ANNUAL REPORT 2016

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ · EUROPEAN CONSUMER CENTRE CYPRUS

ECC-Net

Περιεχόμενα • Table of Contents

Εισαγωγή • Foreword

Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου • ECC Cyprus Team

Βοήθεια στους καταναλωτές • Assistance to consumers

Παράπονα/Υποθέσεις • Complaints/Cases

Αιτήματα για παροχή πληροφοριών • Information requests

Επιτυχημένες Ιστορίες • Success Stories

Δραστηριότητες • Activities

Σχέση με τα ΜΜΕ • Media relations

Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις • Seminars/Conferences/Presentations

Εκδόσεις • Publications

Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ & αρμόδιους φορείς • Cooperation with the ECC Network & national stakeholders

Συνεδρίες δικτύου • Networking

Κοινά ερευνητικά προγράμματα • Joint projects

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς • Cooperation with stakeholders

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ) είναι ένας Ευρωπαϊκός θεσμός που λειτουργεί στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Το Δίκτυο παρέχει πληροφόρηση και ενημέρωση σε καταναλωτές οι οποίοι προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην ΕΕ, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή, ενώ προωθεί την εξωδικαστική, συναινετική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών οι οποίες έχουν ανακύψει κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές. Το ΕΚΚ Κύπρου φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και λειτουργεί από το 2005. Εντός του 2016, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 248 διασυνοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 497 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2016, το ΕΚΚ Κύπρου, μεταξύ άλλων, εξέδωσε σχετικό ενημερωτικό υλικό, πραγματοποίησε παρουσιάσεις σε πανεπιστήμια, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με σκοπό την προώθηση των υπηρεσιών του Κέντρου και την ενημέρωση των καταναλωτών σε θέματα που τους αφορούν, συμμετείχε σε κοινά ερευνητικά προγράμματα του Δικτύου και διοργάνωσε ενημερωτική εκστρατεία για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας.

FOREWORD

The European Consumer Centers (ECCs) Network is an EU-wide network, which comprises 30 centers in all EU Member States, Iceland and Norway, co financed by the European Commission and national governments. The Network provides information and advice to consumers shopping for goods and services in the EU, Norway and Iceland in order to know their rights and conduct safe cross border purchases according to the consumer protection legislation, while it promotes the out-of- court, amicable solution of disputes between consumers and traders. ECC Cyprus, established in 2005, is hosted in the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce, Industry and Tourism. During 2016 ECC Cyprus investigated 248 cross border consumers' complaints and responded to 497 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2016, among others, issued relevant informative material, gave presentations at universities, participated in TV and radio broadcasts to promote the services offered by the Centre and to provide information on consumer issues, participated in the joint projects of the Network and organised an informative campaign on Air Passengers' Rights at Larnaca International Airport.

ECC-Net

Ομάδα ΕΚΚ Κύπρου • ECC Cyprus Team

Πλήρης Απασχόληση • Full Time

Διευθύντρια • Director

Έλενα Παπαχριστοφόρου · Elena Papachristoforou

Νομικός Σύμβουλος • Legal Advisor

Αναστασία Στυλιανίδου · Anastasia Stylianidou

Σύμβουλος • Advisor

Όλγα Ξυναρή · Olga Xinari

Βοήθεια στους καταναλωτές • Assistance to consumers

ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Καταναλωτές οι οποίοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα σε σχέση με προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, διαφορετικό από τον τόπο διαμονής τους, απευθύνονται για την υποβολή παραπόνου/αιτήματος παροχής πληροφοριών στο ΕΚΚ που λειτουργεί στη χώρα μόνιμης διαμονής τους. Ο ρόλος των ΕΚΚ είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση διαφοράς μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή, ενώ οι υπηρεσίες του Δικτύου παρέχονται δωρεάν. Εντός του 2016, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 248 παράπονα, εκ των οποίων 161 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 87 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2016 ανταποκρίθηκε σε 497 αιτήματα από καταναλωτές για παροχή πληροφοριών.

COMPLAINTS - CASES

Consumers from EU member-states, Norway and Iceland facing a cross-border dispute in relation to products or services purchased from traders based in the EU (including Norway and Iceland) may refer to the European Consumer Centre operating in the member-state of their current residence. ECCs act as a mediator with a view to reaching an amicable solution to the consumer's claim and the services provided by the ECCs are free of charge. During 2016, ECC Cyprus investigated 248 complaints. Of these complaints, 161 were submitted by consumers residing in Cyprus and 87 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2016, ECC Cyprus responded to 497 information requests submitted by consumers.

Κατηγορίες παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 43% (106 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών οι οποίοι ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

Complaints' categories

The "Transport" sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 43% of all complaints (106 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

A: Μεταφορές • Transport – 43% (106 παράπονα • complaints)

B: Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό • Outside the classification of individual consumption by purpose COICOP – 15% (38 παράπονα • complaints)

C: Επικοινωνία • Communication – 13% (34 παράπονα • complaints)

D: Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής • Restaurants, hotels and accommodation services – 12% (29 παράπονα • complaints)

E: Είδη ένδυσης και υπόδησης • Clothing and footwear – 5% (13 παράπονα • complaints)

F: Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες • Miscellaneous goods & services – 5% (12 παράπονα • complaints)

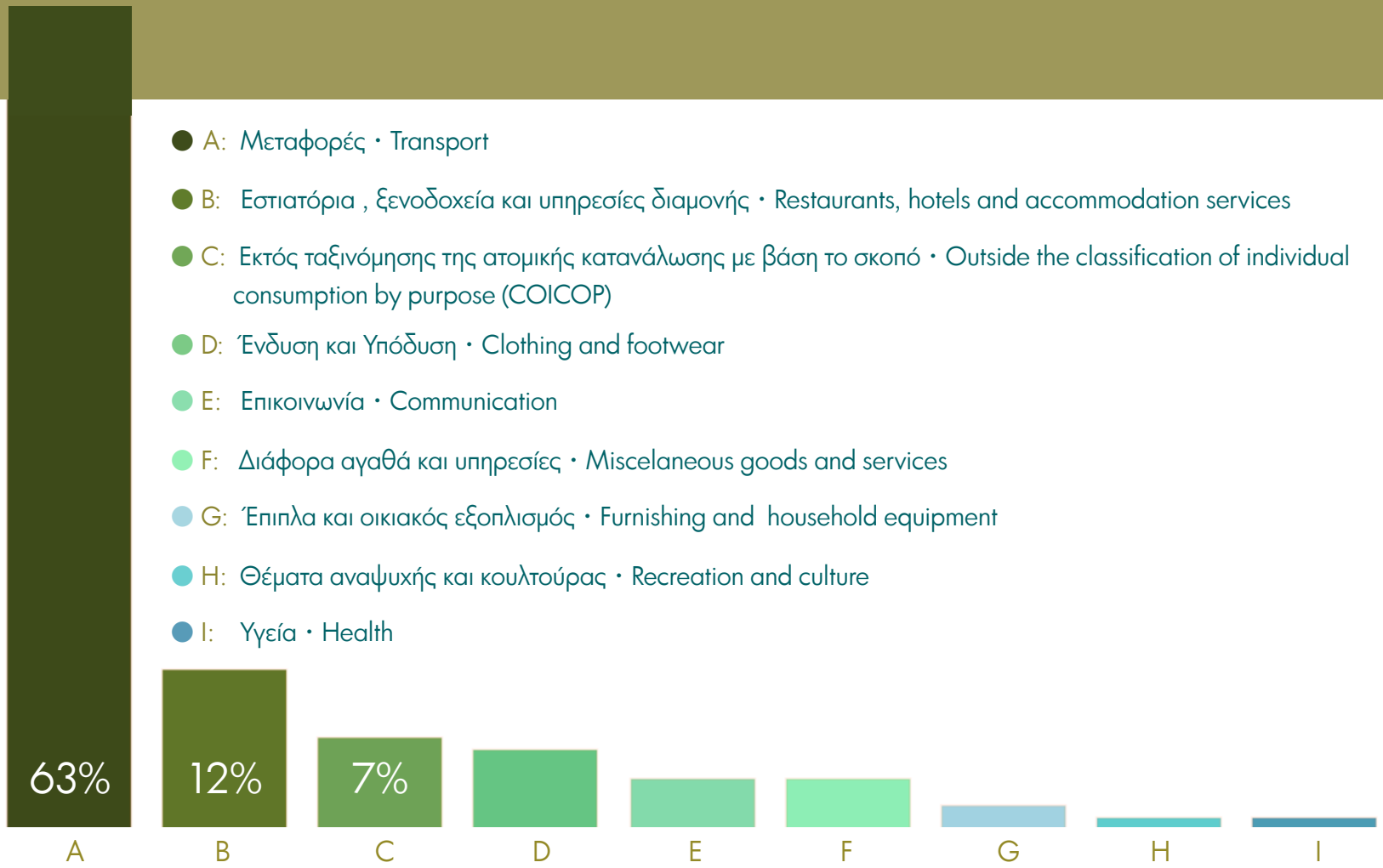
G: Θέματα αναψυχής και κουλτούρας • Recreation and culture – 3% (8 παράπονα • complaints)

H: Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός • Furnishing and household equipment – 2% (4 παράπονα • complaints)

I: Εκπαίδευση • Education – 1% (1 παράπονο • complaint)

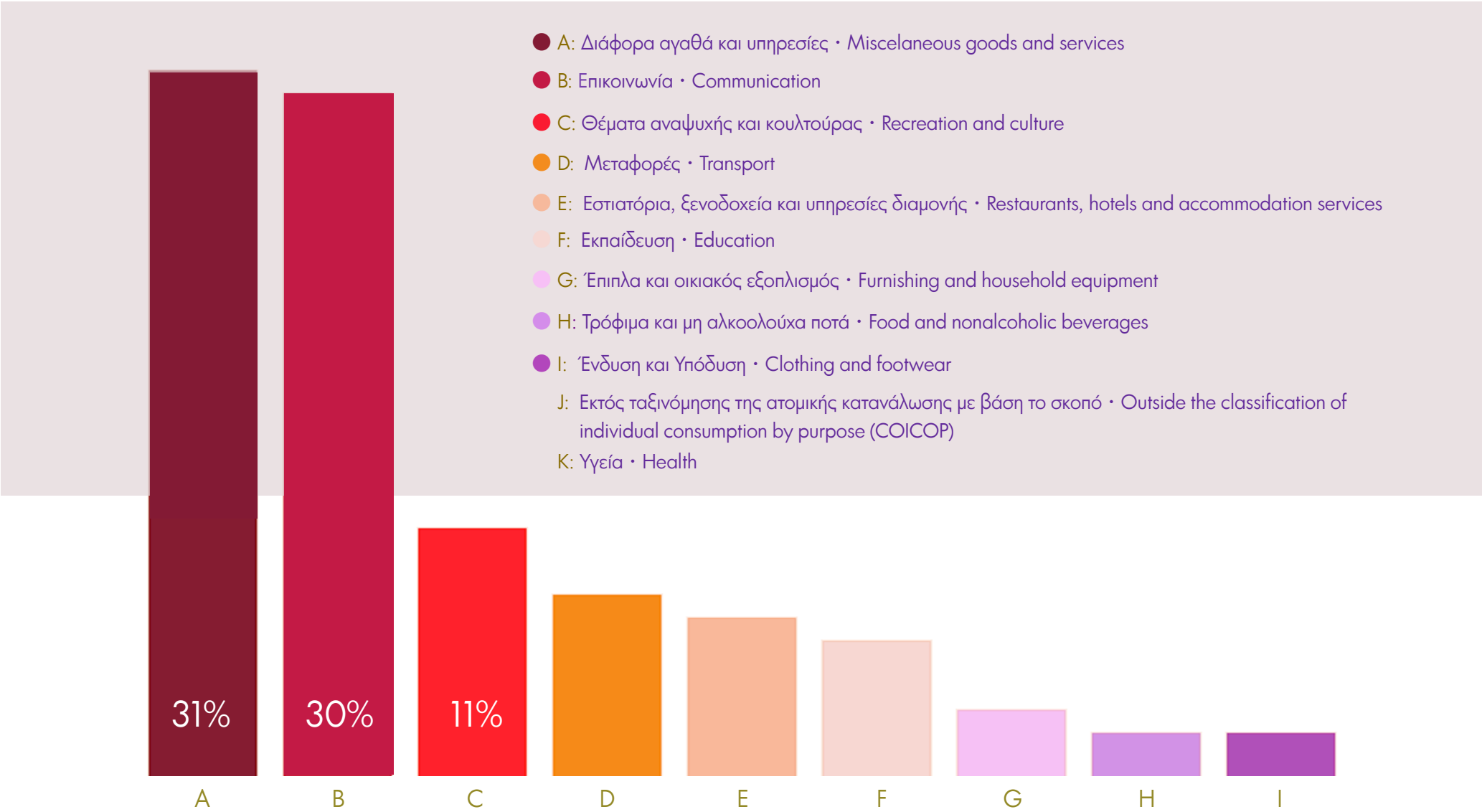
J: Υγεία • Health – 1% (1 παράπονο • complaint)

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο 2016
Complaints by category submitted by consumers residing in Cyprus 2016



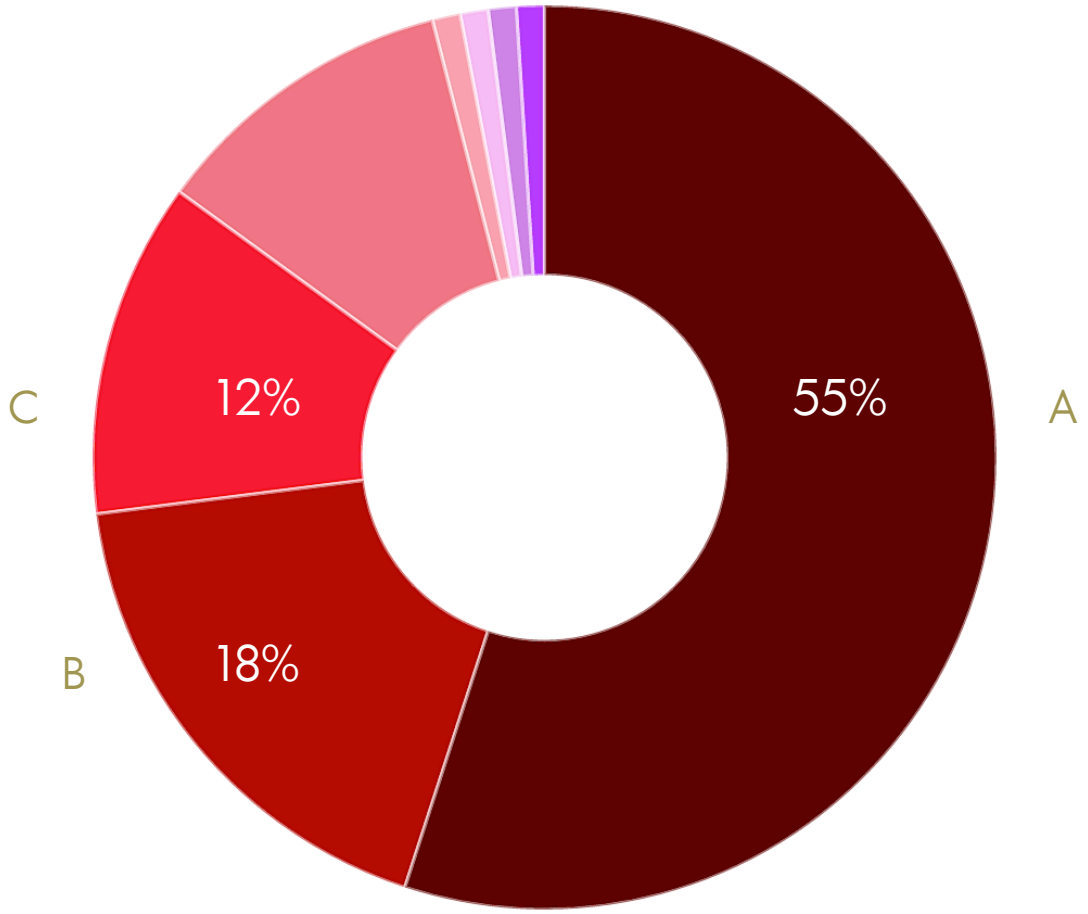
Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές που διαμένουν σε άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε.2016

Complaints by category submitted by consumers residing in other E.U. member states 2016

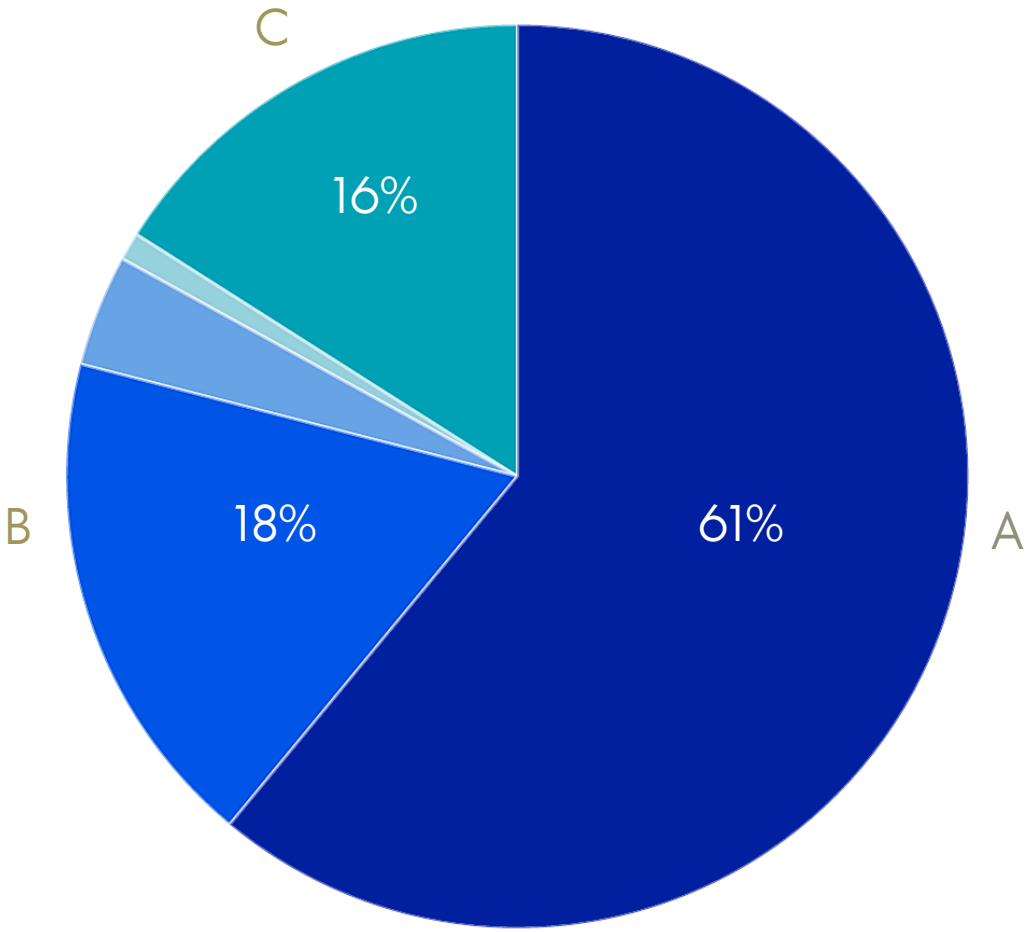


Φύση Παραπόνων 2016 • Nature of complaints

- A. Προϊόν -Υπηρεσία • Product-Service
- B. Άλλα • Other
- C. Τιμή και Πληρωμή • Price &Payment
- D. Παράδοση • Delivery
- E. Όροι σύμβασης • Contract term
- F. Αποζημίωση • Redress
- G. Απάτη • Deceit
- H. Τρόπος πώλησης • Selling technigue

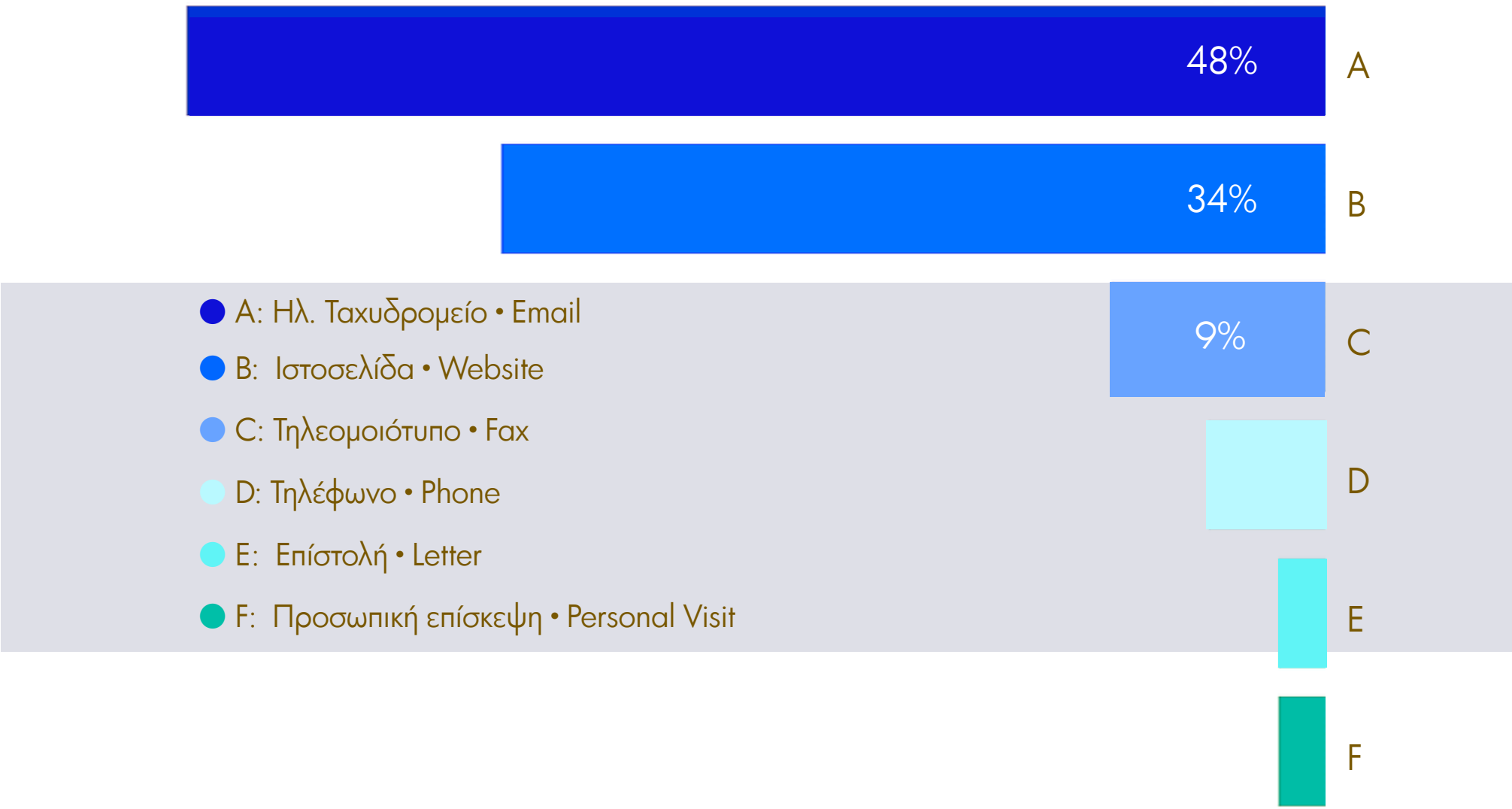


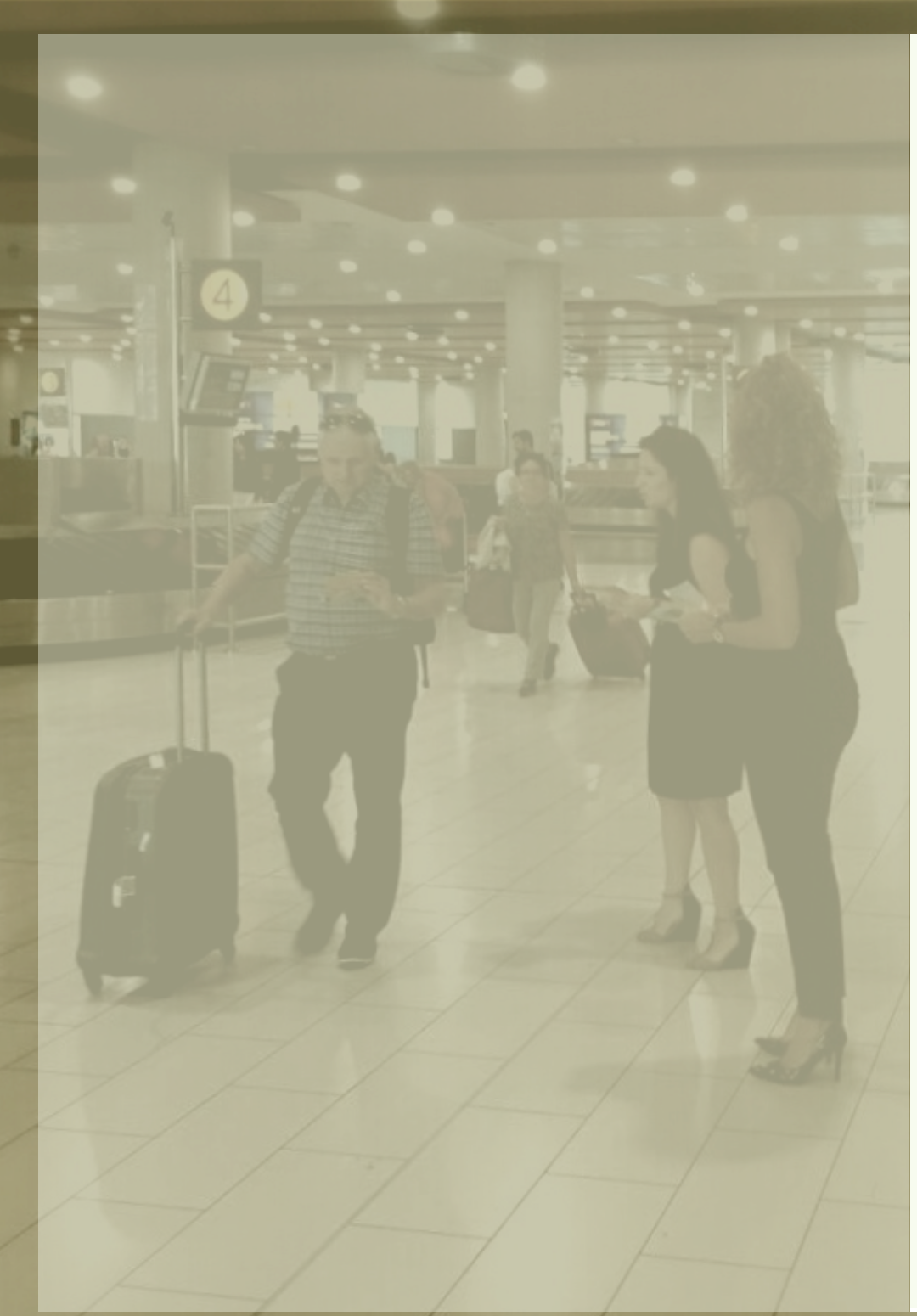
Τρόποι συναλλαγής 2016 • Selling methods 2016



- A: Ηλ. Εμπόριο • E–commerce
- B: Αγορές μέσω καταστήματος • On the premises
- C: Αγορές εξ αποστάσεως • Distance selling
- D: Δημοπρασία μέσω διαδικτύου • Internet auction
- E: Άλλα • Other

Μέθοδοι υποβολής παραπόνων • 2016 Methods of submission of complaints





ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΙΣΤΟΡΙΕΣ

- Κύπριος καταναλωτής ταξίδευε από Θεσσαλονίκη προς Λάρνακα με ελληνική αεροπορική εταιρεία. Κατά την προσγείωση του στο αεροδρόμιο Λάρνακας, ο καταναλωτής ενημερώθηκε ότι χάθηκε μία εκ των τεσσάρων αποσκευών του και απαίτησε όπως λάβει αποζημίωση ίση με την αξία του περιεχομένου της αποσκευής. Σύμφωνα με την Συνθήκη του Μόντρεαλ, μια αποσκευή θεωρείται απολεσθείσα μετά την παρέλευση 21 ημερών. Κατόπιν διαμεσολάβησης των ΕΚΚ Κύπρου και Ελλάδος, η εταιρεία κατέβαλε στο καταναλωτή το συνολικό πόσο των € 700 ως αποζημίωση για την απολεσθείσα αποσκευή.

- Γερμανός καταναλωτής δημιούργησε λογαριασμό σε εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και όταν ζήτησε από την εταιρεία να γίνει μεταφορά ενός ποσού στο λογαριασμό του, η εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημα του. Κατόπιν διαμεσολάβησης των ΕΚΚ Κύπρου και Γερμανίας, η εταιρεία κατέβαλε στον καταναλωτή το ποσό των €3889,91, ποσό το οποίο θα έπρεπε να είχε πιστωθεί στο λογαριασμό του.

SUCCESS STORIES

- A Cypriot consumer was travelling from Thessaloniki to Larnaca with an airline based in Greece. Upon his arrival at the airport, he was informed that one of his luggages was lost and he accordingly claimed compensation for the missing bag. According to the Montreal Convention, a luggage is only considered lost after 21 days. Following the intervention of ECC Cyprus and ECC Greece, the company paid to the consumer the amount of € 700, as compensation for the lost luggage.

- A German consumer created an account with an investment company in Cyprus. When the consumer requested the company to transfer an amount of money into his account, the latter did not respond to his request. Following the intervention of ECC Cyprus and ECC Germany, the company transferred to the consumer's account the amount of €3889.91 as per his request.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ • ACTIVITIES OF THE CENTRE

Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.

15-06-2016 Παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2016 σε διάσκεψη τύπου στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.

16-06-2016 Συμμετοχή σε ραδιοφωνικές εκπομπές («Πρωινό Δρομολόγιο» στο Τρίτο Πρόγραμμα του ΡΙΚ και στην «Πρωινή Έκδοση» του ASTRA FM) και στην τηλεοπτική εκπομπή του ΡΙΚ 1 «Από Μέρα σε Μέρα» με αφορμή την παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2015.

08-07-2016 και 12-07-2016 Συμμετοχή στη τηλεοπτική εκπομπή «Από Μέρα σε Μέρα» στο ΡΙΚ1 με σκοπό την παροχή χρήσιμων συμβουλών στους καταναλωτές ενόψει των καλοκαιρινών διακοπών.

21-09-2016 Συμμετοχή σε ραδιοφωνική εκπομπή στο Κανάλι 6 και στην τηλεοπτική εκπομπή «Από Μέρα σε Μέρα» στο ΡΙΚ 1 με αφορμή την ενημερωτική εκστρατεία στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας για τα δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς.

20-10-2016 Ρεπορτάζ στο Mega One με σκοπό την προώθηση των υπηρεσιών του ΕΚΚ Κύπρου.

Media relations

15-06-2016 Presentation of ECC Cyprus Annual Report 2015 during a press conference at the premises of the Representation of the European Commission in Cyprus.

16-06-2016 Participation in radio broadcasts ("Proino Dromologio" of CyBC3 and "Proini Ekdosi" of Astra FM) and in the TV broadcast «Apo Mera se Mera» of CYBC1 on the occasion of the presentation of ECC Cyprus Annual Report 2015.

08-07-2016 and 12-07-2016 Participation in the TV broadcast «Apo Mera se Mera» of CYBC1 to provide useful information to consumers in view of the summer holidays.

21-09-2016 Participation in the radio broadcast of Kanali 6 and in the TV broadcast «Apo Mera se Mera» of CYBC1 on the occasion of the informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

20-10-2016 Reportage in Mega One News to promote the services provided by ECC Cyprus.

Σεμινάρια • Ημερίδες • Παρουσιάσεις
Seminars • Conferences • Presentations

18-01-2016 Συμμετοχή σε συνάντηση με την Επίτροπο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στα γραφεία της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή.

23-06-2016 Συμμετοχή σε συνεδρία σχετικά με τον Έλεγχο καταλληλότητας ενωσιακού δικαίου προστασίας καταναλωτή (Fitness check) στο Υπουργείο Ενέργειας.

24-06-2016 Συμμετοχή σε συνεδρία στο Υπουργείο Ενέργειας για συζήτηση της Πρότασης Κανονισμού για την αντιμετώπιση του γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων.

24-06-2016 Συμμετοχή σε συνάντηση με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις καταναλωτών ΣΕΚ, ΠΕΟ, ΔΕΟΚ, η οποία διοργανώθηκε από την ΥΑΠΚ.

01-07-2016 Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου και του ODR στα πλαίσια του προγράμματος ELSA στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

08-07-2016 Συμμετοχή στη διαβούλευση εμπλεκόμενων φορέων επί της Ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Ευρωπαϊκή Ατζέντα για μια συνεργατική οικονομία» στο Υπουργείο Ενέργειας.

21-09-2016 Ενημερωτική εκστρατεία για τα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας.

19-10-2016 Συμμετοχή στο Digi Travel Cyprus International Conference and Expo 2016, το οποίο διοργανώθηκε από τον Σύνδεσμο Τουριστικών Πρακτόρων Κύπρου.

06-11-2016 Συμμετοχή στην Έκθεση Ευρωπαϊκών Δικτύων, η οποία διοργανώθηκε από την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο στο the Mall of Cyprus.

6-12-2016 Παρουσίαση στο Πανεπιστήμιο Λευκωσίας με θέμα «ΕΚΚ Κύπρου: Ένα χρήσιμο εργαλείο για την προστασία του καταναλωτή στην ΕΕ» και «Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR)».

18-01-2016 Participation in the meeting with the Commissioner for Personal Data Protection organised by the Consumer Protection Service.

23-06-2016 Participation in a meeting held at the Ministry for Energy on the review of EU consumer law (Fitness Check).

24-06-2016 Participation in an Open Discussion held at the Ministry of Energy for the Geoblocking Proposal Regulation.

24-06-2016 Participation in a meeting with trade Unions SEK, PEO, DEOK organised by the Consumer Protection Service.

01-07-2016 Presentation of ECC Cyprus and of ODR to students from the ELSA programme held at the European University of Cyprus.

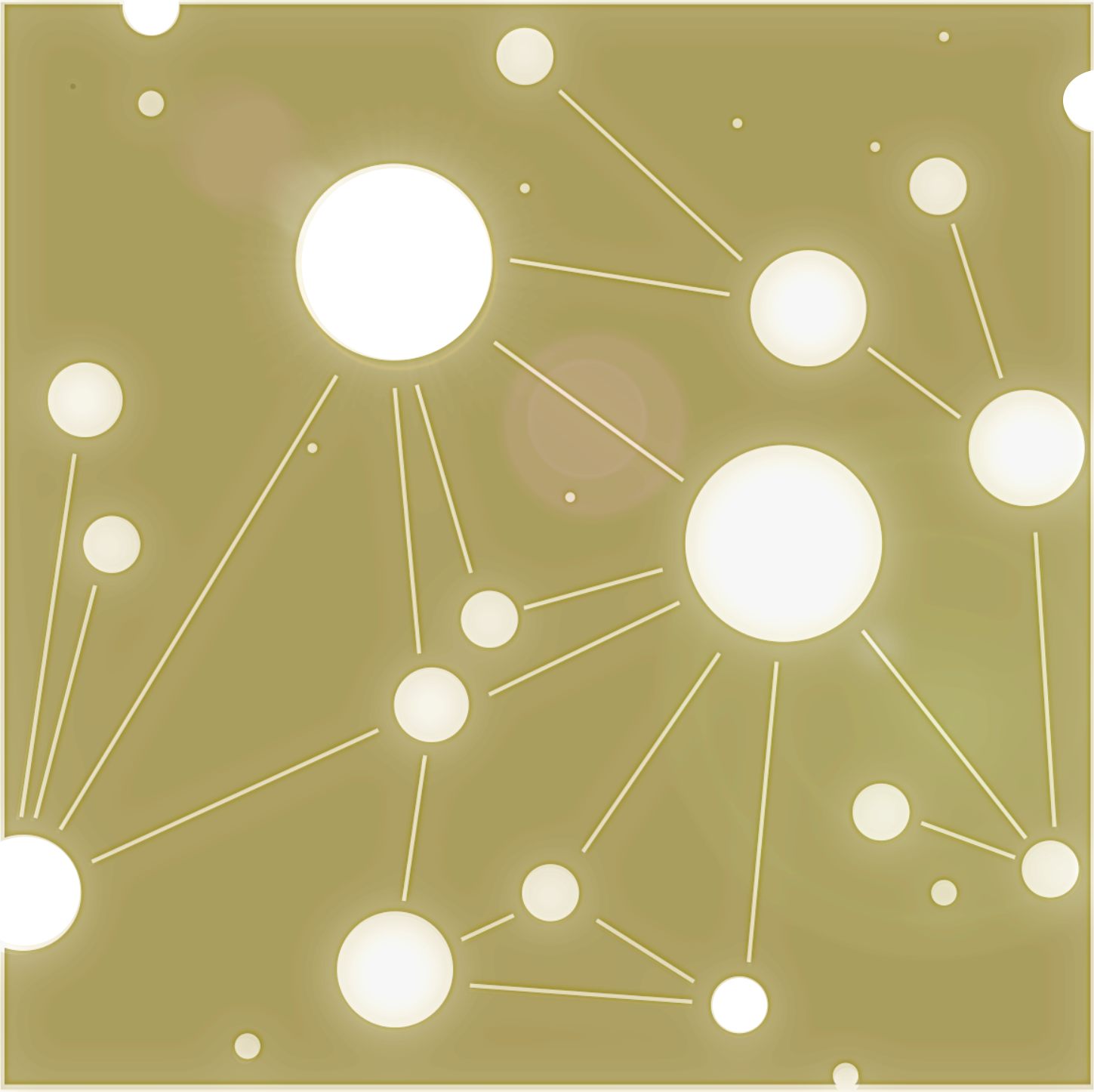
08-07-2016 Participation in a consultation with stakeholders on the European Agenda for the Collaborative Economy.

21-09-2016 Informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

19-10-2016_Participation in the informative seminar «Digi Travel Cyprus International and Expo 2016», organised by the Association of Cyprus Travel Agents.

06-11-2016 Participation in the European Networks Fair organised by the Representation of the European Commission in Cyprus at the Mall of Cyprus.

6-12-2016 Presentation held at the University of Nicosia titled “ECC Cyprus: A useful tool for consumers’ protection in the EU” and on the “Online Dispute Resolution” (ODR).



Δικτύωση
Networking

Εντός του 2016, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ στις Βρυξέλλες, στην Ημέρα Συνεργασίας και στο Presidency Event στην Ολλανδία και στην Ευρωπαϊκή Σύνοδο Καταναλωτών 2016 στις Βρυξέλλες. Περαιτέρω, μέλος του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε σε εκπαιδευτικό σεμινάριο των χειριστών της νέας πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR) στις Βρυξέλλες.

During 2016, ECC Cyprus participated in the ECC-Net meetings held in Brussels, in the ECC-Net Cooperation Day and in the Presidency Event held in Netherlands and in the European Consumer Summit 2016 held in Brussels. Furthermore, a member of ECC Cyprus participated in the ODR contact points' network meeting held in Brussels.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ • PUBLICATIONS

- Έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου με τίτλο «Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Ενημερώσου, μάθε και διεκδίκησε!».

  Issue of an informative leaflet titled “Are you travelling by air? Get informed, learn and demand! ”

- Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2015.

  Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2015.

Κοινά Ερευνητικά Προγράμματα
Joint Projects

Εντός του 2016 το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε έρευνες /ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε στα πιο κάτω κοινά ερευνητικά προγράμματα:

1. «Προϊόντα απομίμησης»

Οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν τους κινδύνους τους οποίους παρουσιάζουν τα προϊόντα απομίμησης, ούτε και τις νομικές συνέπειες που πιθανόν να αντιμετωπίζουν όταν αγοράζουν τέτοια προϊόντα στο διαδίκτυο. Σκοπός της έρευνας είναι να ενημερωθούν τόσο οι καταναλωτές όσο και οι αρμόδιες αρχές σχετικά με τις υποθέσεις, τις οποίες έχουν χειριστεί τα ΕΚΚ, αλλά και βασικές συμβουλές προς αποφυγή αγοράς προϊόντων απομίμησης.

2. «Κρατήσεις διακοπών μέσω διαδικτύου: Είναι η ενδεικνυόμενη τιμή, η τελική τιμή;»

Αποδεικνύεται ότι πολλοί καταναλωτές διαμαρτύρονται για την αύξηση της αρχικά αναφερόμενης τιμής κατά τη διαδικασία μιας ηλεκτρονικής κράτησης. Καθώς πολλοί καταναλωτές παραπλανούνται, η παρούσα έρευνα εγείρει το ερώτημα εάν η ενδεικνυόμενη τιμή πτήσεων, ξενοδοχείων ή αυτοκινήτων αντιστοιχεί στην τελική τιμή που καταβάλλεται από τον καταναλωτή κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας κράτησης.

3.«Οδηγία για τις Υπηρεσίες 2006/123/EC»

Η έρευνα επικεντρώνεται στις καταγγελίες που εμπίπτουν στο άρθρο 20 παράγραφος 2 της Οδηγίας για τις υπηρεσίες και αφορά την αρχή της μη διάκρισης ανάλογα με την ιθαγένεια και τον τόπο διαμονής του παραλήπτη της υπηρεσίας. Παρέχει μια σύντομη ανάλυση των αιτημάτων για παροχή πληροφόρησης που έλαβαν τα ΕΚΚ, τα οποία ορίστηκαν ως σημεία επαφής σύμφωνα με το άρθρου 21 της εν λόγω Οδηγίας ώστε να παρέχουν γενικές πληροφορίες και βοήθεια σχετικά με τις νομικές απαιτήσεις, τους κανόνες προστασίας και τις διαδικασίες προσφυγής που ισχύουν σε άλλα κράτη μέλη.

During 2016 ECC Cyprus responded to surveys and queries from other ECCs and the European Commission and participated in the following joint projects:

1. «Counterfeit Products»

Consumers are not aware of the dangers counterfeit products pose to them or of the legal consequences they face when they buy counterfeit products online. The scope of the project is to inform both consumers and authorities of the cases investigated by the ECC-net and to provide useful tips to consumers so as to avoid buying counterfeit products.

2.« Online holiday booking: is the indicated price the final price?»

It turns out that many consumers complain about the increase of the initially indicated price during the online reservation process. As many of these consumers are deceived, this joint project raises the question whether the indicated price of flights, hotels or cars does correspond to the price which is finally paid by a consumer at the end of the booking process.

3.«Services Directive 2006/123/EC»

This joint project focuses on the complaints falling under Article 20.2 of the Services Directive and relating to the principle of non-discrimination by nationality and place of residence of the service recipient. It offers a brief overview of contacts received by those members of ECC-Net who were designated by their Member State as Article 21 Contact Points under the Directive, with a role to provide general information and assistance on the legal requirements, in particular consumer protection rules, and redress procedures applicable in other Member States

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

13-04-2016 & 30-11-2016	Συνεδρίες με αρμόδιους φορείς (Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή, 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, Solvit Κύπρου, Κυπριακό Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου).
23-02-2016	Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην Ετήσια Εκδήλωση Ποιότητας της Κυπριακής Εταιρείας Πιστοποίησης (ΚΕΠ) και του Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης (CYS).
17-03-2016	Συμμετοχή στην εκδήλωση για τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή, η οποία διοργανώθηκε από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.
29-03-2016	Συμμετοχή στην ετήσια συνεδρία της Συμβουλευτικής Επιτροπής Καταναλωτών υπό την προεδρία του Υπουργού Ενέργειας.
15-04-2016	Συμμετοχή του ΕΚΚ Κύπρου στην Έκθεση «Ταξίδι 2016», η οποία διοργανώθηκε από το Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.
19-04-2016	Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των μελών του Συνδέσμου Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου.
07-06-2016	Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων.
07-09-2016	Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.
12-09-2016	Συνάντηση με αρμόδιους φορείς στο Υπουργείο Ενέργειας για την κατάρτιση Ηλεκτρονικού Οδηγού Νομικών Ρυθμιστικών Πτυχών Διαδικτύου.
14-10-2016	Συμμετοχή στον εορτασμό της Διεθνής Ημέρας Προτύπων, η οποία διοργανώθηκε από τον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης.
03-11-2016	Συνάντηση με τη κα Δέσποινα Σπανού, Διευθύντρια Θεμάτων Καταναλωτών στη Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών, στα πλαίσια επίσκεψης της στην ΥΠΚ.
11-11-2016	Επίσκεψη της Διευθύντριας του ΕΚΚ Κύπρου στο ΕΚΚ Ελλάδος και συνάντηση με τον Συνήγορο του Καταναλωτή Ελλάδος.
16-02-2016 & 22-06-2016	Συμμετοχή σε συναντήσεις με την Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής στην ΥΠΚ.
18-02-2016 & 14-06-2016	Συμμετοχή σε συναντήσεις με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στην ΥΠΚ.
25-02-2016 & 24-06-2016	Συμμετοχή σε συνάντηση με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις καταναλωτών ΣΕΚ, ΠΕΟ, ΔΕΟΚ στην ΥΠΚ.

COOPERATION WITH STAKEHOLDERS

13-04-2016 & 30-11-2016	Meetings held with local stakeholders (the 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 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).
23-02-2016	Participation in the Annual Celebration of Quality organised by the Cyprus Certification Company Ltd and the Cyprus Organization for Standardization.
17-03-2016	Participation in the World Day of Consumer organized by the Consumer Protection Service.
29-03-2016	Participation in the Consultative Committee for Consumers Issues chaired by the Minister of Energy.
15-04-2016	Participation in the Exhibition/Fair "TAXIDI 2016" organized by the Association of Cyprus Travel Agents.
19-04-2016	Participation in the Annual General Meeting of the Association of Cyprus Tourist Enterprises.
07-06-2016	Participation in the Annual General Meeting of the Cyprus Hotel Association.
07-09-2016	Participation in the Annual General Meeting of the Association of Cyprus Travel Agents.
12-09-2016	Participation in a meeting organised by the Ministry of Energy for the introduction of an Electronic Guide on Regulatory Legal Aspects of the internet.
14-10-2016	Participation in the celebration of the World Standards Day 2016 organised by the Cyprus Organisation for Standardisation.
03-11-2016	Participation in the meeting with the Director for Consumer Affairs of Directorate General for Justice and Consumers Mrs Despina Spanou organised by the Consumer Protection Service.
11-11-2016	Visit of ECC Cyprus's director to ECC Greece and meeting with the Hellenic Consumers' Ombudsman.
16-02-2016 & 22-06-2016	Participation in meetings with the Cyprus Consumers' Union and Quality of Life, organized by the Consumer Protection Service.
18-02-2016 & 14-06-2016	Participation of ECC Cyprus in meetings with the Cyprus Consumers' Association, organized by the Consumer Protection Service.
25-02-2016 & 24-06-2016	Participation of ECC Cyprus in a meeting with trade unions SEK, PEO, DEOK organized by the Consumer Protection Service.

ECC-Net

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλώτη (ΕΚΚ) Κύπρου
Αγαπήνορος 2, ΜΕΓΑΡΟ ΙΡΙΣ
1ος όροφος
1076 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ: +35722867177
Φαξ: +35722200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

European Consumer Centre (ECC) Cyprus
2 Agapinoros Street, IRIS Tower
1st floor
1076 Nicosia, Cyprus
Tel: +35722867177
Fax: +35722200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

Συγχρηματοδότηση από
την Ευρωπαϊκή Ένωση

ECC-Net

"This report is part of the action 670702 – ECC-Net AT FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains."