

**2006**

# ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ANNUAL REPORT



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου)  
European Consumer Centre of Cyprus (ECC Cyprus)  
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού  
Ministry of Commerce, Industry and Tourism

## Περιεχόμενα

- 1. Πρόλογος**
- 2. Η Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου**
- 3. Γενικές Πληροφορίες  
Στόχοι του ΕΚΚ Κύπρου**
- 4. Βοήθεια στους Καταναλωτές**
  - 4.1 Παράπονα/ Υποθέσεις
  - 4.2 Παραδείγματα παραπόνων
- 5. Δραστηριότητες του Κέντρου**
  - 5.1 Σχέση με τα ΜΜΕ
  - 5.2 Συνεργασία με αρμόδιους φορείς
  - 5.3 Σεμινάρια/Ημερίδες
  - 5.4 Εκδόσεις
- 6. Συνεργασία με το Δίκτυο των ΕΚΚ.**
  - 6.1 Συμμετοχή σε κοινά ερευνητικά προγράμματα/ έρευνες.
  - 6.2 Εκπαιδευτικές Επισκέψεις και Συνεδρίες του Δικτύου.
- 7. Ιστοσελίδα του ΕΚΚ Κύπρου**

## Contents

- 1. Foreword**
- 2. The ECC Cyprus Team**
- 3. General Information  
Targets of ECC Cyprus**
- 4. Assistance to Consumers**
  - 4.1 Complaints/Cases
  - 4.2 Some case examples of consumer complaints
- 5. Activities of the Centre**
  - 5.1 Relationship with the Media
  - 5.2 Cooperation with relevant stakeholders
  - 5.3 Seminars/Workshops
  - 5.4 Publications
- 6. Cooperation with the ECC -Network**
  - 6.1 Participation in joint research projects/surveys.
  - 6.2 Study Visits and Meetings of the Network.
- 7. ECC Cyprus Website**

ECC-Net

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου, άρχισε την λειτουργία του τον Απρίλιο του 2005 και τα εγκαίνια τελέστηκαν από τον Ευρωπαϊκό Επίτροπο Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή, κ. Μάρκο Κυπριανού. Αποτελεί μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή DG-SANCO) και την Κυπριακή Δημοκρατία. Το 2006 δαπανήθηκαν €221,551 για την λειτουργία του Κέντρου. Το ΕΚΚ Κύπρου λειτουργεί στα κεντρικά γραφεία του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού στη Λευκωσία.

Στόχος του Κέντρου είναι, να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές να διεκδικούν τα δικαιώματά τους με βάση την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, για να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές στην ενωμένη Ευρώπη. Οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αντιμετωπίζουν προβλήματα σε συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε χώρες Κράτη - Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) εκτός της χώρας διαμονής τους, μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στο αντίστοιχο ΕΚΚ της χώρας τους. Ο ρόλος του Κέντρου είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει την φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης / διαφωνίας μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή. Το ΕΚΚ Κύπρου παρέχει δωρεάν υπηρεσίες.

Το ΕΚΚ Κύπρου το 2006, ολοκλήρωσε τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του και ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε, στην ενημέρωση του Κύπριου Καταναλωτή, για το πώς να διεκδικεί τα δικαιώματά του, ως Ευρωπαίος πολίτης μέσα στην Ενωμένη Ευρώπη.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, το ΕΚΚ Κύπρου πήρε μέρος σε πέντε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές συνεντεύξεις, και οργάνωσε σεμινάριο /ημερίδα για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά σε χώρες κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εξέδωσε δυο δημοσιεύματα τύπου και δημοσίευσε εννέα άρθρα σε εφημερίδες και περιοδικά. Το 2006 υποβλήθηκαν και διερευνήθηκαν 59 διασυνοριακά παράπονα και 63 αιτήματα για παροχή πληροφοριών.

Η συνεργασία του ΕΚΚ Κύπρου με το Δίκτυο των ΕΚΚ συνεχίστηκε. Το ΕΚΚ Κύπρου πήρε μέρος σε δυο κοινά ερευνητικά προγράμματα καθώς και σε έξι έρευνες. Ιδιαίτερη συνεργασία άρχισε και σε εθνικό επίπεδο με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και με Φορείς και Οργανώσεις, που στόχο έχουν την προστασία και ενημέρωση του καταναλωτή.



Δρ. Φρόσω Χατζηλουκά  
Διευθύντρια  
Dr Phroso Hadjiluca  
Director

The European Consumer Centre (ECC) Cyprus began its operation in April 2005 and EU Health and Consumer Protection Commissioner Mr Marcos Kyprianou officially opened the ceremony. It is an integral part of the European Consumer Centres Network and is funded by the European Commission (Directorate General for Health and Consumer Affairs DG-SANCO) as well as by the Republic of Cyprus. In 2006, the amount of €221,551 was spent for the Centre's operation.

ECC Cyprus operates in the central offices of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism in Nicosia. The Centre's target is to provide information and advice to consumers on how to enforce their rights, based on the national and European legislation in order to carry out safe purchases in the European Union.

The European Union citizens facing problems in their transactions in EU Member-States, outside their country of residence may submit their complaints to the respective ECC of their country. One of the main aims of the Centre is to provide amicable settlements of complaints or disputes that arise between a seller and a consumer. ECC Cyprus provides its services for free.

In 2006 ECC Cyprus completed its first year of operation and special importance was attributed to informing Cypriot consumers on how to enforce their rights as European citizens in the European Union.

Within this framework, ECC Cyprus participated in five television and radio interviews and organised a seminar/workshop on air passenger rights traveling to European Union member-states. It issued two press reports and published nine articles in newspapers and magazines.

In 2006, 59 cross-border complaints and 63 requests for information were submitted and investigated. The cooperation of ECC Cyprus with the ECC Network continued and it participated in two joint research projects as well as in six researches.

Particular cooperation also commenced at the national level with the Competition and Consumers Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism and with Institutions and Organisations aiming to protect and inform consumers.



Χαιρετισμός κ. Μάρκου Κυπριανού στα εγκαίνια του ΕΚΚ Κύπρου.  
Mr Marcos Kyprianou at the Opening ceremony of ECC Cyprus.

**Πλήρης απασχόληση:**

**Διευθύντρια**

Δρ. Φρόσω Χατζηλουκά

**Νομικός Σύμβουλος**

Έλενα Παπαχριστοφόρου

**Σύμβουλος**

Παναγιώτα Μιλτιάδου

**Μερική απασχόληση:**

**Σύμβουλος**

Μιχαλάκης Γερούδης

**Προσωπικό Υποστήριξης**

Σοφούλης Σοφοκλέους  
Αντρέας Φωτίου  
Χρυστάλλα Κ. Μιχαήλ

**Full time:**

**Director**

Dr Phrosso Hadjiluca

**Legal Advisor**

Elena Papachristoforou

**Advisor**

Panayiota Miltiadou

**Part time:**

**Advisor**

Michalakis Geroudes

**Support Staff**

Sofoulis Sofocleous  
Andreas Photiou  
Christala C. Michael



- Αρχική αποστολή του Δικτύου ΕΚΚ ήταν αποκλειστικά η παροχή πληροφόρησης και στήριξης του καταναλωτή σε θέματα που αφορούν διασυνοριακές του συναλλαγές. Με τον καιρό ο ρόλος του Δικτύου ΕΚΚ διευρύνθηκε και δόθηκε επιπρόσθετα προτεραιότητα στην παροχή πρακτικών πληροφοριών στους Ευρωπαίους καταναλωτές για όλα τα θέματα που τους αφορούν και έχουν σχέση με την ασφάλεια, την υγεία και τα οικονομικά τους συμφέροντα. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει διαφορά ή παράπονο που προκύπτει από διασυνοριακή συναλλαγή, το Δίκτυο ΕΚΚ αναλαμβάνει την παροχή νομικών πληροφοριών, καθώς επίσης και την αντιπροσώπευση του καταναλωτή στη χώρα που είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής του ελαττωματικού προϊόντος ή της υπηρεσίας, που ενδεχόμενα έχει προμηθευτεί ή εξασφαλίσει.

**Ειδικότερα οι στόχοι του ΕΚΚ Κύπρου είναι οι ακόλουθοι:**

- να συμβουλεύει τους καταναλωτές όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα στις διασυνοριακές συναλλαγές και να στηρίζει τη διεκδίκηση των αιτημάτων τους προβαίνοντας σε φιλικούς διακανονισμούς,
- να συνεργάζεται στενά με άλλα Ευρωπαϊκά Δίκτυα, όπως το SOLVIT, RAPEX, FIN NET καθώς και με τη Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG SANCO),
- να παρέχει πληροφορίες και ενημέρωση για την κοινοτική και εθνική νομοθεσία και νομολογία,
- να προβαίνει σε διασυνοριακές συγκρίσεις σε θέματα που αφορούν τους καταναλωτές, όπως π.χ. τιμές πώλησης βασικών καταναλωτικών αγαθών κ.α.

- Initially ECC- Net was created exclusively for providing information and support to the consumers in matters that concern cross-border transactions. In time, the role of ECC- Net was extended, and priority was given in providing practical information to the European consumers about all their areas of interest related to health, security and financial interests. In cases where there is a difference or a complaint that results from a cross-border transaction, ECC – Net offers the consumer legal information and represents him or her in the country where the supplier of the defective product or service is established.

**More specifically, the objectives of ECC Cyprus are the following:**

- It advises all consumers that face problems with their cross-border transactions and supports them in their claim of demands, proceeding in amicable settlements,
- It collaborates closely with other European Networks like SOLVIT, RAPEX, FIN NET as well as with the Directorate General for Health and Consumer Protection (DG SANCO),
- It provides information on the community and national legislation and case law,
- It proceeds with cross-border comparisons in subjects that concern the consumers, for example sale prices of basic consumer products etc.

ECC-Net

**4.1 Παράπονα / Υποθέσεις**

Κατά τη διάρκεια του 2006, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε συνολικά 59 παράπονα που υποβλήθηκαν από καταναλωτές.

Από το σύνολο των 59 παραπόνων, τα πιο ψηλά ποσοστά κατείχαν οι κατηγορίες «παροχή υπηρεσιών» με 18% (11 παράπονα από τα οποία τα τρία αφορούσαν ενοικιάσεις αυτοκινήτων) και «αεροπορικές εταιρείες/οργανωμένα ταξίδια» (10 παράπονα) με ποσοστό 17%.

Άλλες Κατηγορίες:

- Χρονομεριστική μίσθωση υπηρεσιών/ ακίνητη ιδιοκτησία – 9 παράπονα (15%).
- Ελαττωματικά προϊόντα – 8 παράπονα (14%).
- Διάφορα (π.χ. πρόβλημα με κεντρική θέρμανση σε νεοαποκτηθέν διαμέρισμα κλπ. ) – 7 παράπονα (12%).
- Παραπλανητικές πρακτικές – 6 παράπονα (10%).
- Αγορές μέσω διαδικτύου – 4 παράπονα (7%).
- Χρηματοοικονομικές συναλλαγές / διαφορές – 4 παράπονα (7%).

**4.1. Complaints / Cases**

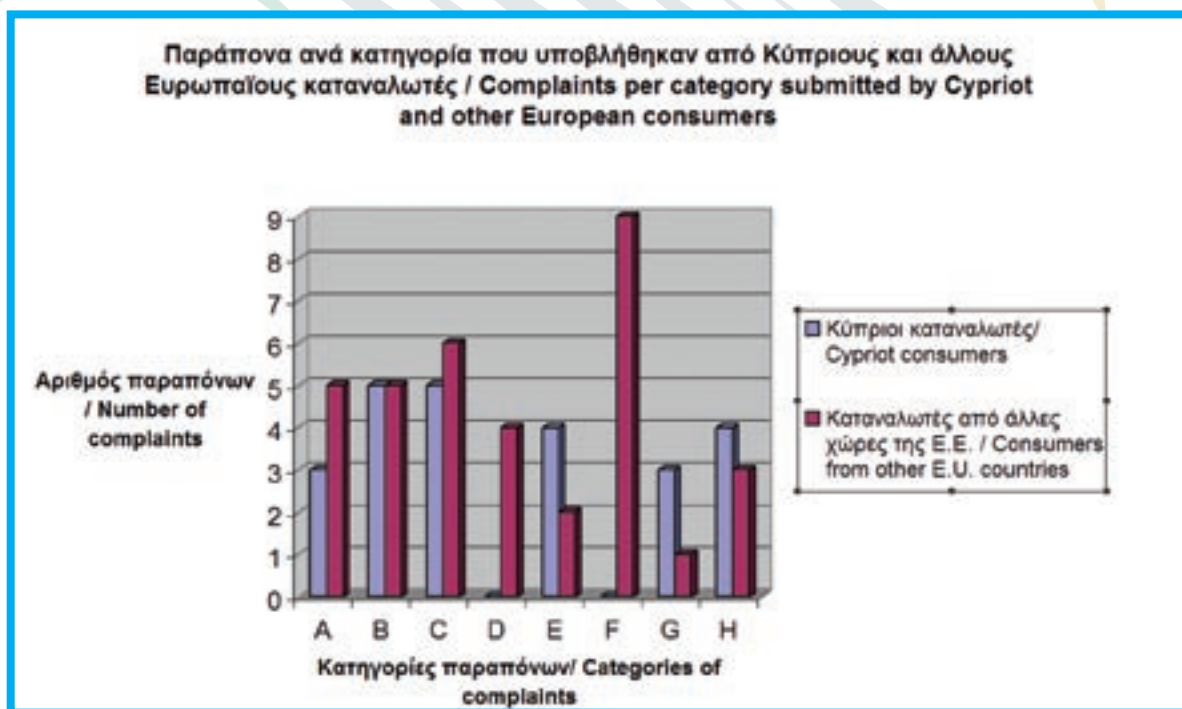
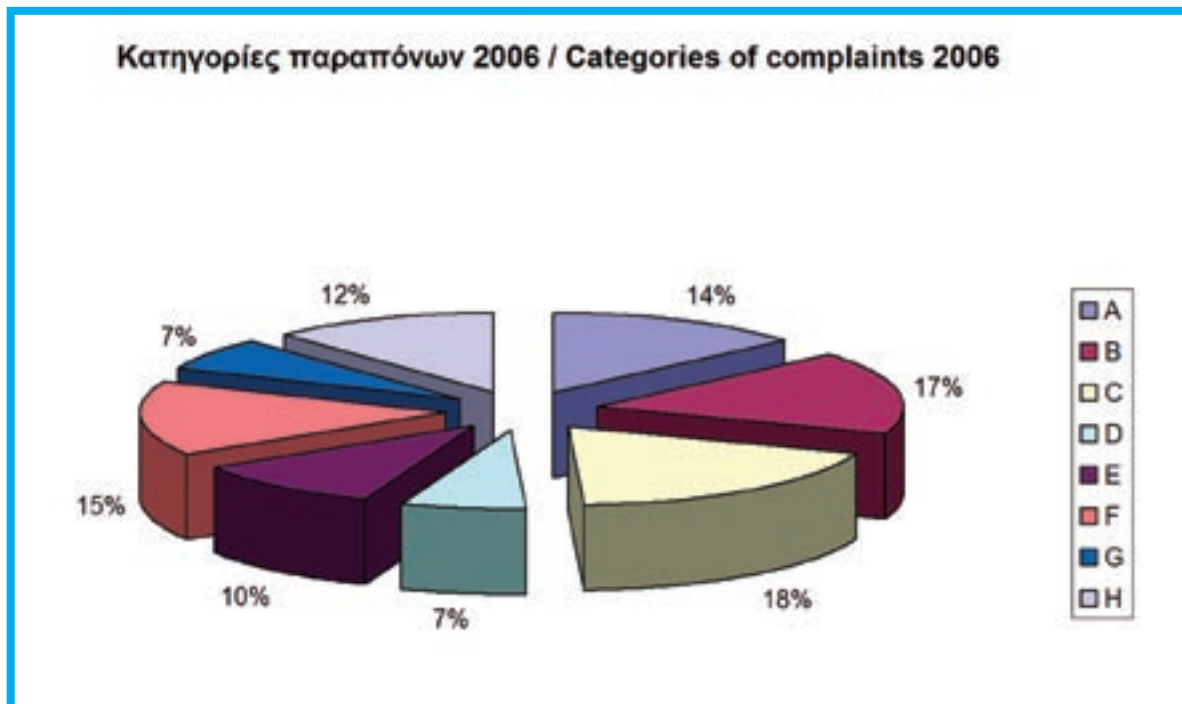
During 2006, ECC Cyprus investigated in total 59 complaints submitted by consumers.

Out of the 59 complaints, higher percentages were seen in the categories “Provision of services” with 18% (11 complaints, three of which had to do with car rentals) and “airline companies / travel packages” (10 complaints) with 17%.

Other Categories:

- Timeshare / immovable property 9 complaints (15%)
- Defective products-8 complaints (15%)
- Various (for example problems with the heating in a newly-acquired apartment and so forth) -7 complaints (12%)
- Misleading practices-6 complaints (10%)
- E-commerce -4 complaints (7%)
- Financial transactions/disputes-4 complaints (7%)

ECC-Net



**Επεξήγηση / Explanation**

- A = Ελαττωματικά προϊόντα  
Defective products
- B = Αεροπορικές εταιρείες-Οργανωμένα ταξίδια  
Airline companies-Travel packages
- C = Παροχή υπηρεσιών  
Provision of services
- D = Χρηματοοικονομικές συναλλαγές- διαφορές  
Financial transactions - disputes
- E = Παραπλανητικές πρακτικές  
Misleading practices
- F = Χρονομεριστική μίσθωση υπηρεσιών-ακίνητη ιδιοκτησία  
Timeshare-immovable property
- G = Αγορές μέσω διαδικτύου  
E-commerce
- H = Διάφορα  
Various

**4.2 Παραδείγματα παραπόνων**

1. Άγγλος καταναλωτής αγόρασε γυαλιά ηλίου τον Ιανουάριο του 2006 από κατάστημα στην Κύπρο. Όταν δοκίμασε τα γυαλιά ανακάλυψε ότι υπήρχε ελάττωμα στον ένα φακό. Προσπάθησε να τα επιστρέψει αλλά αρνήθηκαν την επιστροφή. Το ΕΚΚ Κύπρου επικοινωνήσε με τον υπεύθυνο πωλήσεων του καταστήματος εξηγώντας το παράπονο. Ο αρμόδιος υπάλληλος διαβεβαίωσε ότι θα αναλάβει την αλλαγή των γυαλιών ηλίου του παραπονούμενου είτε με ένα άλλο ζευγάρι γυαλιά είτε με κάποιο άλλο προϊόν ίσης αξίας. Η υπόθεση έκλεισε προς όφελος του καταναλωτή.
2. Κατά τη διάρκεια ταξιδιού που πραγματοποίησε Κύπριος καταναλωτής από Λάρνακα για Βαρκελώνη (μέσω Γερμανίας) με Γερμανική αεροπορική εταιρεία, χάθηκαν και οι δύο βαλίτσες του. Η μία του επιστράφηκε ενώ η άλλη δεν του είχε ακόμα παραδοθεί. Αφού η αποσκευή δεν είχε ανευρεθεί εντός του χρονικού περιθωρίου των 21 ημερών, ο καταναλωτής είχε το δικαίωμα να ζητήσει αποζημιώσεις. Το αίτημα του παραπονούμενου καταχωρήθηκε στο ΕΚΚ Κύπρου και μεταβιβάστηκε στο ΕΚΚ Γερμανίας για διερεύνηση. Ο παραπονούμενος μας ενημέρωσε αργότερα ότι η βαλίτσα είχε ανευρεθεί και του δόθηκε από την εταιρεία αποζημίωση.
3. Καταναλωτής από τη Γαλλία, κατά τη διάρκεια διαμονής του στην Κύπρο ενοικίασε αυτοκίνητο από εταιρεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων. Όταν επέστρεψε το αυτοκίνητο στην εταιρεία δεν έλαβε επιστροφή χρημάτων για το καύσιμο που είχε απομείνει και δεν το χρησιμοποίησε. Έπειτα από παρέμβαση του ΕΚΚ Κύπρου, η εν λόγω εταιρεία προέβη σε επιστροφή του απαιτούμενου ποσού.

**4.2 Some case examples of consumer complaints**

1. A British consumer bought a pair of sunglasses in January 2006 from a shop in Cyprus. When he put the glasses on he discovered that one of the lenses was defective. He tried to return them but return was refused. ECC Cyprus contacted the sales manager of the shop explaining the complaint. The appropriate employee assured that he would exchange the complainant's sunglasses either with another pair or with another product of equal value. The case closed to the advantage of the consumer.
2. During a trip by a Cypriot consumer from Larnaca to Barcelona (via Germany) with a German airline, his two suitcases were lost. One of them was returned while the second one had not been delivered. Since one of the suitcases had not been found within the period of 21 days, the consumer had the right to request compensation. The complainant's request was submitted to ECC Cyprus and was conveyed to ECC Germany to be investigated. The complainant later informed us that the suitcase had been found and he was given compensation by the airline.
3. During his stay in Cyprus, a consumer from France rented a car from a company renting cars. When he returned the car to the company he was not refunded for the fuel left unused in the car. Following intervention by ECC Cyprus, the said company proceeded with a refund of the requested amount of money.

ECC-Net



**5.1 Σχέση με τα Μ.Μ.Ε.**

**16 Φεβρουαρίου 2006**

Τηλεοπτική εκπομπή του ΡΙΚ 1 με θέμα «Το συζητάμε».

**23 και 24 Φεβρουαρίου 2006**

Συμμετοχή σε ζωντανή ραδιοφωνική εκπομπή του Super Sport FM και ASTRA FM αντίστοιχα, με σκοπό την ενημέρωση του κοινού για τις δραστηριότητες και τους στόχους του ΕΚΚ Κύπρου, καθώς επίσης και για την έρευνα που διεξήχθη με θέμα «βαθμός ικανοποίησης του καταναλωτή». Επίσης κυκλοφόρησε ενημερωτικό φυλλάδιο για το φίλαθλο κοινό της Κύπρου, εν όψει του Παγκόσμιου Κυπέλλου Ποδοσφαίρου FIFA 2006, που διεξήχθη στη Γερμανία.

**5 Οκτωβρίου 2006**

Συμμετοχή στην τηλεοπτική εκπομπή του ΡΙΚ 1 «Το συζητάμε» με θέμα «Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου και οι δραστηριότητες του».

**18 Οκτωβρίου 2006**

Η Διευθύντρια του Κέντρου, μίλησε ζωντανά στο ράδιο «ΑΣΤΡΑ» για το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου.

**5.1 Relationship with the Media**

**16 February 2006**

Television programme of CyBC1 "We Discuss It".

**23 and 24 February 2006**

Participation in a live radio programme of Super Sport FM and ASTRA FM respectively aiming to inform the public on the activities and targets of ECC Cyprus, on a research that has taken place on the subject "consumer satisfaction survey", as well as on a leaflet issued to inform football fans in view of the FIFA World Cup 2006 that occurred in Germany.

**5 October 2006**

Participation in the CyBC1 television programme "We Discuss it" on "The European Consumer Centre of Cyprus and its activities."

**18 October 2006**

The Director of the Centre gave an interview on ASTRA Radio about the European Consumer Centre of Cyprus.



Οι ομιλητές του Σεμιναρίου (από αριστερά προς δεξιά): κα Μαριάννα Τροκούδη, Δρ Φρόσω Χατζηλουκά, Δρ. Λεωνίδας Λεωνίδου, κ. Θάσος Κατσουρίδης  
Speakers of the Seminar (from left to right): Mrs Marianna Trokoudes, Dr Phroso Hadjiluca, Dr Leonidas Leonidou, Mr Thasos Katsourides.

## 5.2 Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

Κατά τη διάρκεια του 2006 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με αρμόδιους φορείς με σκοπό τη συνεργασία στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή.

### Ιανουάριος 2006

Συνάντηση με το Διευθυντή της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών

### Απρίλιος 2006

Συνάντηση με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών.

### Μάρτιος 2006

Συνάντηση με την Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής.

### Απρίλιος 2006

Συνάντηση με την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο.

### Απρίλιος 2006

Συνάντηση με τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού.

### Νοέμβριος 2006

Συνάντηση με τον Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

## 5.3 Σεμινάρια/Ημερίδες

### 7 Οκτωβρίου 2006

Παρουσίαση του ΕΚΚ Κύπρου στο 1ο συνέδριο Οικογενειακής Αγωγής του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού.

### Δεκέμβριος 2006

Σεμινάριο για τα «Δικαιώματα των Επιβατών που Ταξιδεύουν Αεροπορικώς – Οργανωμένα Ταξίδια» (βλ. φωτογραφία)

## 5.2 Cooperation with relevant stakeholders

In 2006 meetings occurred with relevant institutions aiming to promote cooperation in the sector of consumer protection.

### January 2006

Meeting with the Director of Competition and Consumer Protection Service

### April 2006

Meeting with the Cyprus Consumers Association

### March 2006

Meeting with the Cyprus Union of Consumers and Quality of Life

### April 2006

Meeting with the Representation of the European Commission in Cyprus

### April 2006

Meeting with the Cyprus Tourism Organisation

### November 2006

Meeting with the Association of Cyprus Travel Agents

## 5.3 Seminars/Workshops

### 7 October 2006

Presentation of the ECC Cyprus at the 1st congress on Family Education of the Paedagogical Institute of the Ministry of Education and Culture.

### December 2006

Seminar on "Air passenger rights – Travel Packages" (see photo).



Ο Έντιμος Υπουργός Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού κ. Αντώνης Μιχαηλίδης απευθύνει το χαιρετισμό του  
The Honourable Minister of Commerce, Industry and Tourism  
Mr. Antonis Michaelides addressing the seminar.

#### 5.4 Εκδόσεις

Κατά τη διάρκεια του 2006 εκδόθηκε το πιο κάτω ενημερωτικό υλικό:

Μετάφραση στα αγγλικά του ελληνικού φυλλαδίου «Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου» για ενημέρωση των Ευρωπαίων καταναλωτών, που προτίθενται να επισκεφθούν την Κύπρο.

Το εν λόγω φυλλάδιο περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τους στόχους του ΕΚΚ Κύπρου καθώς και του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή γενικότερα.

Ενημερωτικό φυλλάδιο στα αγγλικά με τίτλο: "Cyprus: a guide for visitors".

Το εν λόγω φυλλάδιο περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τους Ευρωπαίους καταναλωτές, που προτίθενται να επισκεφθούν την Κύπρο.

Αφίσα σχετική με τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά στα ελληνικά.

Η αφίσα έχει σταλεί σε όλα τα ταξιδιωτικά γραφεία στην Κύπρο, σε όλα τα ΕΚΚ και σε άλλους αρμόδιους φορείς.

#### 5.4 Publications

During 2006 the following material was published:

Translation into English of the Greek leaflet "European Consumer Centre of Cyprus" to inform European consumers who intend to visit Cyprus.

The said leaflet contains information regarding the competence and aims of ECC Cyprus as well as information on the European Consumer Centres Network.

Leaflet in English entitled "Cyprus: A guide for visitors." The said leaflet contains useful information for European consumers intending to visit Cyprus.

Poster on air passenger rights in Greek. The poster was sent to all travel agencies in Cyprus, to all ECCs and other relevant stakeholders.



**6.1 Συμμετοχή σε κοινά ερευνητικά προγράμματα / έρευνες**

**Φεβρουάριος 2006**

Συμμετοχή σε κοινό ερευνητικό πρόγραμμα κατόπιν πρωτοβουλίας του ΕΚΚ Πράγας με θέμα «Μετατροπή συναλλάγματος σε χώρες εκτός ευρωζώνης».

**Απρίλιος 2006**

Συμμετοχή σε έρευνα που διεξήχθη με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή του Βελγίου με τίτλο «Πωλήσεις στην «Ευρώπη».

**Μάιος 2006**

Συμμετοχή σε εκστρατεία προς ενημέρωση των φιλάθλων εν όψει του Παγκόσμιου Κυπέλλου 2006, κατόπιν πρωτοβουλίας του ΕΚΚ Γερμανίας. Μετάφραση ενημερωτικού φυλλαδίου του ΕΚΚ Γερμανίας «2006 FIFA Παγκόσμιο Κύπελλο Ποδοσφαίρου». Συμμετοχή σε ραδιοφωνικές εκπομπές, και δημοσίευση σχετικών άρθρων.

**Μάιος 2006**

Συμμετοχή στη μελέτη «Βαθμός ικανοποίησης του καταναλωτή» η οποία χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συντονίστηκε από το Καθολικό Πανεπιστήμιο της Λουβένης στο Βέλγιο.

**Μάιος 2006**

Συμμετοχή στην έρευνα «Κόστος τηλεψηφοφορίας στο διαγωνισμό τραγουδιού της Eurovision 2006» στις χώρες της Ευρώπης, με πρωτοβουλία του ΕΚΚ της Ισλανδίας.

**Ιούνιος 2006**

Συμμετοχή σε μικρή έρευνα, που διεξήχθη με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Ολλανδίας με τίτλο «Δικαίωμα υπαναχώρησης σε εξ'αποστάσεως συμβάσεις».

**Ιούνιος 2006**

«Ερωτηματολόγιο για τον τουρισμό / Ταξιδεύοντας στην Ευρώπη» Έκδοση του ΕΚΚ Ελλάδας.

**Σεπτέμβριος 2006**

Συμμετοχή σε κοινό ερευνητικό πρόγραμμα κατόπιν πρωτοβουλίας των ΕΚΚ Ηνωμένου Βασιλείου και Ιρλανδίας, με θέμα «Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς»

**6.1 Participation in joint research projects surveys**

**February 2006**

Participation in a joint research project at the initiative of ECC Prague on the subject "Money exchange in non-euro zone member states."

**April 2006**

Participation in a survey conducted at the initiative of the European Consumer Centre of Belgium entitled "Sales in Europe."

**May 2006**

Participation in a campaign to inform fans in view of the FIFA World Cup 2006, following an initiative of the ECC Germany. Translation of ECC Germany leaflet "2006 FIFA World Cup." Participation in radio programmes and publication of relevant articles.

**May 2006**

Participation in the survey "Consumer satisfaction" which was funded by the European Commission and was coordinated by the Catholic University of Leuven in Belgium.

**May 2006**

Participation in the survey "Cost of tele-voting in the Eurovision song contest 2006" in European countries, at the initiative of ECC Iceland.

**June 2006**

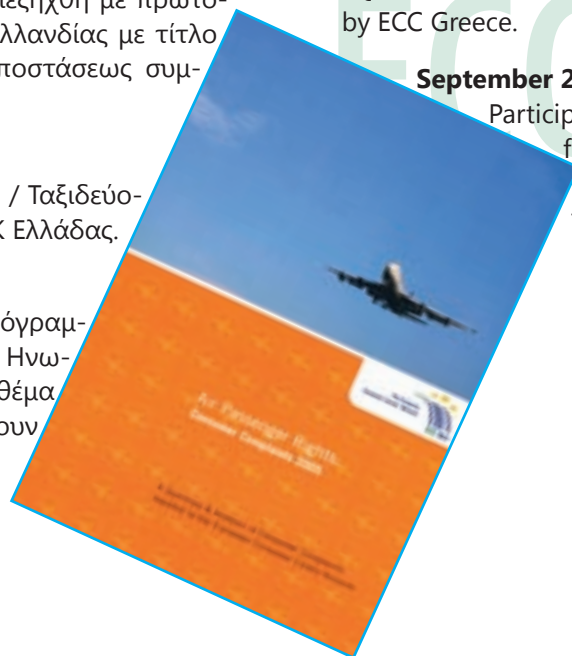
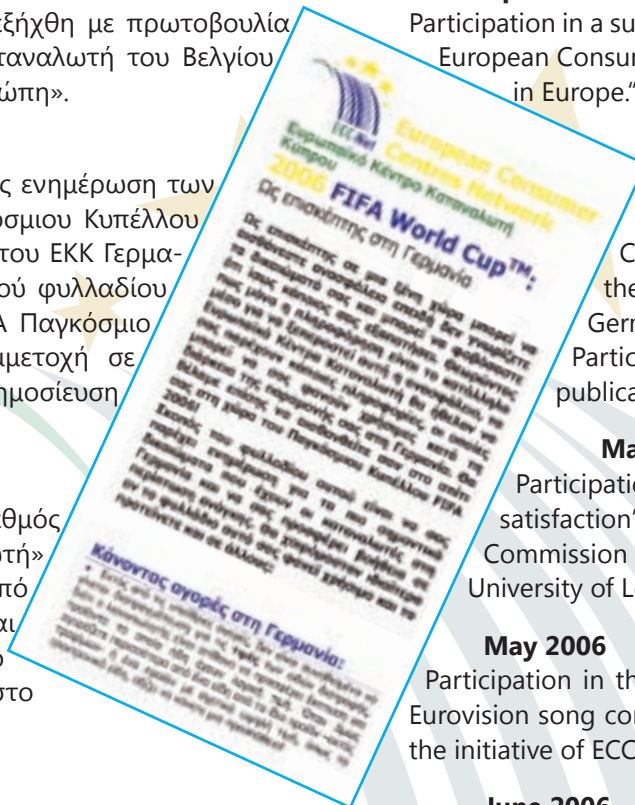
Participation in a small survey conducted at the initiative of the European Consumer Centre of the Netherlands entitled "Right of withdrawal in distance contracts."

**June 2006**

"Questionnaire on tourism/Traveling in Europe" issued by ECC Greece.

**September 2006**

Participation in a joint research project following an initiative of the ECC of the United Kingdom and Ireland on the subject "Air passenger rights."



**6.2 Εκπαιδευτικές Επισκέψεις και Συνεδρίες**

**Ιούνιος 2006**

Εκπαιδευτική επίσκεψη στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στην Αυστρία (βλ. φωτογραφία)

**Νοέμβριος 2006**

Εκπαιδευτική επίσκεψη στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Βελγίου.

**Φεβρουάριος, Μάιος, Σεπτέμβριος,  
Δεκέμβριος 2006**

Συνεδρίες του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή στις Βρυξέλλες

**Φεβρουάριος 2006**

«Ημέρα Συνεργασίας» στο Ελσίνκι στην Φινλανδία.

**Φεβρουάριος 2006**

Συνεδρία για την «Εξωδικαστική Επίλυση Μικροδιαφορών» στην Αυστρία.

**6.2 Study Visits and Meetings**

**June 2006**

Study visit to the European Consumer Centre in Austria (see photo).

**November 2006**

Study visit to the European Consumer Centre Belgium.

**February, May, September, December 2006**

Meetings of the European Consumer Centres Network in Brussels.

**February 2006**

"Cooperation Day" in Helsinki, Finland.

**February 2006**

Meeting on "Alternative Dispute Resolution" in Austria.



## ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΕΚΚ ΚΥΠΡΟΥ

7

ECC CYPRUS  
WEBSITE

Κατά τη διάρκεια του 2006 ξεκίνησε η δημιουργία καινούργιας ιστοσελίδας του ΕΚΚ Κύπρου, η οποία περιέχει χρήσιμες πληροφορίες και συνδέσεις για τους καταναλωτές που θέλουν να ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους ή να υποβάλουν κάποιο παράπονο, καθώς επίσης και ενημερωτικά θέματα που τους αφορούν.

In 2006 the establishment of a new website for ECC Cyprus began. The website has useful information and links for consumers who want to be informed about their rights or submit a complaint, as well as on issues that are of interest to them.





**Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου  
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού**

Α. Αραούζου 6  
CY-1421 Λευκωσία  
Τηλ.: 00357 2286 7100  
Φαξ: 00357 2237 5120  
ecccyprus@mcit.gov.cy  
www.ecccyprus.org

**European Consumer Centre Cyprus  
Ministry of Commerce, Industry and Tourism**

6 A. Araouzos Street  
CY-1421 Lefkosia (Nicosia)  
Tel.: 00357 2286 7100  
Fax: 00357 2237 5120  
ecccyprus@mcit.gov.cy  
www.ecccyprus.org