

Παροχή βοήθειας
και συμβουλών στους
Ευρωπαίους καταναλωτές



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

Ετήσια Έκθεση
Annual Report

20
21

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου
European Consumer Center Cyprus

	σελίδα page
Εισαγωγή Foreword	3
Βοήθεια στους καταναλωτές Assistance to consumers	
Παράπονα/ Υποθέσεις Complaints/ Cases	6
Κατηγορίες παραπόνων Complaints' categories	7
Δραστηριότητες του Κέντρου Activities of the centre	
Σχέση με τα ΜΜΕ Media relations	13
Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις Seminars /Conferences/Presentations	14
Εκδόσεις Publications	15
Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ και αρμόδιους φορείς	
Cooperation with the ECC Network and stakeholders	
Συνεδρίες Δικτύου Networking	17
Συνεργασία με αρμόδιους φορείς Cooperation with stakeholders	19

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ) έχει δημιουργηθεί το 2005, ως μέρος του πλαισίου για την πολιτική καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε κάθε Κράτος-Μέλος λειτουργεί ένα ΕΚΚ, καθώς επίσης και στην Ισλανδία και τη Νορβηγία, το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Κυβερνήσεις. Τα ΕΚΚ παρέχουν βοήθεια σε καταναλωτές των Κρατών Μελών της ΕΕ, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, όταν αυτοί αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές, μέσω δωρεάν συμβουλών και πρακτικής βοήθειας. Περαιτέρω, τα ΕΚΚ ανταποκρίνονται σε αιτήματα πληροφόρησης και διανέμουν πληροφορίες μέσω των ιστοσελίδων τους και άλλων καναλιών επικοινωνίας. Το Δίκτυο των ΕΚΚ δεσμεύεται να ενδυναμώσει τους καταναλωτές, ούτως ώστε να επωφελούνται πλήρως των πλεονεκτημάτων της Ενιαίας Αγοράς.

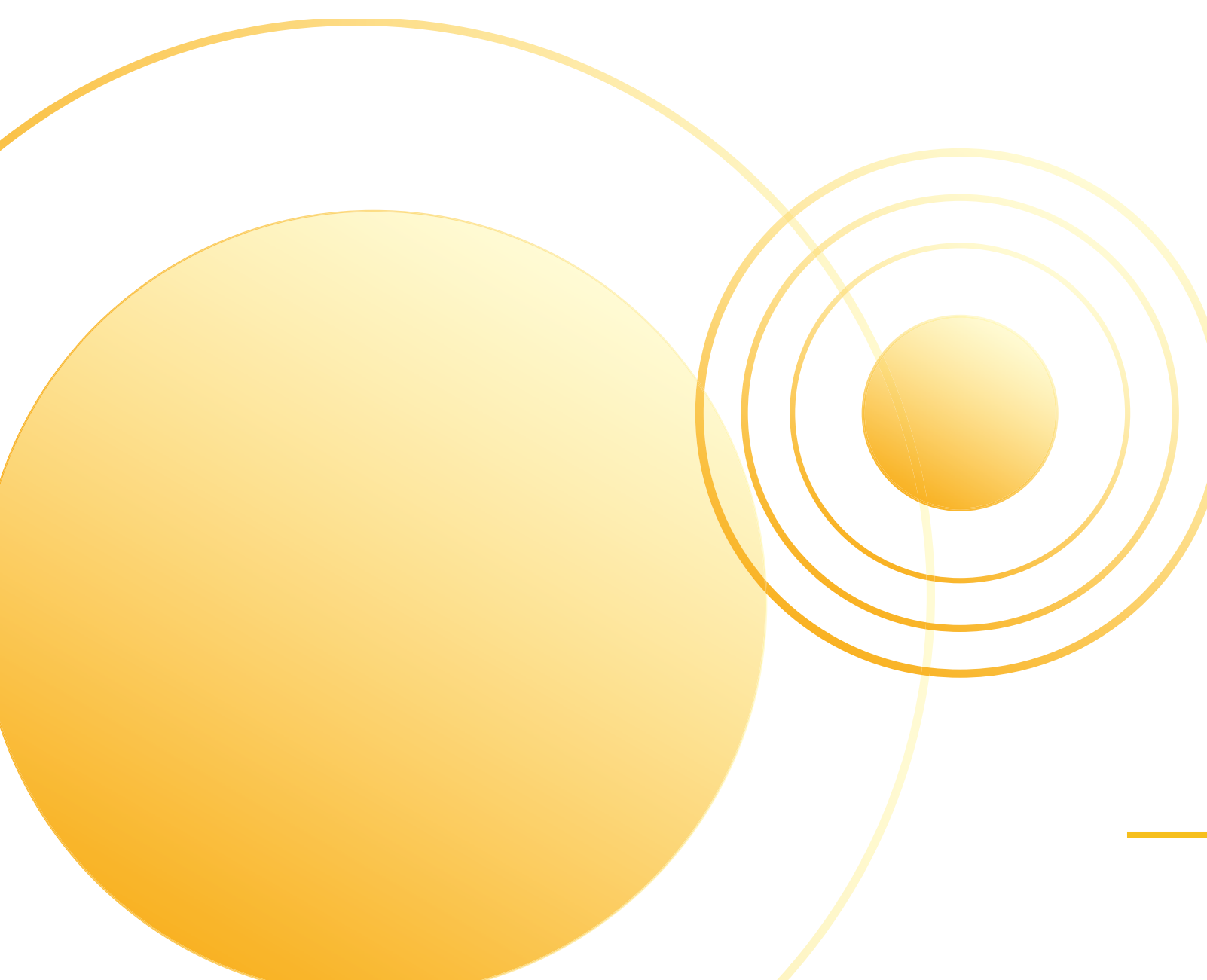
Το ΕΚΚ Κύπρου λειτουργεί από το 2005 και φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας.

The Network of the European Consumer Centers (ECCs) was established in 2005 as part of the European Union's consumer policy Framework. There is an ECC for each EU Member States, as well as one each in Iceland and Norway, co-financed by the European Commission and national governments. ECCs support consumers from EU Member States, Norway and Iceland in exercising their rights when they have problems with cross-border transactions. This includes by giving free advice and providing practical assistance. They provide information on request and disseminate information widely through their websites and other communication products. By providing a full and centralised service, ECC-Net is committed to empowering consumers and enabling them to take full advantage of the Single Market.

ECC Cyprus, established in 2005 and is hosted in the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce and Industry.

Κατά τη διάρκεια του 2021, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 351 διασυνοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 604 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2021, το ΕΚΚ Κύπρου, μεταξύ άλλων, συμμετείχε σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με σκοπό την προώθηση των υπηρεσιών του Κέντρου και την ενημέρωση των καταναλωτών σε θέματα που τους αφορούν. Περαιτέρω, προέβηκε σε ενημερωτικές ημερίδες σε σχολεία για πληροφόρηση των μαθητών σε σχέση με το ηλεκτρονικό εμπόριο.

During 2021 ECC Cyprus investigated 351 cross border consumers' complaints and responded to 604 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2021, among others, participated in TV and radio broadcasts to promote the services offered by the Centre and to provide information on consumer issues. Also, ECC Cyprus organised informative seminars were held in schools to inform students about e-commerce.





Βοήθεια στους καταναλωτές
Assistance to consumers

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. Σημειώνεται, ότι το Δίκτυο συνεργάζεται και με το International Consumer Centre του Ηνωμένου Βασιλείου για το χειρισμό διασυννοριακών παραπόνων.

Εντός του 2021, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 351 παράπονα, εκ των οποίων 277 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 74 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2021 ανταποκρίθηκε σε 604 αιτήματα από καταναλωτές για παροχή πληροφοριών.

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. The ECC-Net also cooperates with the International Consumer Centre in the UK.

During 2021, ECC Cyprus investigated 351 complaints. Of these complaints, 277 were submitted by consumers residing in Cyprus and 74 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2021, ECC Cyprus responded to 604 information requests submitted by consumers.

- Μεταφορές - 64% (225 παράπονα)
- Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 7% (25 παράπονα)
- Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 7% (24 παράπονα)
- Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 6% (22 παράπονα)
- Είδη ένδυσης και υπόδησης - 5% (20 παράπονα)
- Υγεία - 3% (10 παράπονα)
- Έπιπλα και Οικιακός Εξοπλισμός - 3% (10 παράπονα)
- Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 3% (10 παράπονα)
- Επικοινωνία - 1% (3 παράπονα)
- Άλλα - 1% (2 παράπονα)

- Transport - 64% (225 complaints)
- Restaurants, hotels and accommodation services - 7% (25 complaints)
- Miscellaneous goods & services - 7% (24 complaints)
- Recreation and culture - 6% (22 Complaints)
- Clothing and footwear - 5% (20 Complaints)
- Health - 3% (10 Complaints)
- Furnishing and household equipment - 3% (10 Complaints)
- Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 3% (10 complaints)
- Communication - 1% (3 Complaints)
- Others - 1% (2 Complaints)



Μεταφορές | Transport

64%

Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής | Restaurants, hotels and accommodation services

7%

Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες | Miscellaneous goods & services

7%

Θέματα αναψυχής και κουλτούρας | Recreation and culture

6%

Είδη ένδυσης και υπόδησης | Clothing and footwear

5%

Υγεία | Health

3%

Έπιπλα και Οικιακός Εξοπλισμός | Furnishing and household equipment

3%

Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό

Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP

3%

Επικοινωνία | Communication

1%

Άλλα | Others

1%

Βοήθεια στους καταναλωτές | Assistance to consumers

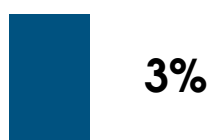
Ηλεκτρονικό Εμπόριο

E-commerce



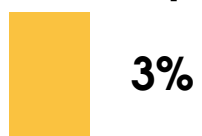
Διαδικτυακή Πλατφόρμα

Internet Platform



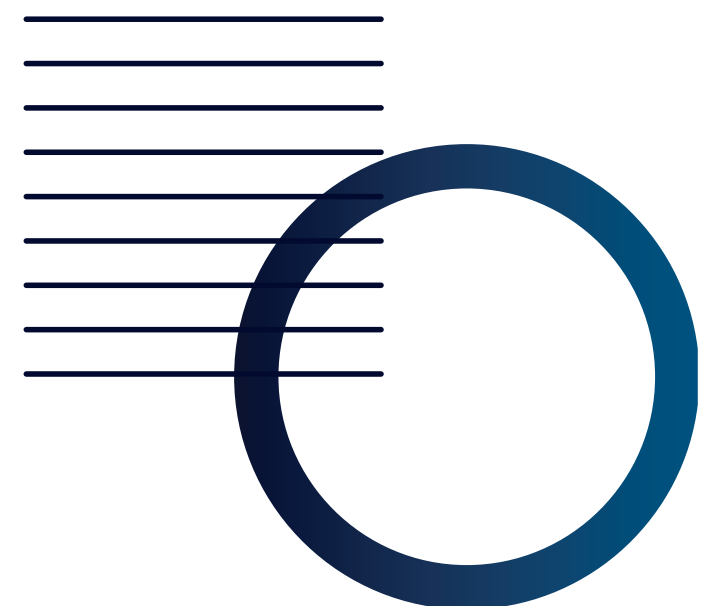
Αγορές μέσω καταστήματος

On the premises



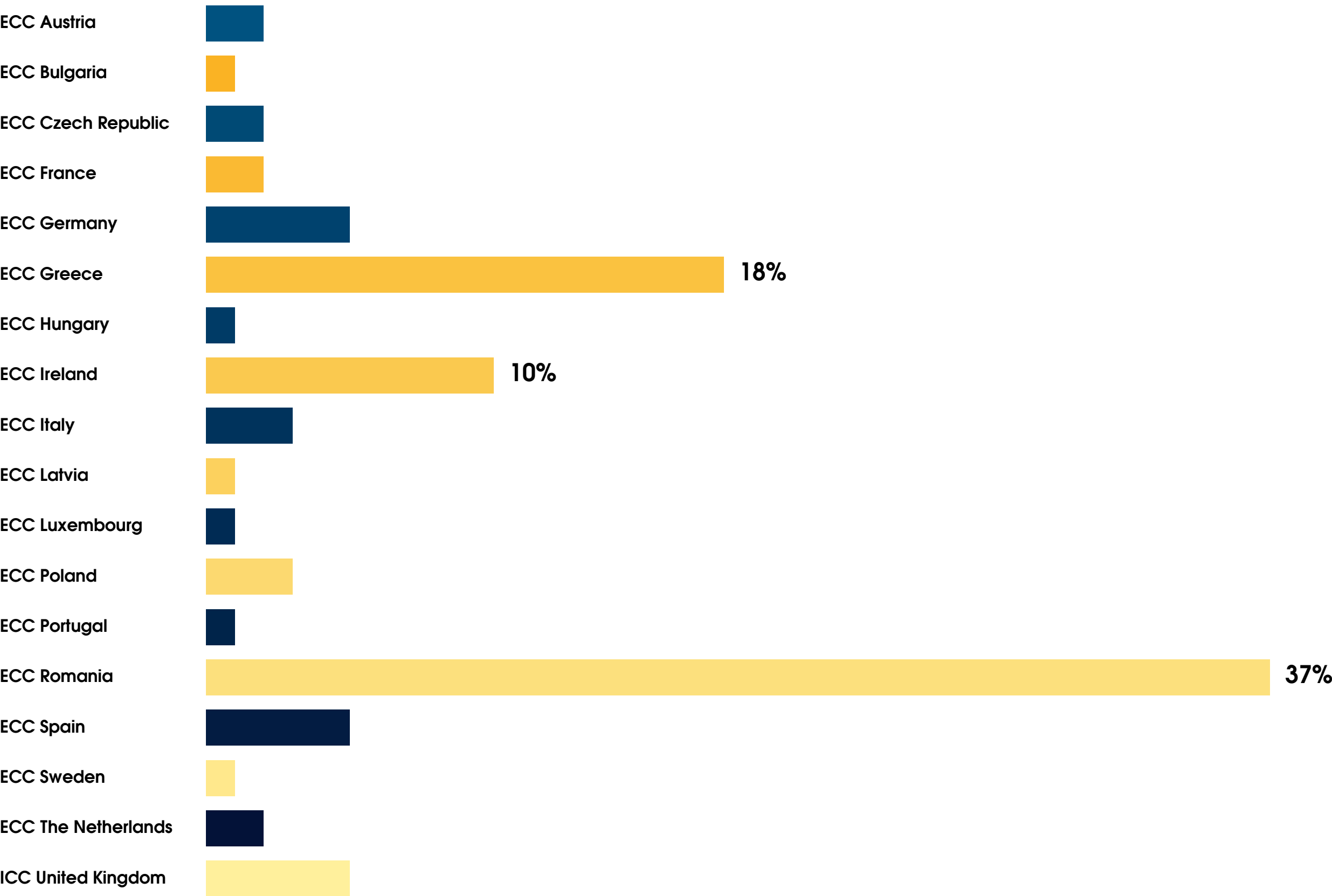
Αγορές εξ αποστάσεως εκτός ηλεκτρονικού εμπορίου

Distance selling except e-commerce



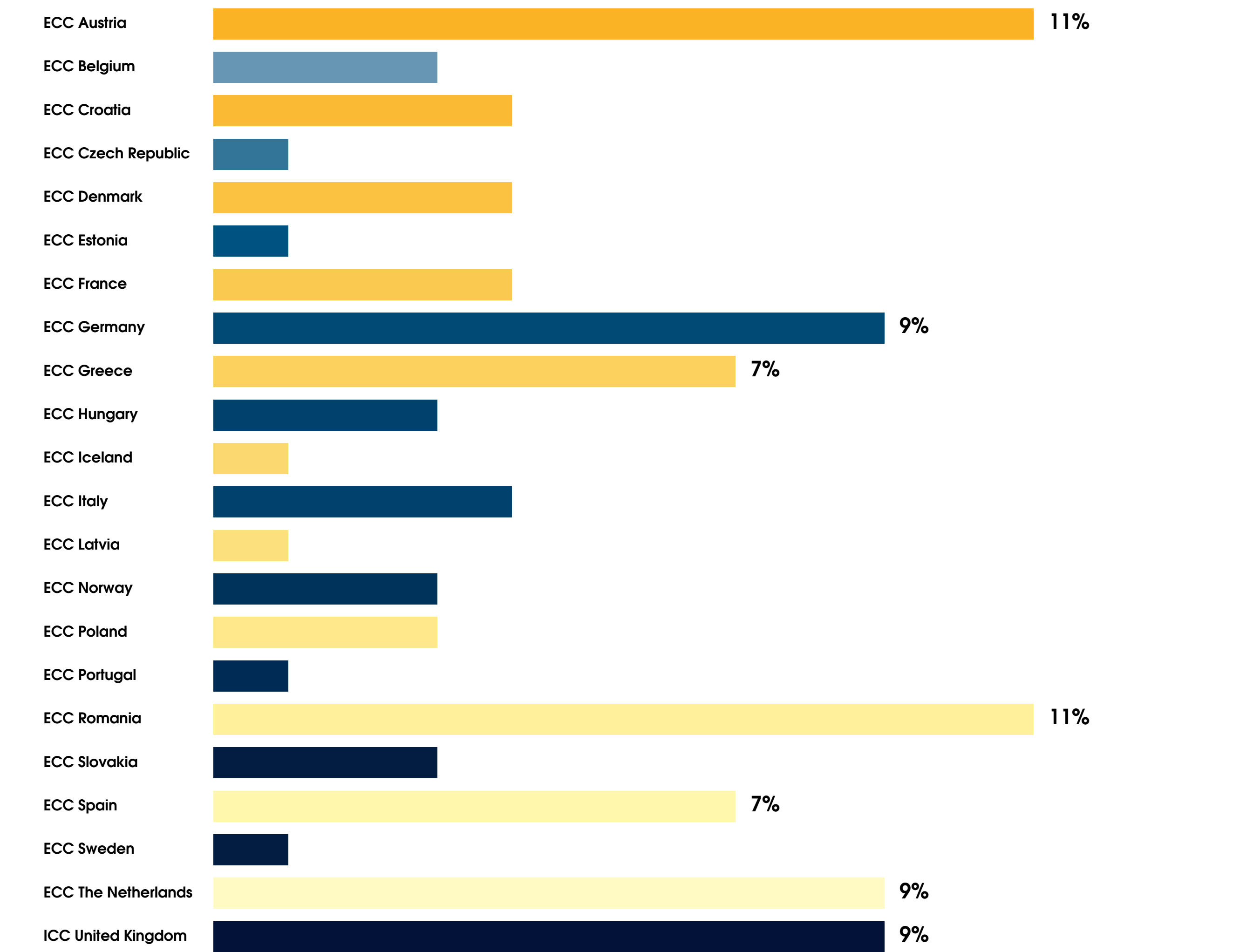
Γεωγραφική κατανομή 2021 - Καταναλωτές

Geographical distributions 2021 - Consumers



Γεωγραφική κατανομή 2021 - Έμποροι

Geographical distributions 2021 - Traders

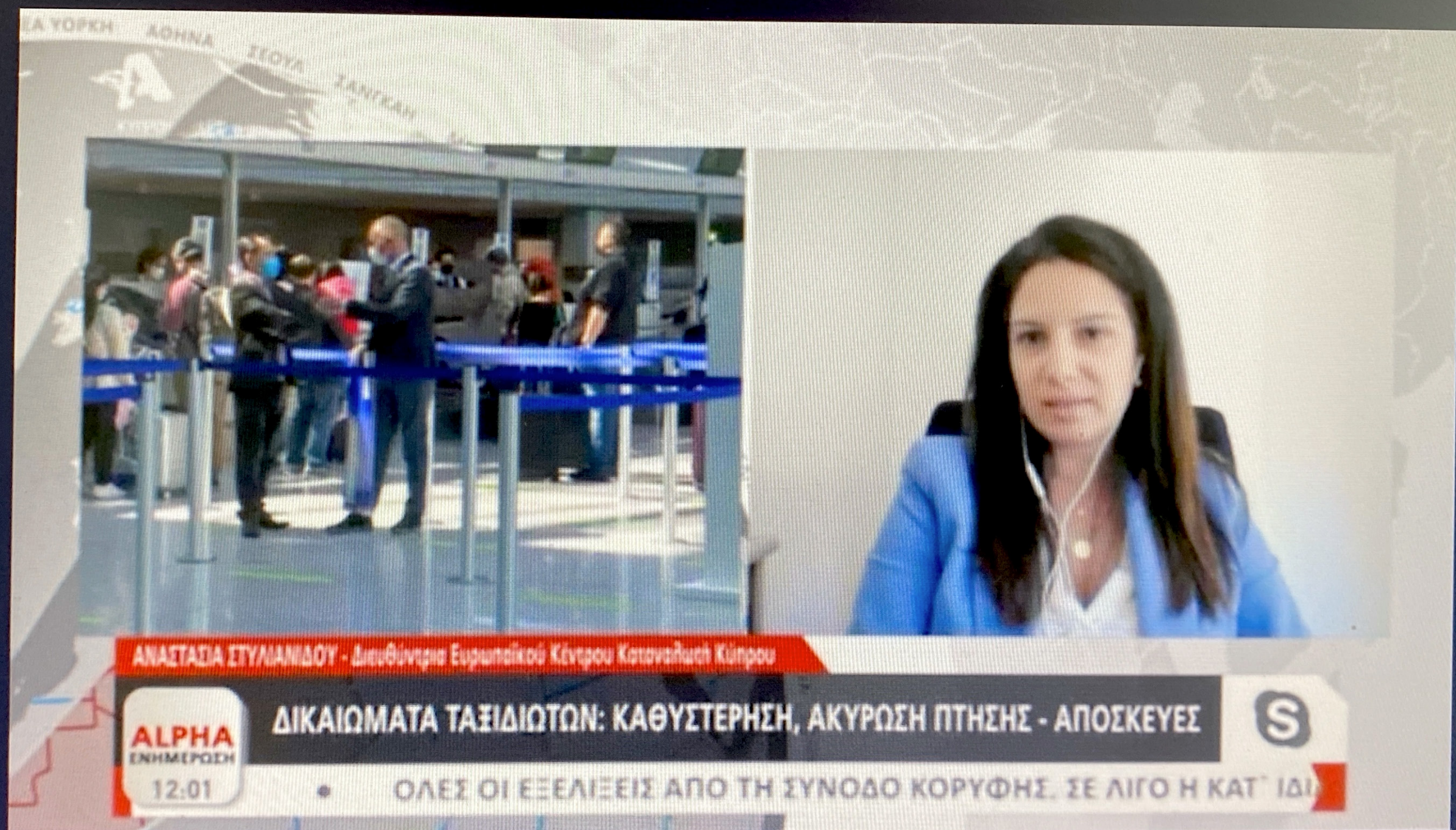


Δραστηριότητες του Κέντρου
Activities of the Centre



Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε σε αρκετές ραδιοφωνικές εκπομπές στο Active Radio καθώς επίσης και στις τηλεοπτικές ενημερωτικές εκπομπές του Alpha Κύπρου «Alpha Ενημέρωση», του ΡΙΚ «Από Μέρα σε Μέρα» και «Brand news» και στο διαδικτυακό κανάλι Digital Tree.

ECC Cyprus participated in several interviews via radio in Active radio and also in informative TV broadcast “Alpha Enimerosi” of Alpha Cyprus, “Apo Mera se Mera” and “Brand News” of Cybc and the Digital Tree.



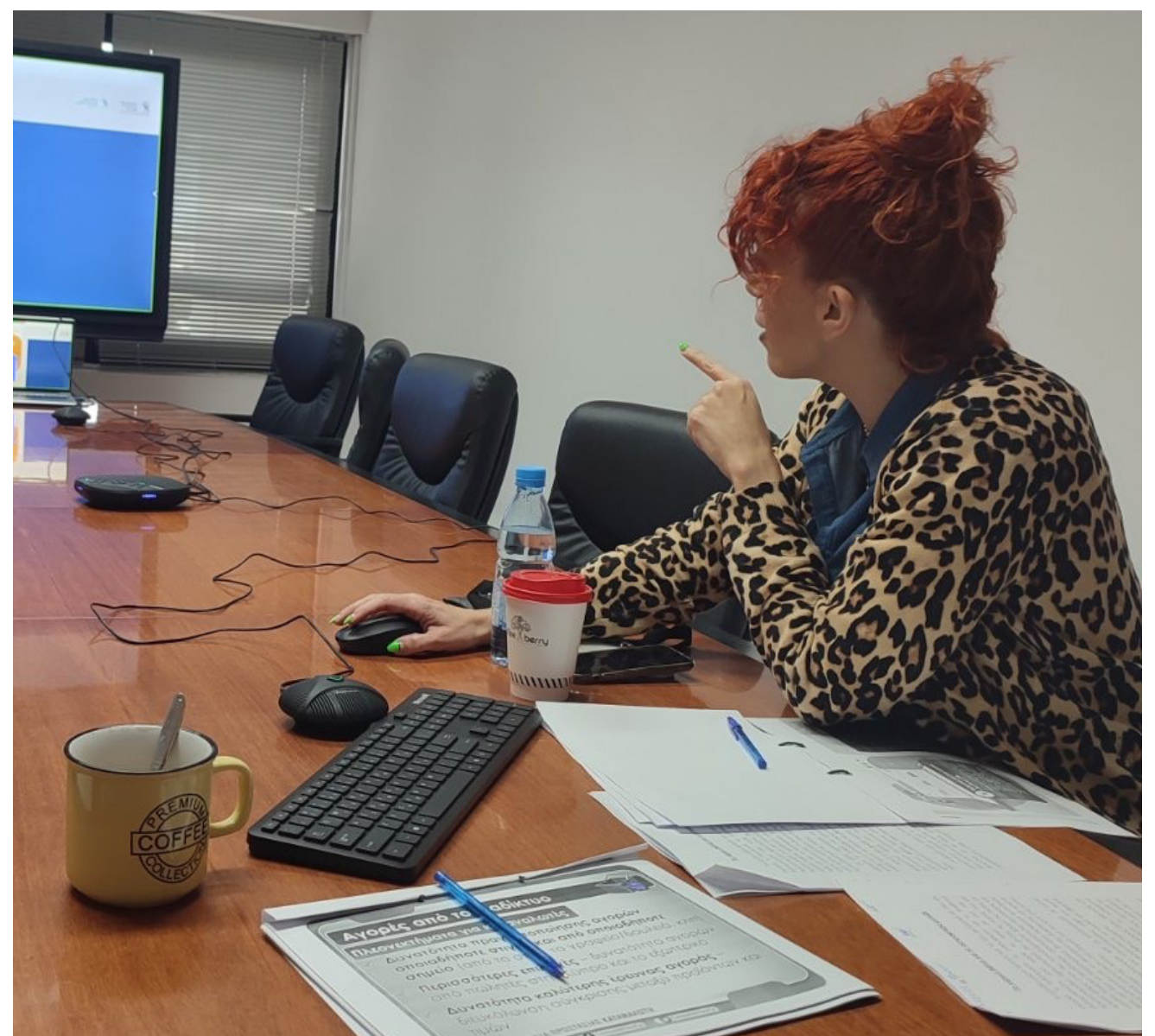
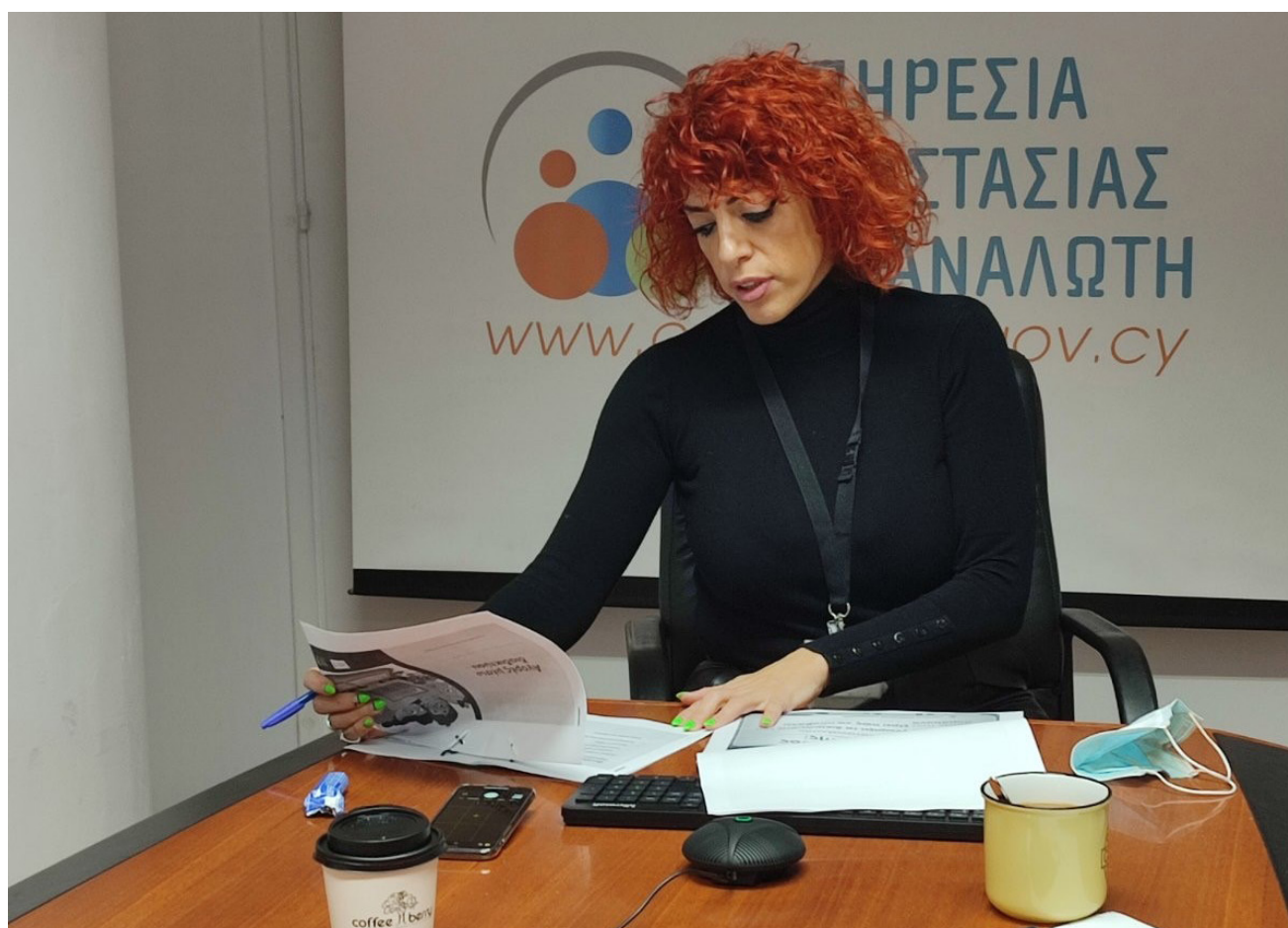
Τηλεοπτική εκπομπή Alpha Ενημέρωση | Tv program Alpha Enimerosi

Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις

Seminars /Conferences/Presentations

Στα πλαίσια επιμόρφωσης των μαθητών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε επισκέψεις σε πολλά σχολεία της Λευκωσίας με σκοπό την ενημέρωση σε σχέση με τις ασφαλείς αγορές μέσω διαδικτύου. Επιπλέον, συμμετείχε ως Ομιλητής σε διάλεξη για την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών, η οποία διοργανώθηκε από το Κυπριακό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών. Περαιτέρω, έλαβε μέρος σε ζωντανή συζήτηση η οποία διοργανώθηκε από τον Οργανισμό Νεολαίας Κύπρου για διάφορα καταναλωτικά θέματα μέσω του Facebook.

Within the context of students' education for their rights as consumers ECC Cyprus visited many schools in Nicosia regarding the e-commerce. Furthermore, ECC Cyprus participated as speaker to an informative seminar organised by the Cyprus Centre for Alternative Dispute Resolution and also, participated in a live conversation via Facebook organized by the Youth Board of Cyprus.



Διαδικτυακό Σεμινάριο για αγορές μέσω Διαδικτύου σε Δημοτικά Σχολεία | Informative Seminar to Elementary Schools for Ecommerce

Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του
ΕΚΚ Κύπρου για το 2020.

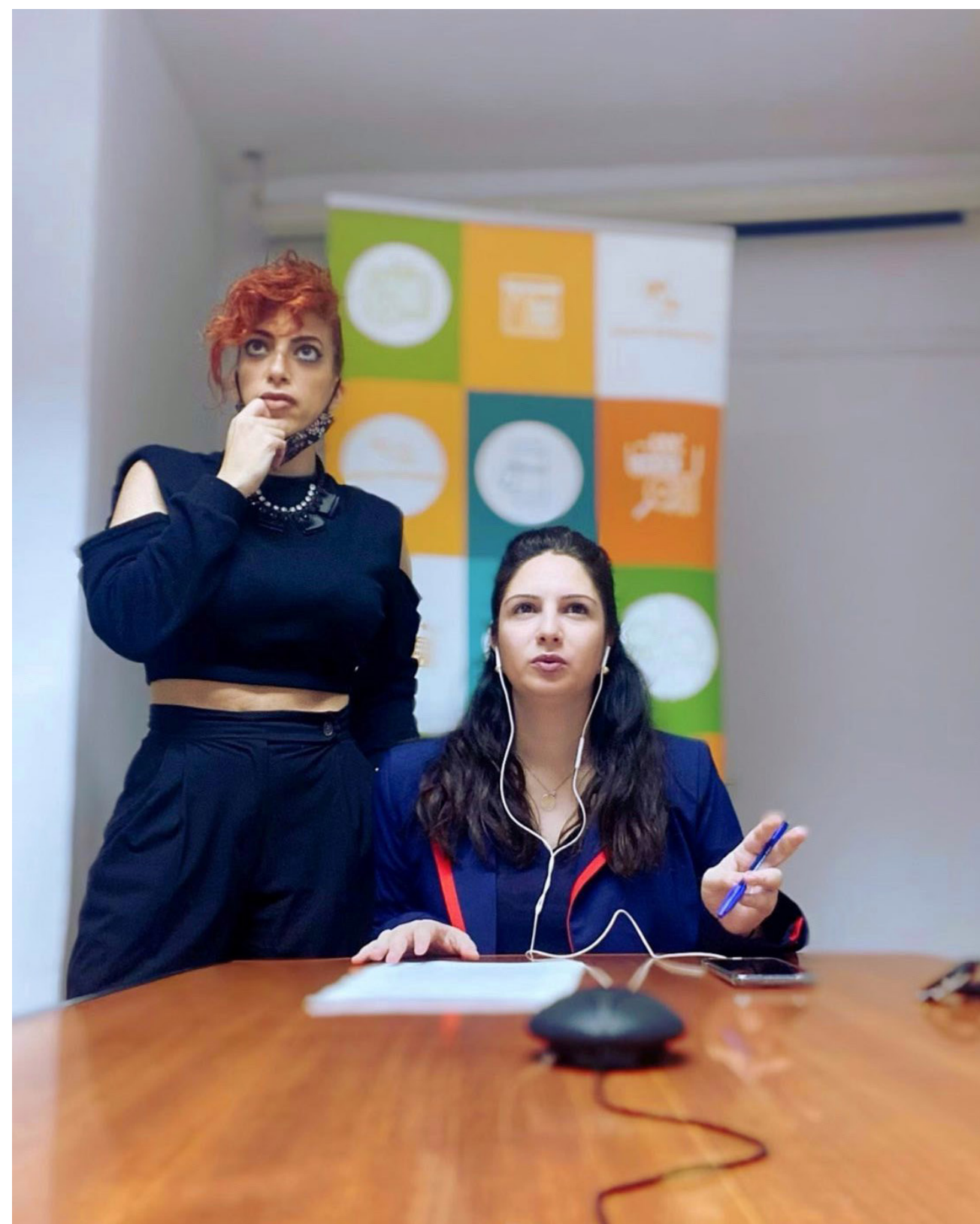
Electronic publication of ECC Cyprus Annual
Report 2020.



[illegible]

Εντός του 2021, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε διαδικτυακά στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ, στο Εργαστήριο Επικοινωνίας το οποίο οργανώθηκε από το ΕΚΚ Ιταλίας και στην Ημέρα Συνεργασίας το οποίο διοργανώθηκε από το ΕΚΚ Σλοβενίας.

During 2021, ECC Cyprus participated in the on-line ECC-Net meetings, in the Communication Workshop organised by the ECC Italy and in Co-operation Day organised by the ECC Slovenia.



Διαδικτυακό Σεμινάριο | Informative Seminar



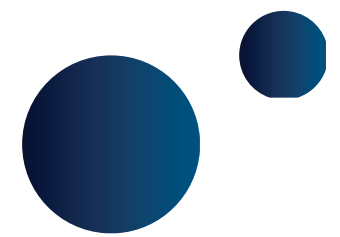
Διαδικτυακή συνεδρία Δικτύου ΕΚΚ | Online ECC-Net meeting

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

Cooperation with stakeholders

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στη Γενική Συνέλευση Μελών της ΣΕΚ ως ομιλητής και στη Συμβουλευτική Καταναλωτών υπό την Προεδρία της Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας. Περαιτέρω, κάλεσε σε συνεδρία τους εμπλεκόμενους αρμόδιους φορείς με στόχο την ανταλλαγή απόψεων σε θέματα καταναλωτών (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, Υφυπουργείο Τουρισμού, το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας, το Solvit Κύπρου, Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου, Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών, το Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, το ΕΤΕΚ).

ECC Cyprus participated in the General Meeting of SEK as speaker and participated to the Counseling Committee for Consumer under the Presidency of the Ministry of Energy, Commerce and Industry. Furthermore, ECC Cyprus had a meeting with local stakeholders, exchanging ideas for consumer issues (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 Department of Civil Aviation, the Deputy Ministry of Tourism, 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, the Cyprus Consumer Centre for Alternative Dispute Resolution, the Office of Electronic Communications & Postal Regulations).



Συνεργασία με αρμόδιους φορείς Cooperation with stakeholders



Παρουσίαση του Κέντρου στο 29ο Παγκύπριο Συνέδριο της ΣΕΚ
ECC Cyprus present the Centre at the 29th Pancyprrian Informative Seminar of SEK

Το περιεχόμενο αυτής της έκθεσης αντιπροσωπεύει μόνο τις απόψεις του ΕΚΚ Κύπρου και αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του/της. Επ' ουδενί δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αντικατοπτρίζει τις απόψεις του European Commission ή/και του Consumers, Health, Agriculture και Food Executive Agency (CHAFEA) ή της οντότητας, του European Innovation Council και του and SMEs Executive Agency (EIS-MEA), ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Agency δεν αποδέχονται καμία ευθύνη για τη χρήση που μπορεί να γίνει των πληροφοριών που περιέχει.

Το περιεχόμενο αυτής της έκθεσης, που διατίθενται στον τομέα europa.eu, ενδέχεται να περιέχει «εξωτερικούς συνδέσμους» προς ιστοτόπους σε τομείς διαφορετικούς από το europa.eu, οι οποίοι αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του δημιουργού. Οι υπηρεσίες της Επιτροπής δεν έχουν κανέναν έλεγχο και δεν αναλαμβάνουν καμία ευθύνη για αυτούς τους «εξωτερικούς συνδέσμους» ”.

Όταν οι επισκέπτες των ιστοσελίδων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής επιλέγουν να ακολουθήσουν τέτοιους «εξωτερικούς συνδέσμους» σε ιστότοπους σε τομείς διαφορετικούς από το europa.eu, το κάνουν με δική τους ευθύνη και θα αποχωρήσουν από τον επίσημο τομέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ειδικότερα, αυτοί οι επισκέπτες θα υπόκεινται στις πολιτικές cookie, απορρήτου και νομικών πολιτικών (συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας δεδομένων και προσβασιμότητας) του εξωτερικού ιστότοπου.

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 (CHAFEA), or its successor entity the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), 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.

The content of this report, made available on the europa.eu domain, may contain “external links” to websites in domains other than europa.eu which are the author’s sole responsibility. Commission services have no control, and assume no responsibility, over these “external links”.

When visitors to European Commission websites choose to follow such “external links” to websites in domains other than europa.eu, they do so at their own responsibility and would leave the official domain of the European Commission. In particular, these visitors would be subject to the cookie, privacy and legal policies (including data protection and accessibility requirements) of the external website.



Συγχρηματοδότηση από
την Ευρωπαϊκή Ένωση



Co-funded by
the European Union



Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
Αγαπήνωρος 2, Μέγαρο ΙΡΙΣ, 1421 Λευκωσία, Κύπρος

Ministry of Energy, Commerce and Industry
2 Agapinoros, IRIS Tower, 1421 Nicosia, Cyprus

Τηλ.+357 22867177
Φαξ.+357 22200975

ecccyprus@meci.gov.cy
www.ecccyprus.gov.cy

Tel.+357 22867177
Fax.+357 22200975