δεν είχε τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έγγραφα. Σημειώνεται ότι ο καταναλωτής είχε μαζί του το Δελτίο Διαμονής (Resident Card) ως μέλος οικογένειας πολίτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που δεν είναι υπήκοος κράτους μέλους της Ένωσης, έγκυρο διαβατήριο και ταυτότητα εκδιδόμενη από την Κυπριακή Δημοκρατία. Παρά τις διάφορες συζητήσεις που έγιναν μεταξύ της εταιρείας και του καταναλωτή, τελικά δεν του επιτράπηκε να ταξιδέψει. Ο καταναλωτής επικοινώνησε με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου, το οποίο κατόπιν συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ιρλανδίας διαμεσολάβησε ώστε ο καταναλωτής να λάβει αποζημίωση ύψους €400, καθώς επίσης και το αντίτιμο του εισιτηρίου.

2. Κύπρια καταναλωτής έκανε κράτηση για έξι εισιτήρια τρένου, πρώτης θέσεως για να ταξιδέψει από το Λονδίνο στο Gleneagles στις 7/4/13 με επιστροφή στις 11/4/13. Η καταναλωτής ήθελε να ακυρώσει το ταξίδι και να το μεταφέρει για τον προσεχή Οκτώβριο. Προσπάθησε να αλλάξει τις ημερομηνίες μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων της σιδηροδρομικής εταιρείας και ήταν πρόθυμη να πληρώσει την επιπλέον επιβάρυνση που αναλογούσε, όμως το εν λόγω σύστημα μπορούσε να κάνει κράτηση το αργότερο μέχρι τον Ιούνιο του 2013. Η καταναλωτής επικοινώνησε με την εταιρεία, η οποία και την ενημέρωσε ότι αλλαγές στις ημερομηνίες των εισιτηρίων μπορούσαν να γίνουν για τις επόμενες 12 με 13 εβδομάδες το αργότερο. Η καταναλωτής απάντησε ότι κάτι τέτοιο δεν αναφερόταν στους όρους και προϋποθέσεις της εταιρείας, η οποία και επέμεινε στις αρχικές της θέσεις. Η καταναλωτής επικοινώνησε με το EKK Κύπρου και κατόπιν παρέμβασης του EKK Αγγλίας, η εταιρεία προέβη στις αλλαγές των εισιτηρίων για τον Οκτώβριο, καταβάλλοντας επίσης αποζημίωση στην καταναλωτή ύψους €1,149.

## 2.4 Success stories

1. A Syrian consumer, permanently residing in Cyprus, was travelling with his Rumanian wife from Paphos to Gerona with an Irish airline company. At check-in the consumer was denied boarding, since according to the airline's ground staff he did not hold the necessary travel documents. It should be noted that the consumer was holding his Resident Card as a third-country national, being married to a European citizen, his valid passport and his identity card, validly issued by the Republic of Cyprus. However, despite his arguments, he was not allowed to board the plane. The consumer contacted ECC Cyprus, and following the intervention and cooperation of ECC Cyprus and ECC Ireland, the consumer received compensation in the amount of € 400, as well as the full price of his flight ticket.

2. A Cypriot consumer booked six first-class train tickets from London to Gleneagles on 7/4/2013 and returning on 11/4/2013. The consumer wanted to reschedule the trip for the coming October, and she tried to change the dates of the tickets via the company's online booking system, paying any required penalty fee. However, the system could only change the dates up to June 2013. The consumer contacted the railway company and was accordingly informed that changes could solely be made for the next coming 12 to 13 weeks. The consumer argued that this was not in any way mentioned in the company's terms and conditions. However, the company insisted on its initial position. The consumer then contacted ECC Cyprus and following the intervention and cooperation of ECC Cyprus and ECC UK, the dates of the tickets were changed for October, while the consumer received compensation in the amount of €1,149.

Δραστηριότητες του Κέντρου **ECC-Net**

---



## Activities of the Centre

Κεφάλαιο / Chapter 3

### **3.1 Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.**

**15-03-2013**

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του ASTRA FM για την παρουσίαση του Κανονισμού 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ODR) και της Οδηγίας 2013/11/EU για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ADR).

**11-06-2013**

Παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του EKK Κύπρου για το 2012 σε διάσκεψη τύπου στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.

**12-06-2012**

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του PIK3 για την παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του EKK Κύπρου για το 2012.

**13-06-2012**

Συμμετοχή στην τηλεοπτική εκπομπή του ΣΙΓΜΑ «Μεσημέρι και Κάτι».

**17-06-2013**

Παρουσίαση του EKK Κύπρου σε ραδιοφωνική εκπομπή του PIK.

**26-07-2013**

Συμμετοχή στην εκπομπή του ASTRA FM και παρουσίαση της ενημερωτικής εκστρατείας για την προώθηση του φυλλαδίου «Tourism in Cyprus» στη Λεμεσό και Αγία Νάπα.



Παρουσίαση Ετήσιας Έκθεσης του EKK Κύπρου για το 2012  
The presentation of ECC Cyprus Annual Report 2012

### **3.1 Relation with the Media**

**15-03-2013**

Participation in a program of ASTRA FM to present Regulation 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes (ODR) and the Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes (ADR).

**11-06-2013**

Presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2012 during a press conference held at the premises of the Representation of the European Commission in Cyprus.

**12-06-2013**

Participation in a radio program of CyBC3 for the presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2012.

**13-06-2013**

Participation of ECC Cyprus in the TV programme «Mesimeri kai katí».

**17-06-2013**

Presentation of ECC Cyprus in a radio programme of CyBC.

**26-07-2013**

Participation in a program of ASTRA FM to present the informative campaigns for the promotion of the leaflet «Tourism in Cyprus» in Limassol and Ayia Napa.



Ενημερωτική εκστρατεία για διανομή / προώθηση του φυλλαδίου με θέμα «Tourism in Cyprus»  
Informative campaign to disseminate / promote the leaflet «Tourism in Cyprus»

## 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.



## **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.



### 3.2 Εκδόσεις

Ενημερώτικο φυλλάδιο στην Αγγλική με θέμα «Tourism in Cyprus».

### 3.2 Publications

Informative leaflet in English on the «Tourism in Cyprus».

The cover features the title 'Tourism in Cyprus' in large blue letters, with 'ECC-Net' below it. There are five yellow stars above the word 'Tourism'. Below the title is a small logo with three stars and the text 'Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου' and 'ECC-Net'. Social media icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn are at the bottom. Contact information is listed: 6, A. Aradous Street, CY-1421 Nicosia, Phone: +357 22367177, Fax: +357 22375220, email: ecocyprus@minch.gov.cy, website: www.ecocyprus.org. It also states 'Co-funded by the European Union'.

**Post Offices**

**District Post Offices**  
From Monday to Friday  
7:30 – 17:30

**Parcel Post Offices**  
From Monday to Friday  
7:30 – 14:30

**Urban and Rural Post Offices**  
From Monday to Friday  
8:00 – 14:30

**Banks**

May to September  
Mon - Friday 8:15 - 13:30

October to April  
Mon 8:30 - 13:30 & 15:15-16:45  
Tue-Fri 8:30 - 13:30

Banks are closed at weekends, on public holidays and Easter Tuesday. Christmas Eve is a working day for banks.

**Kolossi Castle in Limassol**  
A very fine example of military architecture, originally constructed in the 13th century.

**Ancient Amathus in Limassol**  
Amathus was one of the most ancient royal cities of Cyprus.

**Mosaics in Paphos**  
These very beautiful and rare Roman mosaics were discovered by accident when the land was being ploughed in 1962.

**Medieval Castle in Limassol**  
The Castle is situated near the old harbour in the heart of the historical centre of the city of Limassol.

**Church of Saint Lazarus in Larnaca**  
The Church of Saint Lazarus is a late-9th century church in Larnaca.

**Platres & Kakopetria**  
Beautiful mountain villages in Cyprus.

**Car Rental**

- The insurance policy is only valid within the area under the control of the Republic of Cyprus.
- Rates vary depending on the length of the rental period, time of the year and extras.
- The car is usually delivered to the customer with a full tank paid for by the customer. If the car is returned with the fuel tank full the customer receives a refund, unless stated otherwise in the contract.
- Customers should read all the information of the rental car agreement and demand fulfilment of all their rights when they rent a car.
- Drivers under 25 years of age who hold a driving licence for less than 3 years at the time of the car hire must inform the car rental company so that under-age insurance coverage is provided.

*In case of an accident, call 112 immediately and inform the car rental company.*



Co-funded by the  
European Union

### **3.4 Συνεδρίες Δικτύου EKK**

Το EKK Κύπρου συμμετείχε στις δύο συνεδρίες του Δικτύου EKK στις Βρυξέλλες, καθώς επίσης και στην Ημέρα Συνεργασίας στις 22 και 23 Μαΐου και στο Presidency Event στις 24 Μαΐου στην Ιρλανδία. Επίσης, μέλος του EKK Κύπρου συμμετείχε στο European Consumer Summit 2013 που πραγματοποιήθηκε στις 18 και 19 Μαρτίου στις Βρυξέλλες.

### **3.4 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 Ireland, on the 22th and 23th of May and in the Presidency Event held on the 24th of May. Furthermore, ECC Cyprus staff participated in the European Consumer Summit 2013, held on the 18th and 19th of March in Brussels.

### **3.5 Εκπαιδευτική επίσκεψη**

Μέλη του EKK Κύπρου συμμετείχαν σε διήμερη εκπαιδευτική επίσκεψη στο EKK Ουγγαρίας στις 26 και 27 Νοεμβρίου 2013 για ανταλλαγή πληροφοριών ως προς τη λειτουργία των δύο Κέντρων και τις μεθόδους χειρισμού των παραπόνων των καταναλωτών. Περαιτέρω τα μέλη του EKK Κύπρου ενημερώθηκαν για διάφορους τρόπους προώθησης και ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες του Δικτύου των EKK.

### **3.5 Study visit**

On the 26th and 27th of November 2013, members of ECC Cyprus visited ECC Hungary on a two-day study visit for the exchange of knowledge and experiences on the operation of both Centres as well as on case handling. Furthermore, the members of ECC Cyprus were detailed informed on various methods employed by ECC Hungary in promoting the services offered by the ECC-Net.

### **3.6 Κοινά ερευνητικά προγράμματα**

Εντός του 2013, το EKK Κύπρου ανταποκρίθηκε σε έρευνες και ερωτηματολόγια από άλλα EKK και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε σε δύο κοινά ερευνητικά προγράμματα του Δικτύου, «Payment means/chargeback/M commerce», υπό τον συντονισμό του EKK Νορβηγίας και «EKK και Οδηγία για τις Υπηρεσίες» υπό τον συντονισμό του EKK Ιρλανδίας.

### **3.6 Joint projects**

During 2013, ECC Cyprus responded to all surveys and inquiries from other ECCs and the European Commission and participated in two joint projects: «Payment means/charge back/M commerce» led by ECC Norway and «ECCs and the Services Directive» led by ECC Ireland.

Επίσκεψη Λυκείου Κύκκου Β' στην Υ.Α.Π.Κ.  
Presentation on ECC Cyprus to students of Kykkos B'Lyceum



Ενημερωτική ημερίδα στο Μέγαρο ΚΕΒΕ  
Informative seminar at the premises of the Cyprus Chamber of Commerce and Industry



Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 21η Έκθεση του ΠΑΣΥΞΕ  
Participation of ECC Cyprus in the exhibition organized by the CHA

### **3.7 Συνεργασία με αρμόδιους φορείς**

**18-03-2013 & 09-12-2013**

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 επιμόρφωσης των καταναλωτών.

**13-02-2013**

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 21η Έκθεση Προϊόντων και Υπηρεσιών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων.

**17-05-2013**

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην Έκθεση «Ταξίδι 2013», η οποία διοργανώθηκε από το Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

**24-09-2013**

Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

**20-11-2013**

Συμμετοχή στην εκδήλωση για τη συμπλήρωση των 10 χρόνων από την ίδρυση της Παγκύπριας Ένωσης Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής.

**16-12-2013**

Συμμετοχή στην εκδήλωση του Συνδέσμου Καταναλωτών Κύπρου για τη συμπλήρωση 40 χρόνων από την ίδρυση του.

### **3.7 Cooperation with stakeholders**

**18-03-2013 & 09-12-2013**

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.

**13-02-2013**

Participation of ECC Cyprus in the 21th Exhibition of Products and Services organized by the Cyprus Hotel Association.

**17-05-2013**

Participation of ECC Cyprus in the Exhibition/Fair "TAXIDI 2013" organized by the Association of Cyprus Travel Agents.

**24-09-2013**

Participation in the Annual General Meeting of the Association of Cyprus Travel Agents.

**20-11-2013**

Participation of ECC Cyprus in the 10 years celebration ceremony organized by the Cyprus Consumers' Union and Quality of Life.

**16-12-2013**

Participation of ECC Cyprus in the 40 years celebration ceremony of the Cyprus Consumers Association.



Design by: **bright red pepper**  
design + advertising + printing

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

Τηλ: +357 22867177  
Φαξ: +357 22375120  
[ecccyprus@mcit.gov.cy](mailto:ecccyprus@mcit.gov.cy)  
[www.ecccyprus.org](http://www.ecccyprus.org)

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

Tel: +357 22867177  
Fax: +357 22375120  
[ecccyprus@mcit.gov.cy](mailto:ecccyprus@mcit.gov.cy)  
[www.ecccyprus.org](http://www.ecccyprus.org)



Co-funded by the  
European Union

# Περιεχόμενα

## i. Εισαγωγή

### 1. Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου

### 2. Βοήθεια στους καταναλωτές

- 2.1 Παράπονα/ Υποθέσεις
- 2.2 Κατηγορίες παραπόνων
- 2.3 Αιτήματα για παροχή πληροφοριών
- 2.4 Επιτυχημένες Υποθέσεις

### 3. Δραστηριότητες του Κέντρου

- 3.1 Σχέση με τα ΜΜΕ
- 3.2 Εκδόσεις
- 3.3 Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις
- 3.4 Συνεδρίες Δικτύου ΕΚΚ
- 3.5 Εκπαιδευτική επίσκεψη
- 3.6 Κοινά ερευνητικά προγράμματα
- 3.7 Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

# Table of contents

## i. Foreword

### 1. The ECC Cyprus Team

### 2. Assistance to consumers

- 2.1 Complaints/Cases
- 2.2 Complaints categories
- 2.3 Information requests
- 2.4 Success stories

### 3. Activities of the Centre

- 3.1 Relation with the Media
- 3.2 Publications
- 3.3 Seminars/ Conferences/Presentations
- 3.4 ECC Network meetings
- 3.5 Study Visit
- 3.6 Joint Projects
- 3.7 Cooperation with stakeholders

## i. Εισαγωγή

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή αποτελεί έναν ευρωπαϊκό θεσμό, με εδραιωμένη παρουσία σε όλα τα κράτη-μέλη, περιλαμβανομένων της Ισλανδίας και της Νορβηγίας, έχοντας ως αποστολή την παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το Δίκτυο των EKK ενισχύει την εμπιστοσύνη μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών προσφέροντας μια καθολική και αποτελεσματική προστασία στους καταναλωτές κατά την πραγματοποίηση των εξ αποστάσεως συναλλαγών τους στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. Παράλληλα, προωθεί επιτυχώς και αποτελεσματικά τα αιτήματα και τις διεκδικήσεις των Ευρωπαίων καταναλωτών, προκειμένου να αξιοποιηθούν στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

Στην Κύπρο, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή συστάθηκε τον Απρίλιο του 2005 και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω της Γενικής Διεύθυνσης, Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή και την Κυπριακή Δημοκρατία. Το EKK Κύπρου στεγάζεται στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και συνεργάζεται στενά με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας του Καταναλωτή. Εντός του 2013, το EKK Κύπρου χειρίστηκε 152 διασυνοριακές υποθέσεις καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 443 αιτήματα για παροχή πληροφοριών.

Περαιτέρω, μέσα στα πλαίσια ενημέρωσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών, το EKK Κύπρου πραγματοποίησε εντός του 2013 ενημερωτικές ημερίδες, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές, δημοσίευσε άρθρα σε θέματα προστασίας των καταναλωτών και πραγματοποίησε παρουσιάσεις σε σχολεία. Το EKK Κύπρου με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των Ευρωπαίων τουριστών, εξέδωσε ένα ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο «Tourism in Cyprus» και πραγματοποίησε εκστρατείες διαφώτισης σε Λεμεσό και Αγία Νάπα με σκοπό την προώθηση του φυλλαδίου. Το φυλλάδιο περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τη διαμονή τουριστών στην Κύπρο καθώς και σημαντικές συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές.

Επίσης, εντός του 2013, το EKK Κύπρου διοργάνωσε ενημερωτική ημερίδα με θέμα «Ενίσχυση του τουριστικού προϊόντος- Η λύση στην οικονομική κρίση». Η ημερίδα διεξήχθη στις 19 Ιουνίου στο KEBE στη Λευκωσία με παρουσιάσεις χαιρετισμούς από εκπροσώπους του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων, του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, του Συνδέσμου Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου, του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού, της Κυπριακής Εταιρείας Πιστοποίησης και Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης και του Παγκύπριου Συνδέσμου Ιδιοκτητών Αυτοκινήτων Ενοικιάσεως. Στην ενημερωτική ημερίδα προβλήθηκαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις λόγω της οικονομικής κρίσης, αλλά και ενδιαφέρουσες απόψεις και εισηγήσεις αναφορικά με την ενίσχυση του τουριστικού τομέα.

## i. Foreword

The European Consumer Centres Network (ECC-Net) is an EU-wide network with an established presence in all Member States, as well as in Iceland and Norway, and provides consumers with information and advice on cross border purchase of goods and services. The ECC Net enhances trust between consumers and traders providing a universal and effective protection to consumers who conduct cross-border purchases in any other Member State of the E.U. Furthermore, it successfully and effectively pursues the claims and demands of European consumers, in an attempt to turn all the opportunities offered by cross-border trade in the Single Market into an advantage.

The European Consumer Centre Cyprus was established in 2005 and is co-financed by the European Commission, via the Directorate General for Health and Consumers, and the Republic of Cyprus. ECC Cyprus is hosted in the premises of the Ministry of Energy, Commerce, Industry and Tourism and works closely with the Competition and Consumer Protection Service. During 2013, ECC Cyprus investigated 152 cross border consumers' complaints and responded to 443 information requests. Furthermore, within the context of informing and educating consumers, ECC Cyprus during 2013 organised informative seminars, participated in TV and radio programs, published articles on issues of consumer protection, and gave presentations at high schools. ECC Cyprus also

issued an informative leaflet entitled "Tourism in Cyprus" with a view to providing better information to European consumers/tourists, and organised informative campaigns in Limassol and Ayia Napa for the promotion and dissemination of the said leaflet. The latter contains useful information relating to their stay in Cyprus, and important advice on their consumer rights.

In addition, in 2013 ECC Cyprus organised an informative seminar entitled "Enhancement of the tourist product-the solution to the economic crisis". The seminar was organised on the 19th of June at the premises of the Cyprus Chamber of Commerce and Industry in Nicosia and presentations were delivered by representatives of the Cyprus Hotel Association, the Association of Cyprus Travel Agents, the Association of Cyprus Tourist Enterprises, the Cyprus Tourism Organization, the Cyprus Organization for Standardization, the Cyprus Certification Company and the Cyprus Car Rental Association. The seminar focused on the problems/difficulties encountered by the local tourist enterprises as a result of the economic crisis, and on interesting approaches/suggestions on how to enhance the tourist product.

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου



ECC Cyprus Team

Κεφάλαιο / Chapter 1

**Πλήρης απασχόληση:**

**Διευθύντρια**

Έλενα Παπαχριστοφόρου

**Νομικός Σύμβουλος**

Αναστασία Στυλιανίδου

**Σύμβουλοι**

Άντρη Ιακώβου

Όλγα Ξυναρή

**Full time:**

**Director**

Elena Papachristoforou

**Legal Advisor**

Anastasia Stylianidou

**Advisors**

Andri Iacovou

Olga Xinari



Βοήθεια στους καταναλωτές  ECC-Net

Assistance to consumers

Κεφάλαιο / Chapter 2