

ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ
.....
ANNUAL
REPORT
2017

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ
EUROPEAN CONSUMER CENTRE CYPRUS

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

TABLE OF CONTENTS

<u>Εισαγωγή</u>	<u>Foreword</u>	<u>04 - 05</u>
<u>Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου</u>	<u>ECC Cyprus Team</u>	<u>06</u>
<u>Βοήθεια στους καταναλωτές</u>	<u>Assistance to consumers</u>	<u>07 - 15</u>
<u>Παράπονα / Υποθέσεις</u>	<u>Complaints / Cases</u>	<u>07</u>
<u>Κατηγορίες παραπόνων</u>	<u>Complaints' categories</u>	<u>07</u>
<u>Επιτυχημένες ιστορίες</u>	<u>Success stories</u>	<u>14</u>
<u>Δραστηριότητες του Κέντρου</u>	<u>Activities of the Centre</u>	<u>16 - 19</u>
<u>Σχέση με τα ΜΜΕ</u>	<u>Relations with the Media</u>	<u>16</u>
<u>Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις</u>	<u>Seminars / Workshops / Presentations</u>	<u>18</u>
<u>Εκδόσεις</u>	<u>Publications</u>	<u>20</u>
<u>Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ και αρμόδιους φορείς</u>	<u>Cooperation with the ECC - Network and stakeholders</u>	<u>22 - 25</u>
<u>Συνεδρίες Δικτύου</u>	<u>Networking</u>	<u>22</u>
<u>Κοινά ερευνητικά προγράμματα</u>	<u>Joint projects</u>	<u>23</u>
<u>Συνεργασία με αρμόδιους φορείς</u>	<u>Cooperation with stakeholders</u>	<u>25</u>

Tο 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 2017, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 161 διασυνοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 374 αιτήματα παροχής πληροφοριών.

Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2017, το ΕΚΚ Κύπρου, μεταξύ άλλων, εξέδωσε σχετικό ενημερωτικό υλικό, 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.



Έλενα Παπαχριστοφόρου
Διευθύντρια





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 2017 ECC Cyprus investigated 161 cross border consumers' complaints and responded to 374 information requests.

Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2017, among others, issued relevant informative material, 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.

Elena Papachristoforou
Director



Η ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ
THE ECC CYPRUS TEAM

Πλήρης απασχόληση:

Διευθύντρια

Έλενα Παπαχριστοφόρου



Full time:

Director

Elena Papachristoforou

Νομικός Σύμβουλος

Αναστασία Στυλιανίδου



Legal Advisors

Anastasia Stylianidou

Σύμβουλοι

Όλγα Ξυναρή



Advisor

Olga Xinari

Μερική απασχόληση
μέχρι 30/05/2017:

Άνδρη Ιακώβου



Part time
until 30/05/2017:

Andri Iacovou

Χριστιάνα Αγιομαμίτη



Christiana Ayiomamiti

Παράπονα / Υποθέσεις

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 2017, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 161 παράπονα, εκ των οποίων 80 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 81 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2017 ανταποκρίθηκε σε 374 αιτήματα από καταναλωτές για παροχή πληροφοριών.

Κατηγορίες παραπόνων

Από το σύνολο των παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 35% (56 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών οι οποίοι ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- **Μεταφορές - 35%** (56 παράπονα).
- **Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες -17%** (27 παράπονα).
- **Επικοινωνία - 14%** (22 παράπονα).
- **Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 10%** (16 παράπονα).
- **Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός -10%** (14 παράπονα).
- **Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 6%** (10 παράπονα).
- **Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 6%** (9 παράπονα).
- **Είδη ένδυσης και υπόδησης - 2%** (7 παράπονα).

Complaints / Cases

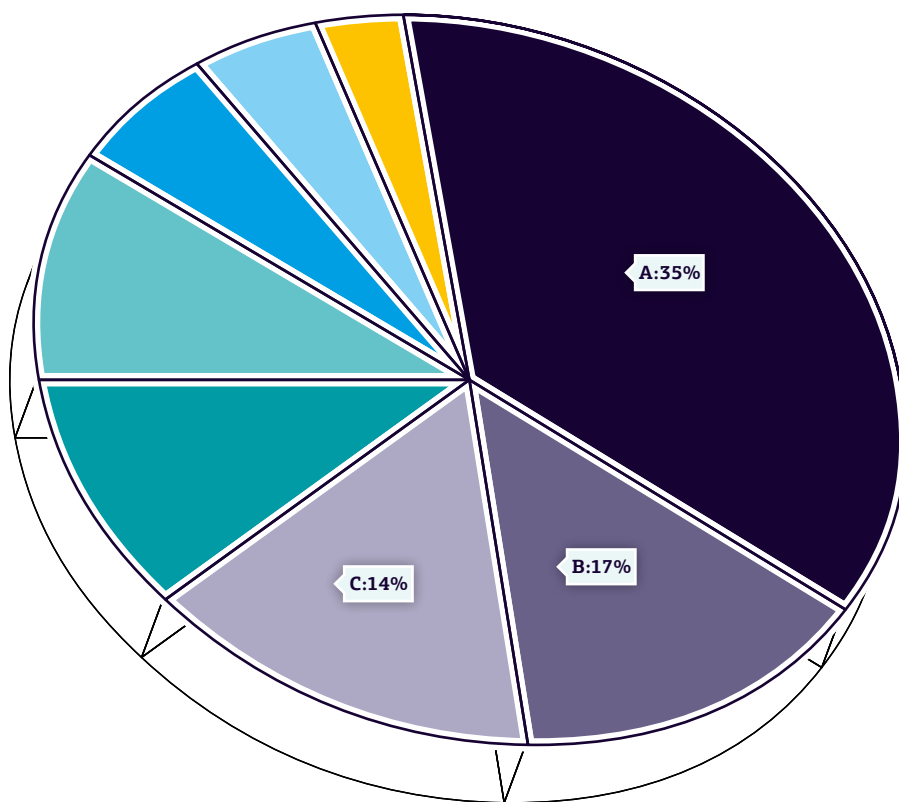
Consumers from EU member-states, Norway and Iceland facing a cross-border dispute in relation to products or services purchased from traders based in the EU, including Norway and Iceland, may refer to the European Consumer Centre operating in the member-state of their current residence. ECCs act as a 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 2017, ECC Cyprus investigated 161 complaints. Of these complaints, 80 were submitted by consumers residing in Cyprus and 81 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2017, ECC Cyprus responded to 374 information requests submitted by consumers.

Complaints categories

The "Transport" sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 35% of all complaints (56 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

- **Transport - 35%** (56 complaints).
- **Miscellaneous goods & services - 17%** (27 complaints).
- **Communication - 14%** (22 complaints).
- **Restaurants, hotels and accommodation services - 10%** (16 complaints).
- **Furnishing and household equipment - 10%** (14 complaints).
- **Recreation and culture - 6%** (10 Complaints)
- **Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 6%** (9 complaints).
- **Clothing and footwear - 2%** (7 complaints).

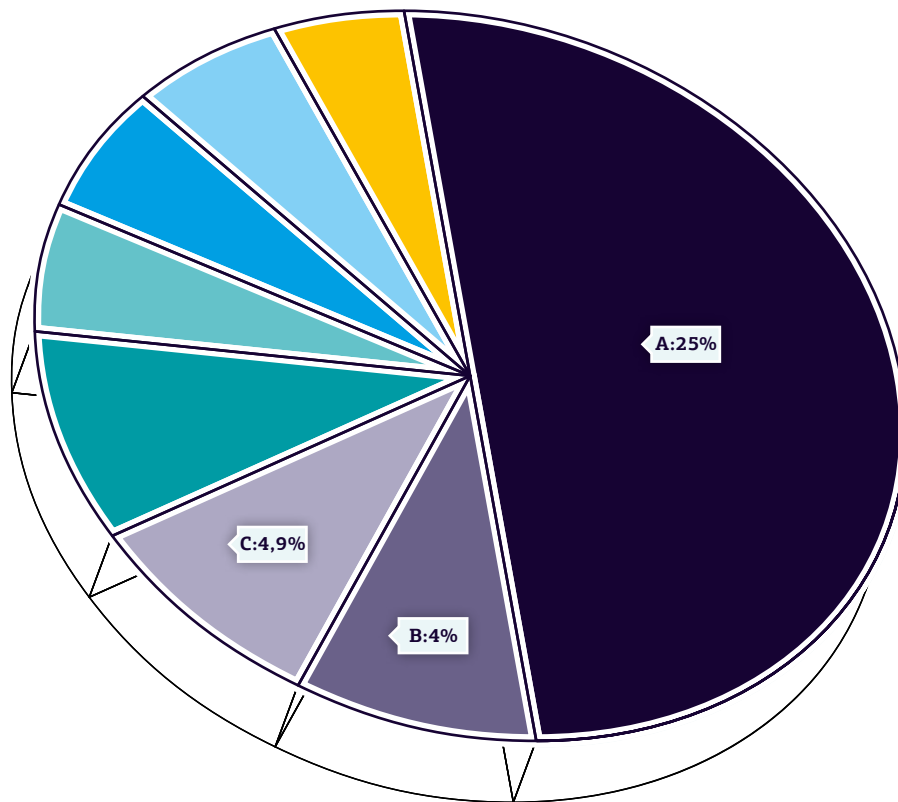
Κατηγορίες παραπόνων για το 2017
Categories of complaints 2017



Επεξήγηση / Explanation

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

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές
που διαμένουν στην Κύπρο 2017
Complaints by category submitted
by consumers residing in Cyprus 2017

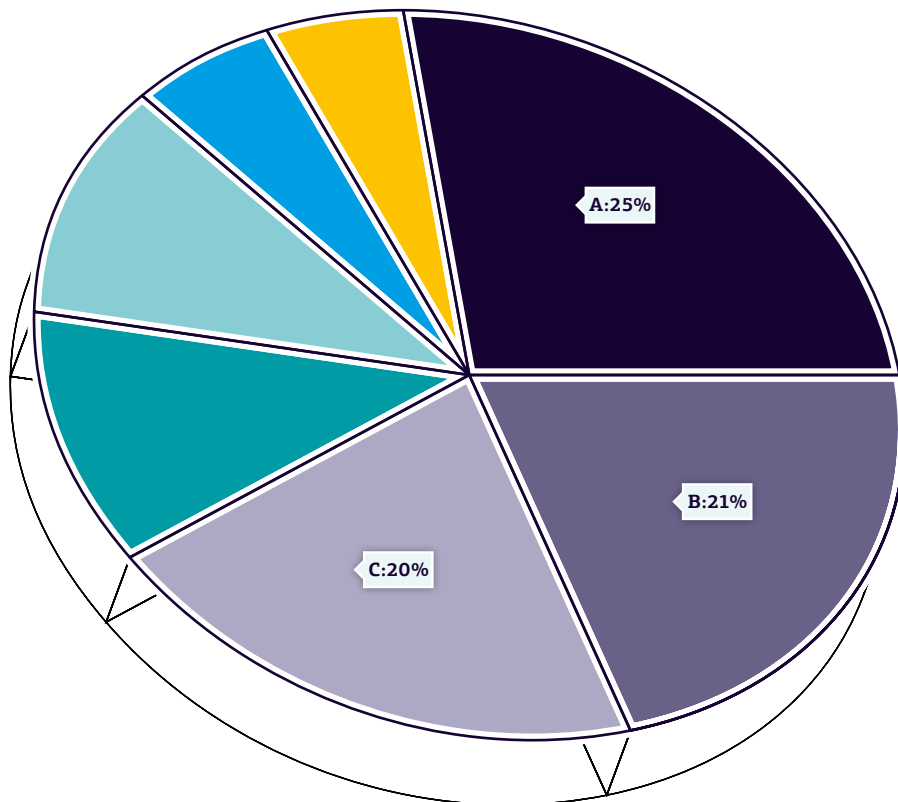


Επεξήγηση / Explanation

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

Παράπονα ανά κατηγορία από καταναλωτές
που διαμένουν σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε.2017

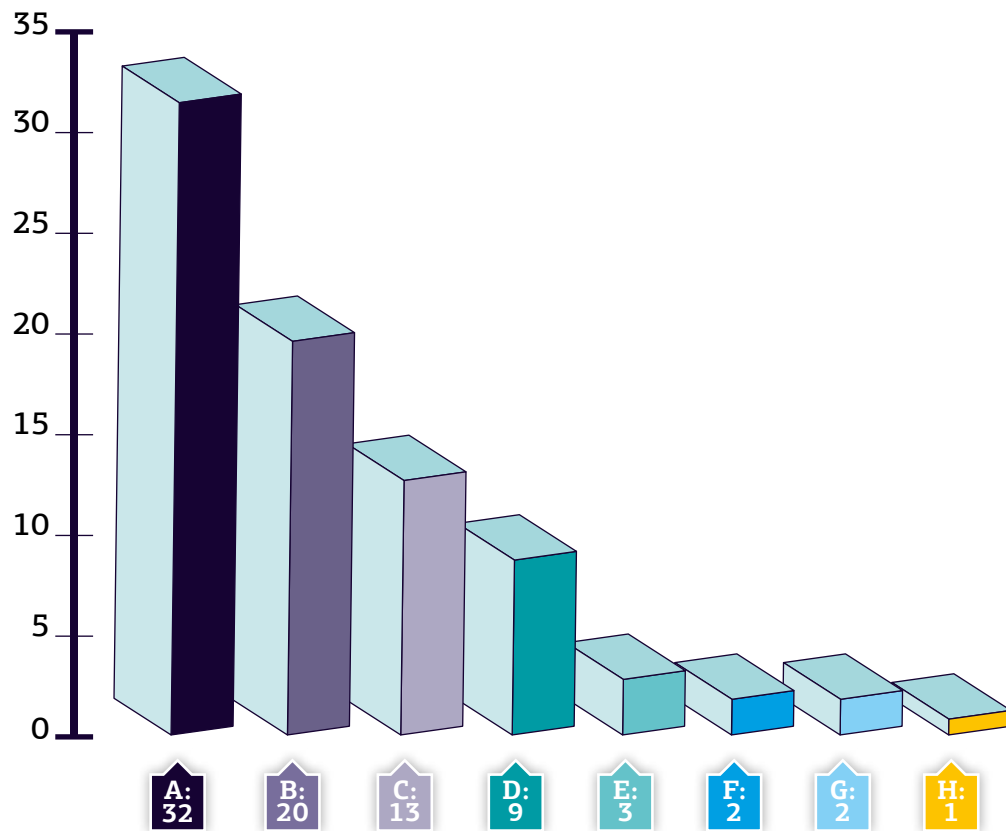
Complaints by category submitted
by consumers residing in other E.U. member states 2017



Επεξήγηση / Explanation

- A:** Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες / Miscellaneous goods and services
- B:** Επικοινωνία / Communication
- C:** Θέματα αναψυχής και κουλτούρας / Recreation and culture
- D:** Μεταφορές / Transport
- E:** Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής / Restaurant, hotels and accommodation services
- F:** Εκπαίδευση / Education
- G:** Έπιπλα και οικιακός εξοπλισμός / Furnishing and household equipment

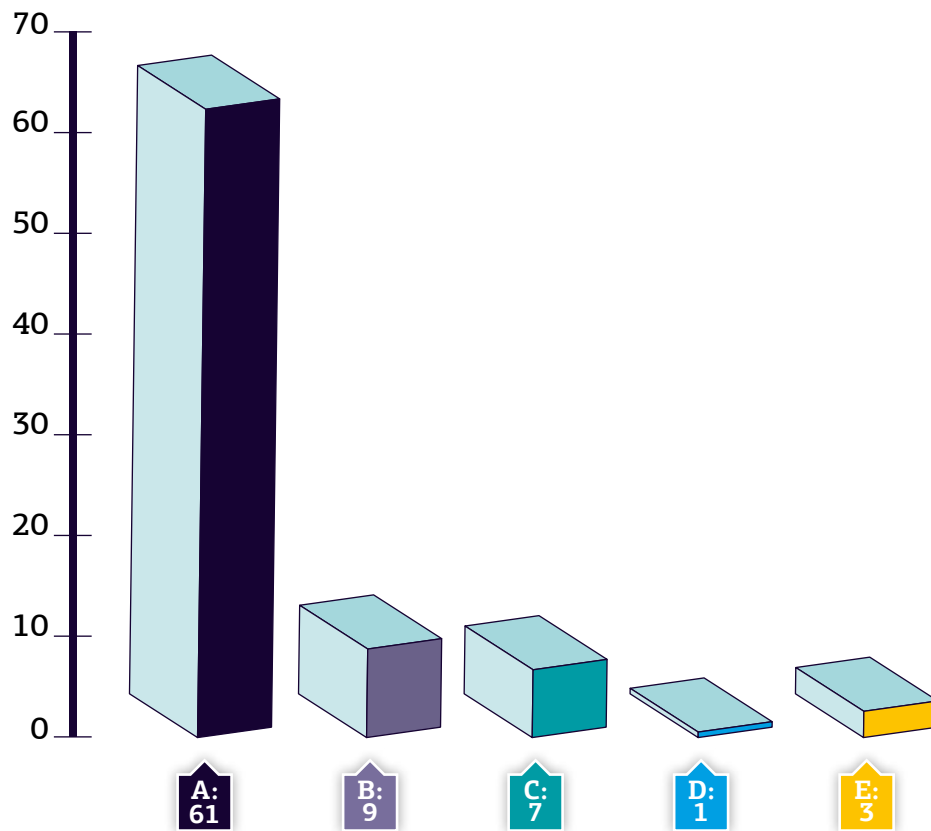
Φύση παραπόνων 2017 Nature of complaints 2017



Επεξήγηση / Explanation

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

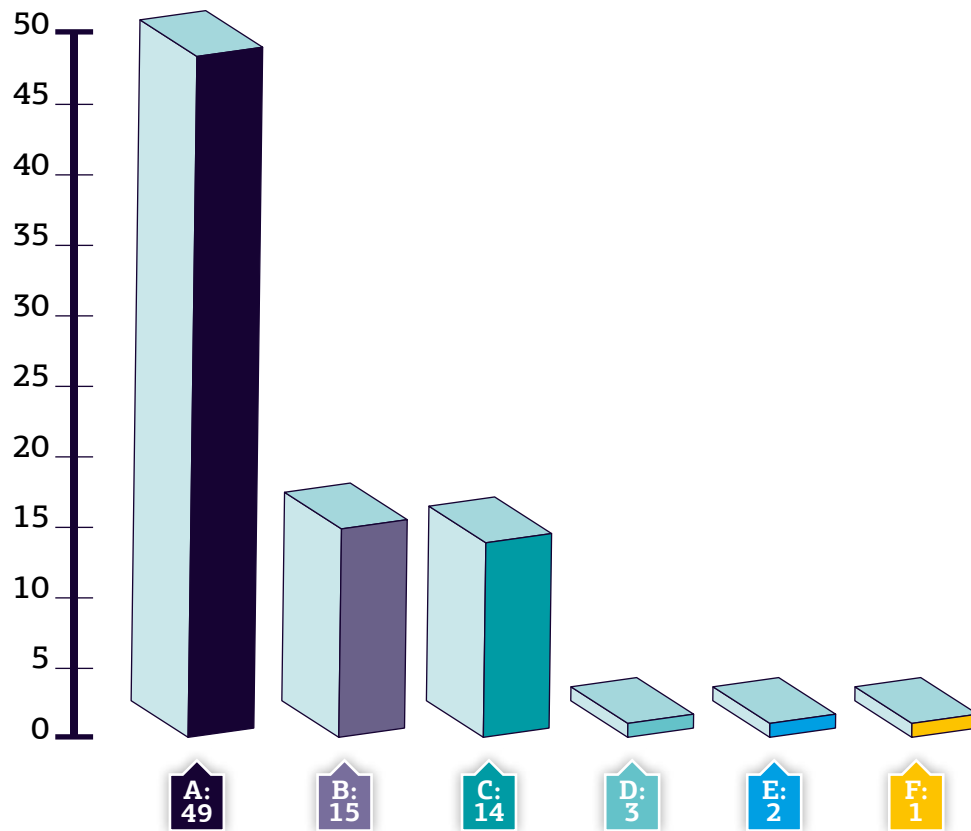
Τρόποι συναλλαγής 2017
Selling methods 2017



Επεξήγηση / Explanation

- 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 2017 Methods of submission of complaints 2017



Επεξήγηση / Explanation

- A:** Τηλέφωνο / Phone
- B:** Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο / Email
- C:** Ιστοσελίδα / Website
- D:** Επιστολή / Letter
- E:** Προσωπική επίσκεψη / Personal Visit
- F:** Άλλα / Other

Επιτυχημένες ιστορίες
Success stories



Κύπριος καταναλωτής ταξίδευε από Λάρνακα προς Μάντσεστερ μέσω Βιέννης με αυστριακή αεροπορική εταιρεία. Κατά την προσγείωση του στο αεροδρόμιο της Βιέννης πληροφορήθηκε ότι η πτήση του θα ακυρωνόταν, λόγω τεχνικών προβλημάτων, και ως εκ τούτου διευθετήθηκε επαναπροορισμός της πτήσης μέσω Λονδίνου με τελικό προορισμό το Μάντσεστερ. Αυτό είχε ως επακόλουθο ο καταναλωτής να φτάσει στον τελικό του προορισμό με 8 ώρες καθυστέρηση μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης. Κατόπιν διαμεσολάβησης των ΕΚΚ Κύπρου και Αυστρίας, η εταιρεία κατέβαλε στον καταναλωτή το συνολικό πόσο των €250 ως αποζημίωση για την ακύρωση της πτήσης του βάσει των προνοιών του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 261/2004.

A Cypriot consumer was travelling from Larnaca to Manchester via Vienna with an airline based in Austria. Upon his arrival at Vienna airport, he was informed that due to technical reasons, his flight was cancelled and it was rerouted to Manchester via London. As a result of this cancellation, the consumer arrived to his final destination with an 8 hour delay. Following the intervention of ECC Cyprus and ECC Austria, the company paid to the consumer the amount of € 250, as compensation for the cancellation of his flight according to the provisions of EU Regulation 261/2004.

Υπόθεση / Case

Έλληνας καταναλωτής είχε παρατηρήσει χρεώσεις στο λογαριασμό κινητής του τηλεφωνίας, από εταιρεία η οποία εδρεύει στην Κύπρο, μέσω μηνυμάτων πενταψήφιου αριθμού. Κατόπιν διαμεσολάβησης των ΕΚΚ Κύπρου και Ελλάδος, η εταιρεία επέστρεψε στον καταναλωτή το ποσό των €300, ποσό το οποίο είχε παρανόμως χρεωθεί στο λογαριασμό του.

Greek consumer has observed charges on his mobile phone bill from a company based in Cyprus via five-digit messages. Following the intervention of ECC Cyprus and ECC Greece, the company returned to the consumer the amount of €300, which was illegally charged to his account.



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE

Σχέση με τα ΜΜΕ

01-12-2017

Ρεπορτάζ στις ειδήσεις του ΡΙΚ για την ενημερωτική εκστρατεία στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας για τα δικαιώματα επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς.

04-12-2017

Συμμετοχή στη 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.

Media Relations:

01-12-2017

Reportage in PIK News of the informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

04-12-2017

Participation 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.



ΕΠΙΧΕΙΡΕ / ΚΥΠΡΟΣ

Online κρατήσεις διακοπών:12 συμβουλές γι'αποφυγή δυσάρεστων εκπλήξεων

Πολίτης News, 04.07.2017



▲ <http://politis.com.cy/>

▲ <http://www.cna.org.cy/>

▲ <http://www.philenews.com/>

▲ <http://riknews.com.cy/>

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE

Σεμινάρια / Ημερίδες / Παρουσιάσεις

26-28 09-2017

Συμμετοχή στην παρουσίαση των νομοθεσιών της ΥΠΚ με σκοπό την ενημέρωση του προσωπικού.

01-12-2017

Συμμετοχή στην ενημερωτική εκστρατεία για τα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας.

06-12-2017

Συμμετοχή στην συνάντηση της ΥΠΚ με τις Οργανώσεις καταναλωτών και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

▶
Ενημερωτική εκστρατεία για τα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς» στο Διεθνή Αερολιμένα Λάρνακας.

Informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

Seminars / Conferences / Presentations

26-28 09-2017

Participation in informative seminar for Consumer legislation organised by the Consumer Protection Service.

01-12-2017

Participation in informative campaign on Air Passenger Rights at Larnaca International Airport.

06-12-2017

Participation in a meeting with Consumers Organisations and trade Unions organised by the Consumer Protection Service.





ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

ACTIVITIES OF THE CENTRE

Εκδόσεις

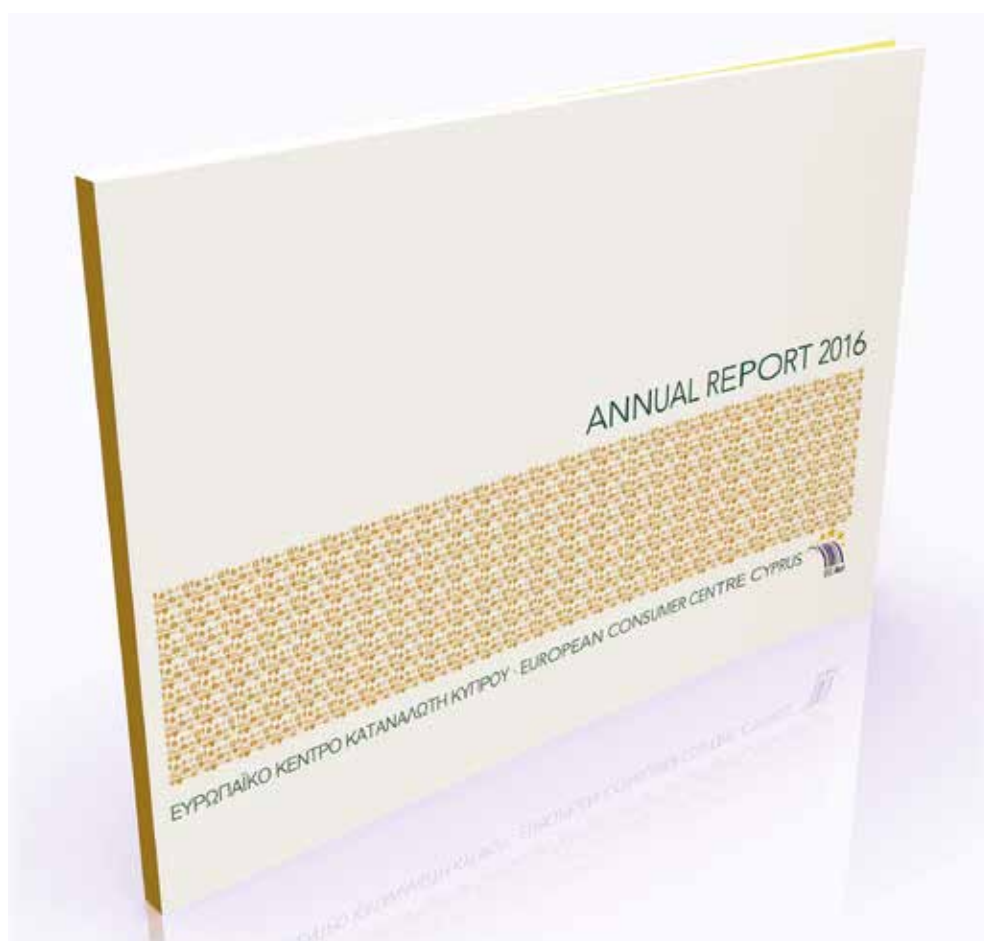
26-28 09-2017

- Έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου με τίτλο «Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών μεταξύ Επιχειρήσεων και Καταναλωτών».
- Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2016.

Publications

26-28 09-2017

- Issue of an informative leaflet titled "Online Dispute Resolution between Consumer and Trader".
- Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2016.



▲ Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2016.
[Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2016.](#)



▲ Ενημερωτικό φυλλάδιο για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.
 Informative leaflet on the "Online Dispute Resolution"

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

COOPERATION WITH THE NETWORK AND STAKEHOLDERS

Συνεδρίες Δικτύου

Εντός του 2017, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ στις Βρυξέλλες, στην Ημέρα Συνεργασίας και στο Presidency Event στην Μάλτα. Περαιτέρω, μέλος του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε ως σημείο επαφής του ΕΚΚ Κύπρου για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ODR) και στο εκπαιδευτικό σεμινάριο για το νέο σύστημα χειρισμού στις Βρυξέλλες. Τέλος, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στο εργαστήριο με θέματα επικοινωνίας το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Ταλίν.

Networking

During 2017, ECC Cyprus participated in the ECC-Net meetings held in Brussels, in the ECC-Net Cooperation Day and in the Presidency Event held in Malta. Furthermore, a member of ECC Cyprus participated in the ODR contact points' network meeting and in the workshop for the new IT-Tool system held in Brussels. Also, ECC Cyprus participated in the Communication Workshop held in Tallinn.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

COOPERATION WITH THE NETWORK AND STAKEHOLDERS

Κοινά ερευνητικά προγράμματα

Eντός του 2017 το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε έρευνες /ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε στο πιο κάτω κοινό ερευνητικό πρόγραμμα:

«Subscription Traps»

Το ερευνητικό πρόγραμμα σκοπό είχε να εξετάσει τους διαφορετικούς τρόπους συνδρομής, βοηθώντας έτσι τους καταναλωτές να βρουν πληροφορίες για αυτές τις ειδικές προσφορές, να αξιολογήσουν τις πληροφορίες που παρέχονται και να γνωρίζουν πώς μπορούν να λάβουν αποζημίωση. Ήταν σημαντικό να εξετάσουμε αυτό το ζήτημα καθώς το Δίκτυο των ΕΚΚ έχει δεχθεί σωρεία παραπόνων.

Η συλλογή και ανάλυση πληροφοριών σχετικά με τις μεθόδους εργασίας και τις εμπορικές δραστηριότητες των εταιρειών αυτών στην ΕΕ, τη Νορβηγία και την Ισλανδία θα συμβάλει στη βελτίωση των προσπαθειών πληροφόρησης των ΕΚΚ. Αποτρέποντας έτσι τους καταναλωτές να πέσουν σε δυσμενείς προσφορές χωρίς να γνωρίζουν το συνολικό κόστος.

Το Δίκτυο ΕΚΚ πρέπει να είναι προετοιμασμένο για την αντιμετώπιση αυτών των περιπτώσεων όπου οι εμπλεκόμενες εταιρείες χρησιμοποιούν νέα είδη προσφορών μέσω νέων προσεγγίσεων μεθόδων μάρκετινγκ. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο πρέπει να αυξήσουμε τις γνώσεις μας σχετικά με αυτές τις εταιρείες.

Joint projects

During 2017 ECC Cyprus responded to surveys and queries from other ECCs and the European Commission and participated in the following joint project:

Subscription Traps»

This project will be looking into different version of subscription, helping consumers to find information about these special offers, how to evaluate the information provided and how to act to receive redress. It is important that we look into this issue as the ECC-Net can see an increase of cases Collecting and analysing information about these companies working methods and marketing in the EU, Norway and Iceland can help improve ECC's own information effort. Thereby preventing those consumers falls into unfavourable offers without knowing the total cost.

The ECC-Net must be prepared for handling these cases where the companies involved are using new versions of offers through new approaches of marketing methods. That is why we need to increase our knowledge about these companies.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

COOPERATION WITH THE NETWORK AND STAKEHOLDERS

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

19-06-2017

Συμμετοχή στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων.

25-06-2017

Συμμετοχή στην ετήσια συνεδρία της Συμβουλευτικής Επιτροπής Καταναλωτών υπό την προεδρία του Υπουργού Ενέργειας.

29-09-2017

Επίσκεψη συμβούλων του ΕΚΚ Λετονίας στο ΕΚΚ Κύπρου.

13-10-2017

Συμμετοχή στον εορτασμό της Διεθνούς Ημέρας Προτύπων, η οποία διοργανώθηκε από τον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης.

18-12-2017

Συνεδρία 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, Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου).



Cooperation with stakeholders

19-06-2017

Participation in the Annual General Meeting of the Cyprus Hotel Association.

25-06-2017

Participation in the Consultative Committee for Consumers Issues chaired by the Minister of Energy.

29-09-2017

Study visit from ECC Latvia to ECC Cyprus.

13-10-2017

Participation in the celebration of the World Standards Day 2017 organised by the Cyprus Organisation for Standardisation.

18-12-2017

Meeting 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).





Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις του ΕΚΚ Κύπρου και αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και/ή του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency(CHAFEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAFEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.



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.





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

Υπουργείο Ενέργειας
Εμπορίου, Βιομηχανίας
και Τουρισμού
Αγαπήνωρος 2,
Μέγαρο ΙΡΙΣ,
1^{ος} όροφος,
1075 Λευκωσία,
Κύπρος
Τηλ.: +357 22 867177
Φαξ: +357 22 200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

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

Ministry of Energy,
Commerce, Industry
and Tourism
2 Agapinoros,
IRIS Tower,
1st floor,
1075 Nicosia,
Cyprus
Tel.: +357 22 867177
Fax: +357 22 200975
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org



www.ecccyprus.org

