

Ετήσια Έκθεση Annual Report



2014

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου
European Consumer Centre Cyprus



Περιεχόμενα

1.Εισαγωγή

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου

2. Βοήθεια στους καταναλωτές

Παράπονα/ Υποθέσεις

Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

Επιτυχημένες Υποθέσεις

3. Δραστηριότητες του Κέντρου

Σχέση με τα ΜΜΕ

Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις

Εκδόσεις

4. Συνεργασία με το Δίκτυο των ΕΚΚ και τα ενδιαφερόμενα μέρη

Συνεδρίες Δικτύου

Κοινά Ερευνητικά προγράμματα

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

Table of contents

1.Foreword

The ECC Cyprus Team

2. Assistance to consumers

Complaints/ Cases

Information requests

Success Stories

3. Activities of the Centre

Relations with the Media

Seminars/ Workshops/Presentations

Publications

4.Cooperation with the ECC Network and stakeholders

Network meetings

Joint projects

Cooperation with stakeholders

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 ΕΚΚ 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 διασυννοριακό 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 Δικαιοσύνης και Καταναλωτών και την Κυπριακή Δημοκρατία. Το ΕΚΚ Κύπρου στεγάζεται στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και συνεργάζεται στενά με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας του Καταναλωτή.

Εντός του 2014, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε 181 διασυννοριακές υποθέσεις καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 460 αιτήματα για παροχή πληροφοριών.

Περαιτέρω, μέσα στα πλαίσια ενημέρωσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών, το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε εντός του 2014 ενημερωτικές ημερίδες, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές, δημοσίευσε άρθρα σε θέματα προστασίας των καταναλωτών και πραγματοποίησε παρουσιάσεις σε σχολεία. Το ΕΚΚ Κύπρου με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των Ευρωπαίων καταναλωτών που διεξάγουν διαδικτυακές συναλλαγές, εξέδωσε ένα ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο «Ηλεκτρονικό εμπόριο: Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο».

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 Justice 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 2014, ECC Cyprus investigated 181 cross border consumers' complaints and responded to 460 information requests.

Furthermore, within the context of informing and educating consumers, ECC Cyprus organised informative seminars during 2014, 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 «E – Commerce: Safe Purchases Online».

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου



ECC Cyprus Team

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



Assistance to consumers

Παράπονα - Υποθέσεις

Καταναλωτές που αντιμετωπίζουν πρόβλημα και επιθυμούν να υποβάλουν παράπονο σε σχέση με προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας), άλλο από τον τόπο διαμονής τους, μπορούν να απευθύνονται στο αντίστοιχο ΕΚΚ.

Αρχικά ενθαρρύνεται η απευθείας επικοινωνία με τον έμπορο και αν ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να υποβάλει το παράπονό του στο ΕΚΚ Κύπρου. Ο ρόλος του ΕΚΚ Κύπρου είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ εταιρείας/εμπορίου και καταναλωτή. Οι καταγγελίες που διαχειρίζεται το ΕΚΚ Κύπρου αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με εταιρείες/εμπορούς και όχι διαφορές που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες του στους καταναλωτές.

Κατά τη διάρκεια του 2014, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε συνολικά 181 παράπονα. Από το σύνολο των παραπόνων αυτών, τα 110 παράπονα υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο και τα υπόλοιπα 71 παράπονα από Ευρωπαίους καταναλωτές που διαμένουν σε άλλες χώρες της Ε.Ε.

Κατηγορίες παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, όπως κάθε χρόνο, το πιο υψηλό ποσοστό αφορούσε την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 32% (58 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών που ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- Μεταφορές - 32% (58 παράπονα)
- Είδη ένδυσης και υπόδησης- 12% (22 παράπονα)
- Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες- 12% (22 παράπονα)
- Επικοινωνία - 11% (20 παράπονα)
- Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 10% (19 παράπονα)
- Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 7% (12 παράπονα)
- Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 7% (12 παράπονα)
- Τρόφιμα και μη αλκοολούχα ποτά - 3% (6 παράπονα)
- Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός - 3% (6 παράπονα)
- Υγεία - 2% (4 παράπονα)
- Εκπαίδευση 1% (1 παράπονο)

Complaints - Cases

Consumers who face problems in their cross-border purchases of products or services from a trader based in another EU country (including Norway and Iceland) may submit their complaint to the ECC of their home country.

Consumers are initially encouraged to contact the trader in writing. If their claim is not dealt with satisfactorily, they may submit their complaint to ECC Cyprus. ECC Cyprus acts as a mediator with a view to reaching an amicable solution to the consumer's claim. ECC Cyprus may only investigate complaints submitted by a natural person against a company/trader, and may not intervene in any disputes between traders/businesses. The services provided by ECC Cyprus are free of charge.

During 2014, ECC Cyprus investigated 181 complaints. Of these complaints, 110 were submitted by consumers residing in Cyprus, and 71 by consumers residing in other member states of the EU.

Categories of Complaints

The "Transport" sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 32% of all complaints (58 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

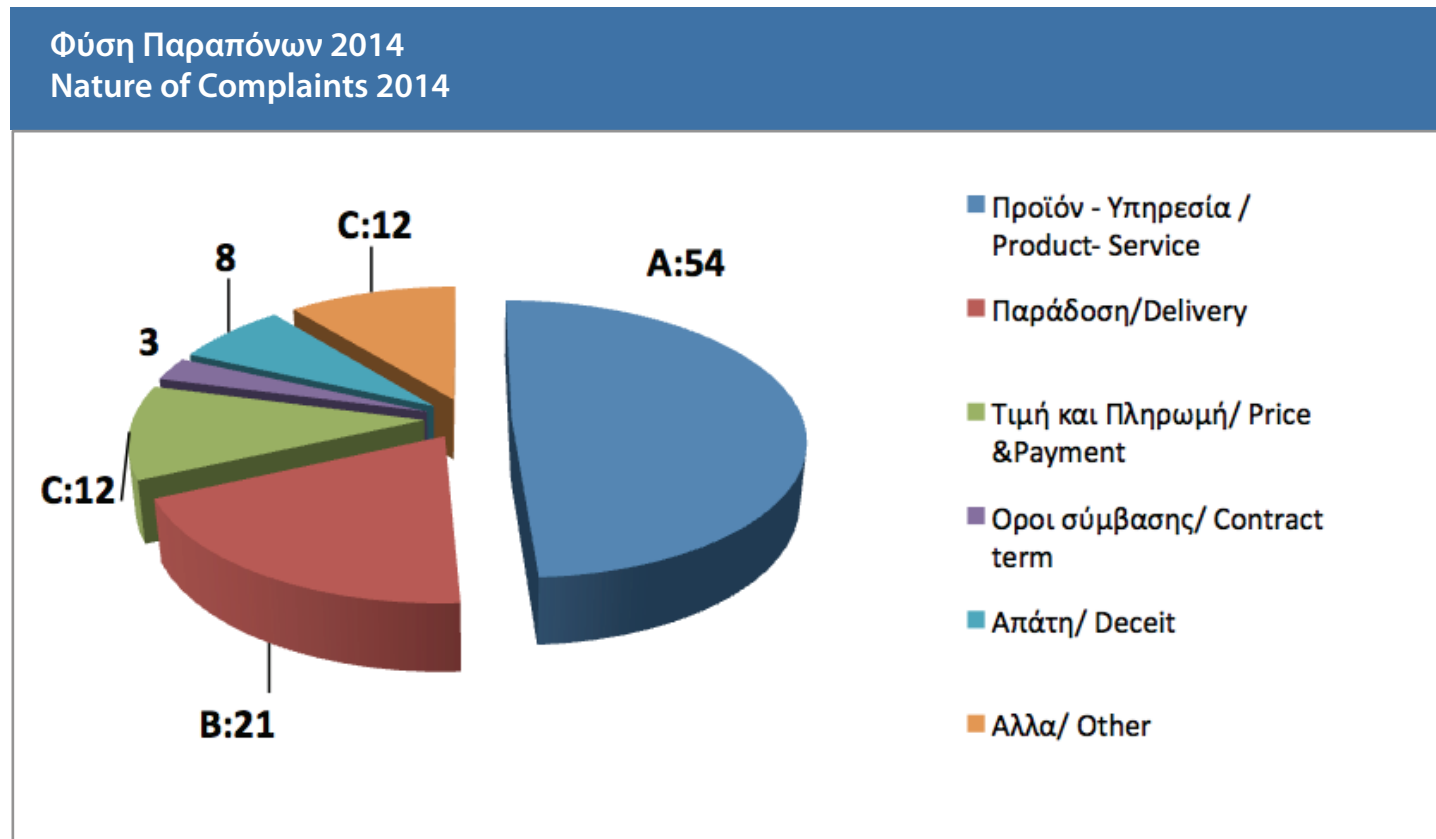
- Transport - 32% (58 complaints)
- Clothing and footwear- 12% (22 complaints)
- Miscellaneous goods & services - 12% (22 complaints)
- Communication - 11% (20 complaints)
- Restaurants, hotels and accommodation services - 10% (19 complaints)
- Recreation and culture - 7% (12 Complaints)
- Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 7% (12 complaints)
- Food and non alcoholic beverages - 3% (6 complaints)
- Furnishing and household equipment - 3% (6 complaints)
- Health- 2% (4 complaints)
- Education - 1% (1 complaint)

Αιτήματα για παροχή πληροφοριών

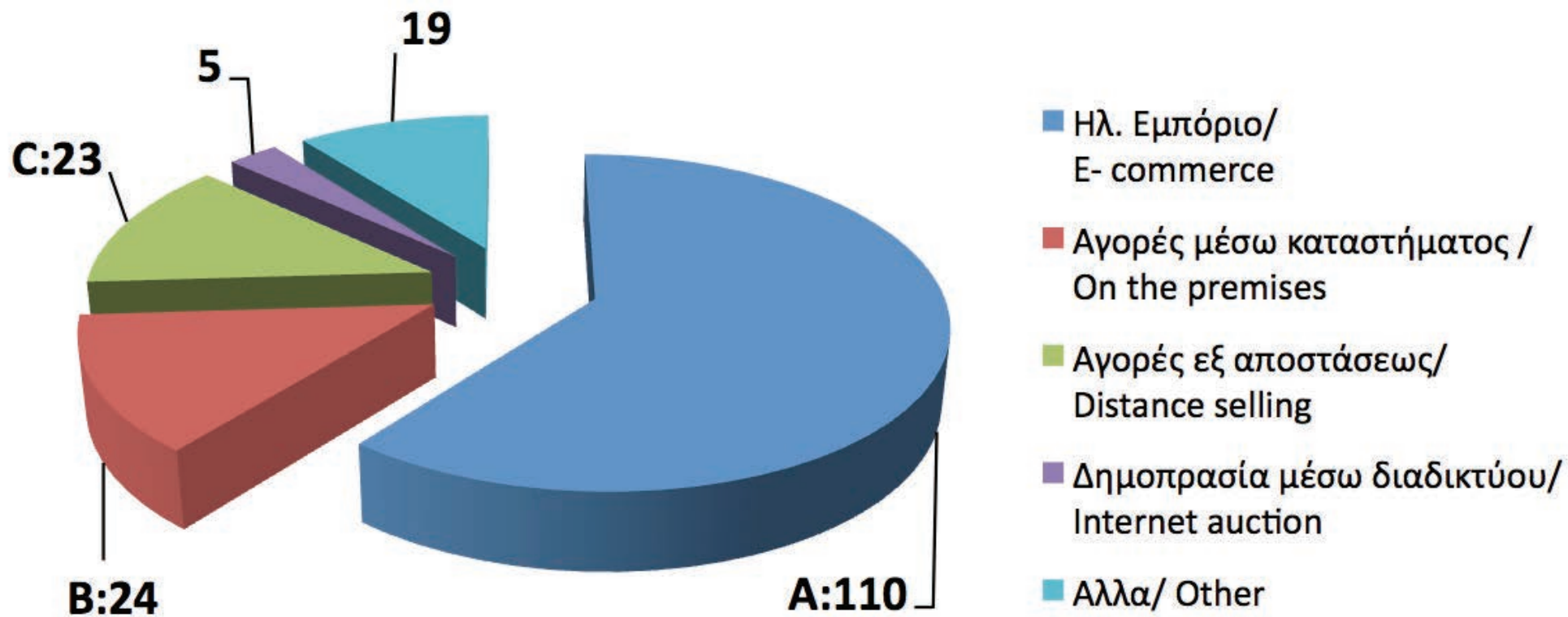
Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει πρακτικές και άλλες πληροφορίες στους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους στις διασυνοριακές τους συναλλαγές εντός της Ε.Ε., καθώς επίσης και για την εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα προστασίας του καταναλωτή. Κατά τη διάρκεια του 2014, οι σύμβουλοι του ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκαν σε 460 αιτήματα για παροχή πληροφοριών από Κύπριους και άλλους Ευρωπαίους καταναλωτές.

Information requests

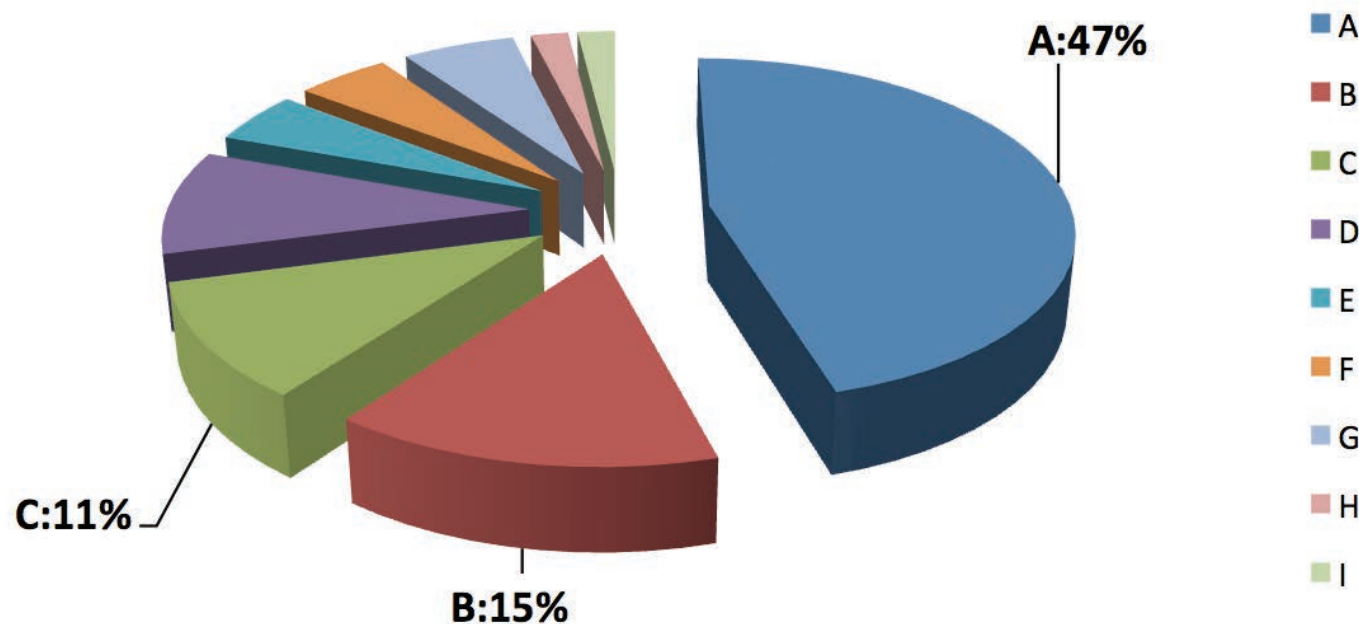
ECC Cyprus provides practical and other information to consumers regarding their rights during the conduct of cross-border purchases within the E.U., as well as on the national and European legislation on consumer protection. During 2014, ECC Cyprus staff responded to 460 information requests from Cypriot and other European consumers.



Τρόποιι συναλλαγής 2014 Selling methods 2014



Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο 2014
Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus 2014



Επεξήγηση/ Explanation

A: Μεταφορές/ Transport

B: Εστιατόρια , ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής/ Restaurants, hotels and accommodation services

C: Ένδυση και Υπόδυση/ Clothing and footwear

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

E: Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες/ Miscellaneous goods and services

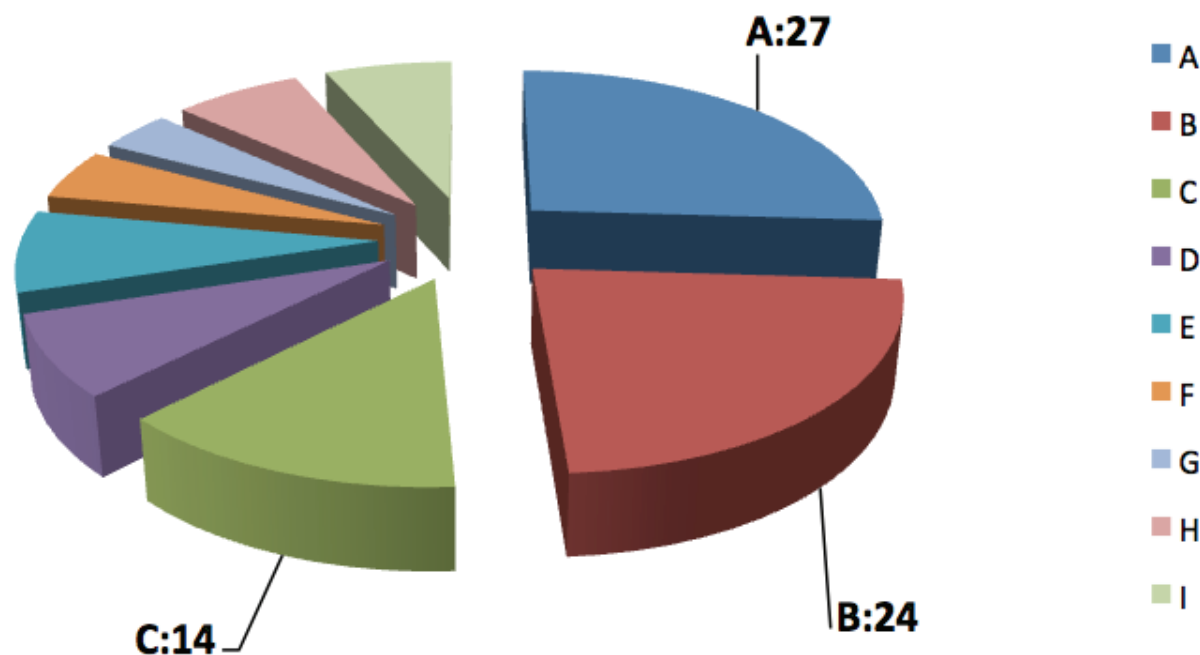
F: Θέματα αναψυχής και κουλτούρας/ Recreation and culture

G: Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός/ Furnishing and household equipment

H: Τρόφιμα και μη αλκοολούχα ποτά/ Food and non-alcoholic beverages

I: Επικοινωνία/ Communication

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε. 2014
Complaints by category submitted by consumers residing in other E.U. Member States 2014



Επεξήγηση/ Explanation

A: Επικοινωνία/ Communication

B: Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες/ Miscellaneous goods and services

C: Ένδυση και Υπόδυση/ Clothing and footwear

D: Μεταφορές/ Transport

E: Θέματα αναψυχής και κουλτούρας/ Recreation and culture

F: Υγεία/Health

G: Εστιατόρια , ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής/ Restaurants, hotels and accommodation services

H: Τρόφιμα και μη αλκοολούχα ποτά/ Food and non-alcoholic beverages

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

Ευχαριστήριες Επιστολές

Thank you letters

«Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για τη βοήθειά σας στη διεκδίκηση επιστροφής των χρημάτων από την εταιρεία. Παρά το μικρό ποσό θεωρώ ότι η επιτυχία της μονάδας σας για επιστροφή της χρέωσης στέλνει θετικά μηνύματα για τα δικαιώματα των καταναλωτών σε όλη την επικράτεια της ΕΕ».

«Επιβεβαιώνω ότι παρέλαβα την αποζημίωση. Σας ευχαριστώ πολύ για τη διαμεσολάβηση, εκτιμώ την προσπάθειά σας. Να έχετε μια καλή μέρα».

«I would like to thank you for your assistance. Even if the refund is not satisfactory, the success of your Network sends positive message to EU Consumers».

«I received the asked compensation, I confirm.
Thank you a lot for your intermediation, appreciate your effort!
Have a good day».

Επιτυχημένες Υποθέσεις

1. Κύπριος καταναλωτής θα ταξίδευε από την Κύπρο στη Σαρδηνία με ενδιάμεση στάση. Φτάνοντας στο αεροδρόμιο ενημερώθηκε ότι υπήρχε καθυστέρηση για έξι ώρες. Η αεροπορική εταιρεία προσέφερε εναλλακτικές πτήσεις μέσω Παρισιού για Βιέννη με σύνδεση προς Σαρδηνία, αλλά καθυστέρησε και η πτήση από Παρίσι και έχασε την ανταπόκριση για Βιέννη. Φτάνοντας στη Σαρδηνία η εταιρεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων τους επέβαλε πρόστιμο για τη μη έγκαιρη παραλαβή του αυτοκινήτου. Ο καταναλωτής επιστρέφοντας στην Κύπρο επικοινωνήσε με το ΕΚΚ Κύπρου και κατόπιν παρέμβασης του ΕΚΚ Αυστρίας, η αεροπορική εταιρεία κατέβαλε €800 ως αποζημίωση σύμφωνα με τον Κανονισμό 261/2004 και €50 για το πρόστιμο που επιβλήθηκε στον καταναλωτή από την εταιρεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων.

2. Καταναλωτής από την Ουγγαρία ταξίδεψε με κυπριακή αεροπορική εταιρεία από τη Σόφια στη Λάρνακα. Κατά την άφιξη του στο αεροδρόμιο της Λάρνακας διαπίστωσε την απώλεια της αποσκευής του. Ο καταναλωτής επικοινωνήσε με το ΕΚΚ Ουγγαρίας και κατόπιν συνεργασίας των δύο ΕΚΚ, η αεροπορική εταιρεία κατέβαλε το συνολικό ποσό των €1220 στον καταναλωτή ως αποζημίωση.

Success stories

1. A Cypriot consumer was supposed to fly from Cyprus to Sardinia via a connecting flight. Upon her arrival at the airport she was informed that there would be a flight delay of six hours. The airline company offered her alternative flights to Paris and from there to Sardinia via Vienna. She accepted the alternative flight but when arriving in Paris, due a delay, she missed her connecting flight to Vienna. When she arrived in Sardinia, the car rental company imposed a fee penalty to the consumer for not picking up the car as per the car rental agreement. The consumer submitted her complaint against the airline company to ECC Cyprus and following the intervention and cooperation of ECC Austria the consumer received compensation for the amount of €800 according to the provisions of the EU Regulation 261/2004, as well as the amount of €50 imposed by the car rental company as a penalty fee.

2. A consumer from Hungary was flying from Sofia to Larnaca with an airline company based in Cyprus. At the time of his arrival at Larnaca International Airport he realized that his luggage was lost. The consumer submitted his complaint against the airline to ECC Hungary and following the cooperation of ECC Cyprus, the consumer received compensation for the amount of €1220.

Δραστηριότητες του Κέντρου



Activities of the Centre

Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.

11-04-2014

Συμμετοχή στη ραδιοφωνική εκπομπή του Τρίτου Προγράμματος (PIK) «Πρωινό Δρομολόγιο».

27-05-2014

Συμμετοχή στη τηλεοπτική εκπομπή «Μέρα Μεσημέρι» στο PIK.

28-05-2014

Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή του Sport FM.

28-05-2014

Παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2013 σε διάσκεψη τύπου και έναρξη εκστρατείας ενημέρωσης για τα δικαιώματα των καταναλωτών στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.

29-05-2014

Συμμετοχή στη τηλεοπτική εκπομπή «Το Πρωτοσέλιδο» στο SIGMA.

25-06-2014

Συμμετοχή στη ραδιοφωνική εκπομπή του Τρίτου Προγράμματος (PIK) «Πρωινό Δρομολόγιο» για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς.

04-07-2014

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου σε ραδιοφωνική εκπομπή του Τρίτου Προγράμματος (PIK).

Media Relations

11-04-2014

Presentation of ECC Cyprus in the radio programme «Proino Dromologio» of CyBC3.

27-05-2014

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

28-05-2014

Presentation of ECC Cyprus in a radio programme of Sport FM.

28-05-2014

Presentation of ECC Cyprus Annual Report for 2013 during a press conference and launch of the campaign for Consumers Rights' at the premises of the Representation of the European Commission in Cyprus.

29-05-2014

Participation of ECC Cyprus in the TV programme «To Protoselido».

25-06-2014

Presentation of ECC Cyprus in a radio programme of CyBC3 on Air Passengers Rights.

04-07-2014

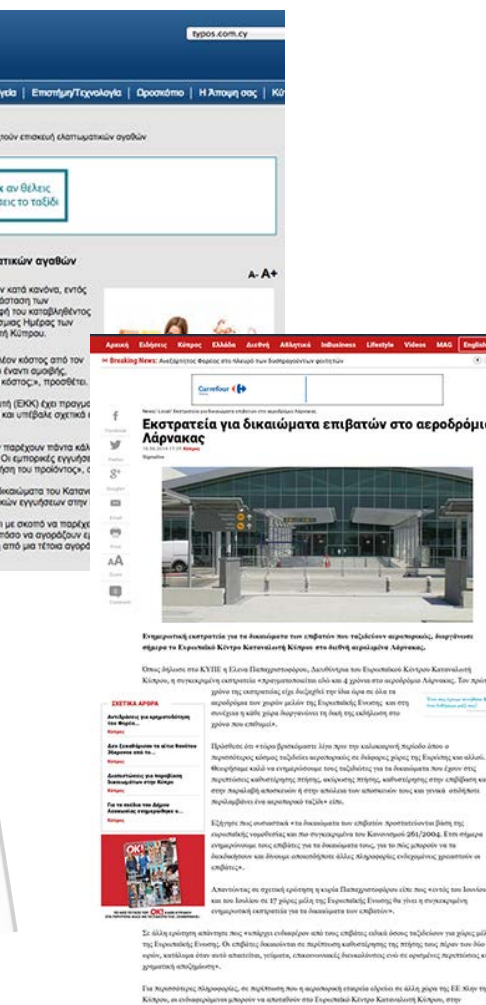
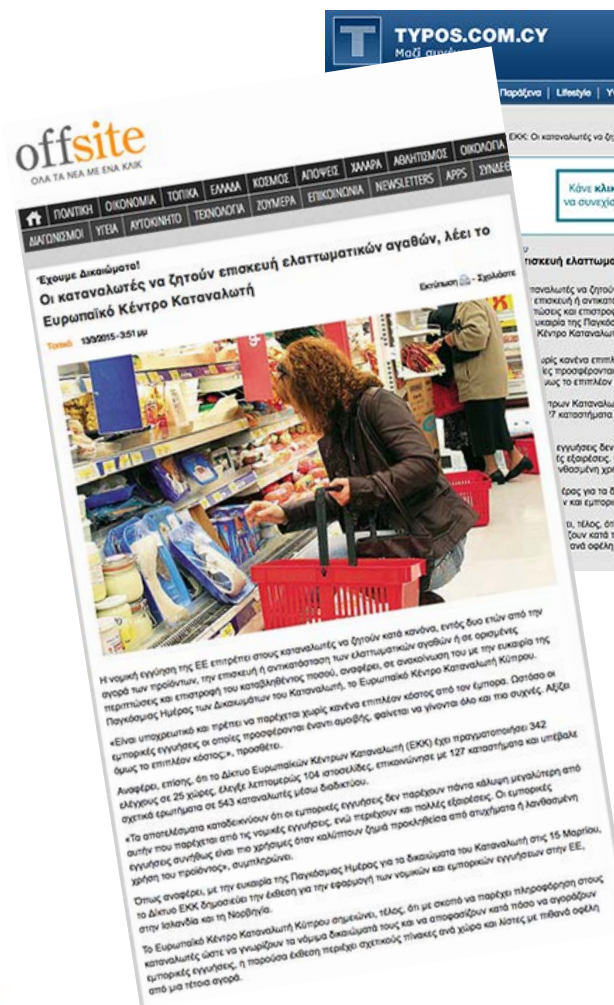
Presentation of ECC Cyprus in a radio programme of CyBC3.

Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.

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

Media Relations

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



Παρουσίαση Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου 2013
The presentation of ECC Cyprus Annual Report 2013



Ενημερωτικό φυλλάδιο στα Ελληνικά με θέμα «Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο».

Informative leaflet in Greek on «E- Commerce: Safe Purchases Online»

12 tips

Βεβαιωθείτε ότι:

1. Γνωρίζετε ποιά είναι η επιχείρηση και πως μπορείτε να την προσεγγίσετε.
2. Καταλαβαίνετε τι αγοράζετε.
3. Αντιλαμβάνεστε τι θα πληρώσετε.
4. Καταλαβαίνετε πώς πρέπει να πληρώσετε.
5. Υπάρχει σαφής δέσμευση για το πότε θα παραλάβετε το προϊόν/υπηρεσία.
6. Γνωρίζετε τις επιλογές που έχετε αν επιθυμείτε υπαναχώρηση.
7. Το προϊόν/υπηρεσία είναι εγγυημένη.
8. Έχετε υποστήριξη μετά την πώληση.
9. Έχετε αποδεικτικά στοιχεία των υποχρεώσεων της εταιρείας.
10. Υπάρχει τρόπος να διαμαρτυρηθείτε.
11. Οι πληροφορίες σας είναι ασφαλείς.
12. Προστατεύεται η ιδιωτική σας ζωή.

Ος Ευρωπαίος καταναλωτής μπορείτε να αποταθείτε στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου για παροχή πληροφοριών και συμβουλών σχετικά με τα δικαιώματά σας κατά τη διενέργεια των διασυνοριακών σας συναλλαγών, καθώς επίσης και για υποβολή σχετικού παραπόνου.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου,
Βιομηχανίας και Τουρισμού
Α. Αραούζου 6Α
1421 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ: +357 22867177
Φαξ: +357 22375120
ecccyprus@mci.gov.cy
www.ecccyprus.org

Ηλεκτρονικό Εμπόριο
Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο

Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Κύπρου

European Consumer
Centre Cyprus

Εστε με ποιά εταιρεία συναλλάσσετε:
από κάθε αγορά, διεξάγετε έρευνα στο ίντερνετ, ούτως ώστε να ενημερωθείτε σχετικά με κριτικές καταναλωτών, οι οποίοι έχουν στο έν προβεί σε αγορά προϊόντος/υπηρεσίας έξω της συγκεκριμένης ιστοσελίδας.

μάτε να συναλλάσσετε με ιστοσελίδες τις γνωρίζετε ή σας έχουν συστήσει και πτε να κατέχετε τα πλήρη στοιχεία του υ π.χ. ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμό σότυπου και/ή τηλέφωνα, αριθμό εγγραφής εταιρείας κτλ.

2. Πληρώστε με ασφαλή τρόπο:

- Αποφεύγετε την πληρωμή με αποστολή μετρητών, καθώς σε περίπτωση κατά την οποία προκύψει οποιοδήποτε πρόβλημα, πιθανόν να μην είναι εφικτή η επιστροφή των χρημάτων σας.
- Συνήθως είναι πιο ασφαλές να χρησιμοποιείτε πιστωτική κάρτα κατά τις διαδικτυακές σας συναλλαγές.

- Εάν δεν παραλάβετε το προϊόν/υπηρεσία, έχετε τη δυνατότητα να αποταθείτε στο τραπεζικό σας ίδρυμα για επιστροφή του καταβληθέντος ποσού, νοούμενου ότι η συναλλαγή πραγματοποιήθηκε μέσω πιστωτικής κάρτας. Συμβουλευτείτε τη τράπεζα σχετικά με τους ισχύοντες ειδικούς όρους, το χρονικό περιθώριο κ.ά.

3. Παράδοση:

- Ο έμπορος οφείλει να παραδώσει το προϊόν ή να παράσχει την υπηρεσία εντός 30 ημερών από την ημέρα υποβολής της παραγγελίας, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά. Εάν ο έμπορος αποτύχει να συμμορφωθεί με αυτή την υποχρέωσή του, τότε έχετε δικαίωμα σε πλήρη επιστροφή του καταβληθέντος ποσού, το οποίο θα πρέπει να σας επιστραφεί εντός 14 ημερών.

4. Υπαναχώρηση:

- Έχετε τη δυνατότητα μέσα σε χρονικό περιθώριο 14 ημερών να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση αγοράς προϊόντος ή υπηρεσίας, χωρίς να αναφέρετε τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες. Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος της επιστροφής.

- Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει σε συμβάσεις μεταφοράς, σε υπηρεσίες ενοικιάσεις αυτοκινήτων, υπηρεσίες διαμονής, προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγράφων ή σφραγισμένων εγγράφων βίντεο ή σφραγισμένου λογισμού για υπολογιστές κ.ά.

5. Αποφυγή απάτης (scams):

- Αποφύγετε να ανταποκρίνεστε σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο οποίο σας ζητούν να αποστείλετε ή να επιβεβαιώσετε τις προσωπικές σας οικονομικές πληροφορίες.
- Μην καλείτε τηλεφωνικό αριθμό που περιλαμβάνεται σε επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, όταν υποπτεύεστε ότι πιθανόν να εμπεριέχει απάτη.
- Αλλάξτε τους κωδικούς πρόσβασης ή PIN για όλους τους ηλεκτρονικούς σας λογαριασμούς, οι οποίοι πιθανόν να τεθούν σε κίνδυνο.
- Ελέγχετε τακτικά τις τραπεζικές καταθέσεις και πιστωτικές κάρτες σας για πιθανές ανεξήγητες αλλαγές ή χρεώσεις.

Σεμινάρια/ Ημερίδες/Παρουσιάσεις

09-01-2014

Συμμετοχή στην παρουσίαση του προγράμματος της Ελληνικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ε.Ε. από τον Έλληνα πρέσβη στο Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

10-01-2014

Συμμετοχή στην παρουσίαση της ενημερωτικής εκστρατείας της Ε.Ε. για την καταναλωτική πίστη με τη συμμετοχή του Ευρωπαϊού Επιτρόπου Neven Mimica στο Σπίτι της Ευρώπης.

22-01-2014

Συμμετοχή στην Ημερίδα που διοργάνωσε ο Δήμος Λάρνακας, το Europe Direct Λάρνακας, το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και η Ε.Ε. στην Κύπρο με τίτλο «Λάρνακα και Γαλάζια Ανάπτυξη» στην Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.

25-01-2014

Παρουσίαση σε μαθητές στο Γυμνάσιο Αγίας Βαρβάρας με θέμα «Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο».

07-05-2014

Συμμετοχή στην ενημερωτική διάλεξη της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτή για τις βασικές πρόνοιες της νέας νομοθεσίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

18-06-2014

Ενημερωτική εκστρατεία για τα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Αεροδρόμιο Λάρνακας.

07-07-2014

Συμμετοχή στην Ενημερωτική Ημερίδα της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού με θέμα « Το νέο αναθεωρημένο νομοθετικό πλαίσιο του δικαίου ανταγωνισμού στην Κύπρο».

31-10-2014

Συμμετοχή στην Ενημερωτική Ημερίδα της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού με θέμα «Η σημασία του Ανταγωνισμού σε περιόδους οικονομικής κρίσης».

05-11-2014

Συμμετοχή στην ενημερωτική διάλεξη της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτή για τις βασικές πρόνοιες της νέας νομοθεσίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών στο Σπίτι της Ευρώπης.

07-11-2014

Ενημερωτική εκστρατεία για την προώθηση του φυλλαδίου «Ηλεκτρονικό εμπόριο: Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο» στην υπεραγορά Αλφαμέγα σε συνεργασία με την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.

17-11-2014 και 25-11-2014

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου σε φοιτητές στο Πανεπιστήμιο Λευκωσίας με θέμα «Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο».

28-11-2014

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου σε φοιτητές στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου με θέμα «Ηλεκτρονικό Εμπόριο : Ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο».

09-12-2014

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου σε εκδήλωση του Europe Direct Λεμεσού στο Δημαρχείο Αγίου Αθανασίου στη Λεμεσό.

Seminars / Conferences/Presentations

09-01-2014

Participation in the presentation of the programme of the Greek Presidency of the Council of EU 2014.

10-01-2014

Participation in the informative campaign on consumer credit run by the European Commission and presented by the European Commissioner Neven Mimica at the EU House.

22-01-2014

Participation in the seminar titled «Larnaca and Blue Growth» organised by the Larnaca Municipality, Europe Direct Larnaca, the Office of the European Parliament and the Representation of the European Commission in Cyprus.

25-01-2014

Presentation on «E-commerce: Safe Purchases Online» to students of Agia Varvara Gymnasium.

07-05-2014

Participation in the informative seminar on Consumers' Rights organised by the Competition and Consumer Protection Service at the premises of Ministry of Energy, Commerce, Industry and Tourism.

18-06-2014

Informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

07-07-2014

Participation in the informative seminar on «The new revised legal framework on Competition Law in Cyprus» organised by the Commission for the Protection of Competition.

31-10-2014

Participation in the informative seminar on «The importance of Competition in periods of economic crisis» organised by the Commission for the Protection of Competition.

05-11-2014

Participation in the informative seminar on Consumer Rights held at the EU House by the Competition and Consumer Protection Service.

07-11-2014

Informative campaign to promote the leaflet "E- Commerce: Safe Purchases Online" at Alphamega Hypermarket in cooperation with the Representation of the European Commission in Cyprus.

17-11-2014 and 25-11-2014

Presentation on: "E- Commerce: Safe Purchases Online" at the University of Nicosia.

28-11-2014

Presentation on: "E- Commerce: Safe Purchases Online" at the European University.

09-12-2014

Presentation on ECC Cyprus in an event organised by Europe Direct Limassol at the Municipality of St Athanasios in Limassol.

Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά
Airport Help Desks Campaign



Εκστρατεία ενημέρωσης επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά
Airport Help Desks Campaign



Συνεδρίες Δικτύου ΕΚΚ

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις δύο καθιερωμένες συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ στις Βρυξέλλες, καθώς επίσης και στην Ημέρα Συνεργασίας του Δικτύου και στο Presidency Event στις 7 και 8 Ιουλίου 2014 στην Ιταλία. Επίσης, μέλος του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στο European Consumer Summit 2014 την 1-2 Απριλίου στις Βρυξέλλες και στη συνεδρία, η οποία διοργανώθηκε από το Consumers Food and Health Executive Agency στις 16-17 Σεπτεμβρίου στο Λουξεμβούργο.

Κοινά ερευνητικά προγράμματα

Εντός του 2014, το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε διάφορες έρευνες /ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε σε δύο κοινά ερευνητικά προγράμματα του Δικτύου.

Συγκεκριμένα, το Κέντρο συμμετείχε στην ομάδα εργασίας για το κοινό ερευνητικό πρόγραμμα με τίτλο «80 words and key phrases to get along as a consumer in Europe» υπό τον συντονισμό του ΕΚΚ Γερμανίας. Το ECC-Net: Travel App παρέχει πληροφορίες στις 23 επίσημες γλώσσες της Ε.Ε. καθώς επίσης και στα Νορβηγικά και τα Ισλανδικά για διάφορα θέματα όπως: αγορές από εμπορικό κατάστημα, ενοικίαση αυτοκινήτου, διαμονή σε ξενοδοχείο, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, μεταφορά με αεροπλάνο, τρένο, λεωφορείο και πλοίο. Περαιτέρω, παρέχει χρήσιμα τηλέφωνα και στοιχεία επικοινωνίας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Επίσης συμμετείχε στο κοινό ερευνητικό πρόγραμμα με τίτλο «Guarantees: are they worth of money?» υπό τον συντονισμό του ΕΚΚ Γαλλίας.

Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στην ομάδα εργασίας του πιλοτικού προγράμματος το οποίο αφορούσε την παροχή βοήθειας και ενημέρωσης σε μη Ευρωπαίους τουρίστες προερχόμενους από τη Ρωσία.

ECC Network Meetings

ECC Cyprus participated in the two ECC-Net meetings held in Brussels, as well as in the ECC-Net Cooperation Day and in the Presidency Event held in Italy, on the 7th and 8th of July 2014. Furthermore, the Centre participated in the European Consumer Summit 2014, held on the 1st-2nd of April in Brussels and in a workshop organised by the Consumers Food and Health Executive Agency on the 16th- 17th of September in Luxembourg.

Joint projects

ECC Cyprus during 2014 responded to all surveys and queries from other ECCs and from the European Commission and participated in two joint projects.

In particular, the Centre participated as a member of the working group in the joint project titled «80 words and key phrases to get along as a consumer in Europe» led by ECC Germany. ECC-Net Travel App provides information assistance in 23 official EU languages as well as Norwegian and Icelandic on various issues such as: purchase at retail store, car rental, hotel accommodation, healthcare and transport by air, train, bus and ship/ferry. The app also provides important telephone numbers and addresses for everyday emergencies, e.g. ECCs/ embassies/ emergency numbers.

Furthermore, ECC Cyprus participated in the joint project on «Guarantees: are they worth of money?» led by ECC France.

Moreover, ECC Cyprus participated in the pilot test on assistance to non EU-Tourists from Russia. Finally, ECC Cyprus participated in the working group for the mobile application «ECC-Net Travel», which contains useful information when travelling within the EU.

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

11-04-2014 & 26-11-2014

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.

25-02-2014

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην 22η Έκθεση Προϊόντων και Υπηρεσιών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων.

25-04-2014

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην Έκθεση «Ταξίδι 2014», η οποία διοργανώθηκε από το Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

12-06-2014

Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην Ετήσια Τακτική Συνέλευση Μελών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων.

20-06-2014

Συνάντηση με λειτουργούς του Europe Direct Λεμεσού.

27-06-2014

Συμμετοχή στην Ημερίδα του Enterprise Europe Network για το σημερινό επιχειρηματικό γίγνεσθαι.

24-09-2014

Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

Cooperation with stakeholders

11-04-2014 & 26-11-2014

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.

25-02-2014

Participation of ECC Cyprus in the 22th Exhibition of Products and Services organized by the Cyprus Hotel Association.

25-04-2014

Participation of ECC Cyprus in the Exhibition/Fair "TAXIDI 2014" organized by the Association of Cyprus Travel Agents.

12-06-2014

Participation in the Annual Meeting of the Cyprus Hotel Association.

20-06-2014

Meeting with members of Europe Direct Limassol.

27-06-2014

Participation in the conference of Enterprise Europe Network on today's business environment.

24-09-2014

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

Επίσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Visit of ECC Cyprus to the European University Cyprus



Συνεδρία με Αρμόδιους Φορείς
Meeting with relevant stakeholders





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
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
www.ecccyprus.org



Co-funded by the
European Union