



Παροχή βοήθειας
και συμβουλών στους
Ευρωπαίους καταναλωτές



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

European Consumer Center Cyprus



Annual
Report

Ετήσια
Έκθεση



2019

	σελ page	
Εισαγωγή	3	Foreword
Ομάδα του ΕΚΚ Κύπρου	5	ECC Cyprus Team
Βοήθεια στους καταναλωτές		Assistance to consumers
Παράπονα/ Υποθέσεις	7	Complaints/ Cases
Κατηγορίες παραπόνων	8	Complaints' categories
Δραστηριότητες του Κέντρου		Activities of the centre
Σχέση με τα ΜΜΕ	14	Media relations
Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις	15	Seminars/Conferences/Presentations
Εκδόσεις	17	Publications
Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ και αρμόδιους φορείς		Cooperation with the ECC Network and stakeholders
Συνεδρίες Δικτύου	19	Networking
Συνεργασία με αρμόδιους φορείς	20	Cooperation with stakeholders

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 πληροφόρηση μέσω των ιστοσελίδων τους και άλλων καναλιών επικοινωνίας. Με την παροχή πλήρους και συγκεντρωτικής υπηρεσίας, το Δίκτυο των ΕΚΚ δεσμεύεται να ενδυναμώσει τους καταναλωτές, ούτως ώστε να επωφελούνται πλήρως των πλεονεκτημάτων της Ενιαίας Αγοράς.

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 of the 28 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.

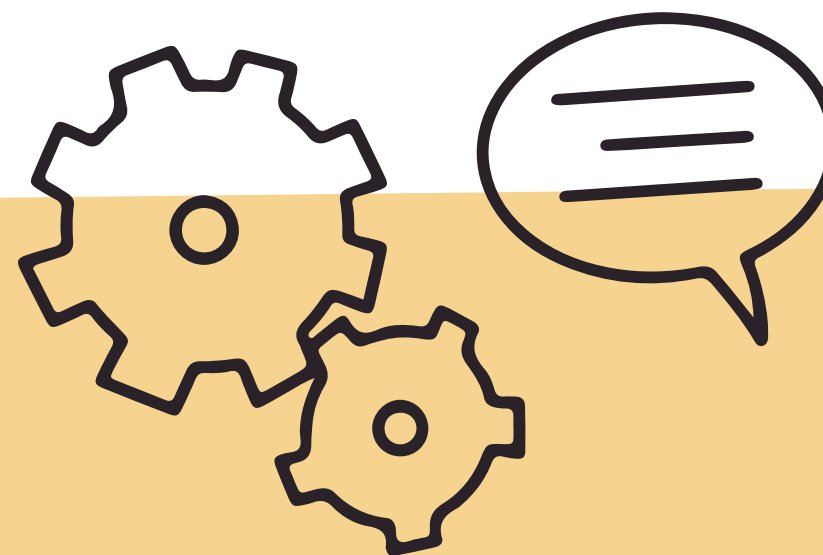


Το ΕΚΚ Κύπρου φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας και λειτουργεί από το 2005.

Κατά τη διάρκεια του 2019, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 339 διασυνοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 582 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2019, 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 και διοργάνωσε ενημερωτική ημερίδα για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς σε συνεργασία με την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.

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

During 2019 ECC Cyprus investigated 339 cross border consumers' complaints and responded to 582 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2019, among others, participated in TV and radio broadcasts to promote the services offered by the Centre and to provide information on consumer issues and organised informative seminar on Air Passengers' Rights in cooperation with Consumer Protection Service.



Διευθυντής
Γιαννάκης Μακρίδης



Director
Yiannakis Makrides

Νομικός Σύμβουλος
Αναστασία Στυλιανίδου



Legal Advisor
Anastasia Stylianidou

Σύμβουλος
Όλγα Ξυναρή



Advisor
Olga Xinari



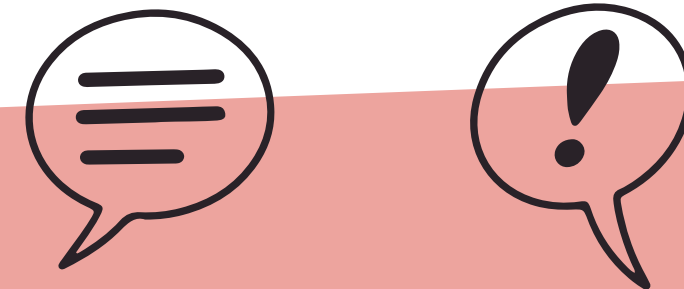
Βοήθεια στους καταναλωτές
Assistance to consumers

Παράπονα /Υποθέσεις

Complaints /Cases

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 2019, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 339 παράπονα, εκ των οποίων 190 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 149 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2019 ανταποκρίθηκε σε 582 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. During 2019, ECC Cyprus investigated 339 complaints. Of these complaints, 190 were submitted by consumers residing in Cyprus and 149 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2019, ECC Cyprus responded to 582 information requests submitted by consumers.



Κατηγορίες παραπόνων

Complaints' categories

Από το σύνολο των παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 45% (150 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών οι οποίοι ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις/ ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

- Μεταφορές - 45%** (150 παράπονα)
- Επικοινωνία - 16%** (55 παράπονα)
- Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 15%** (52 παράπονα)
- Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 9%** (30 παράπονα)
- Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 5%** (16 παράπονα)
- Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 4%** (10 παράπονα)
- Άλλα - 2%** (9 παράπονα)
- Είδη ένδυσης και υπόδησης - 2%** (9 παράπονα)
- Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός - 1%** (6 παράπονα)

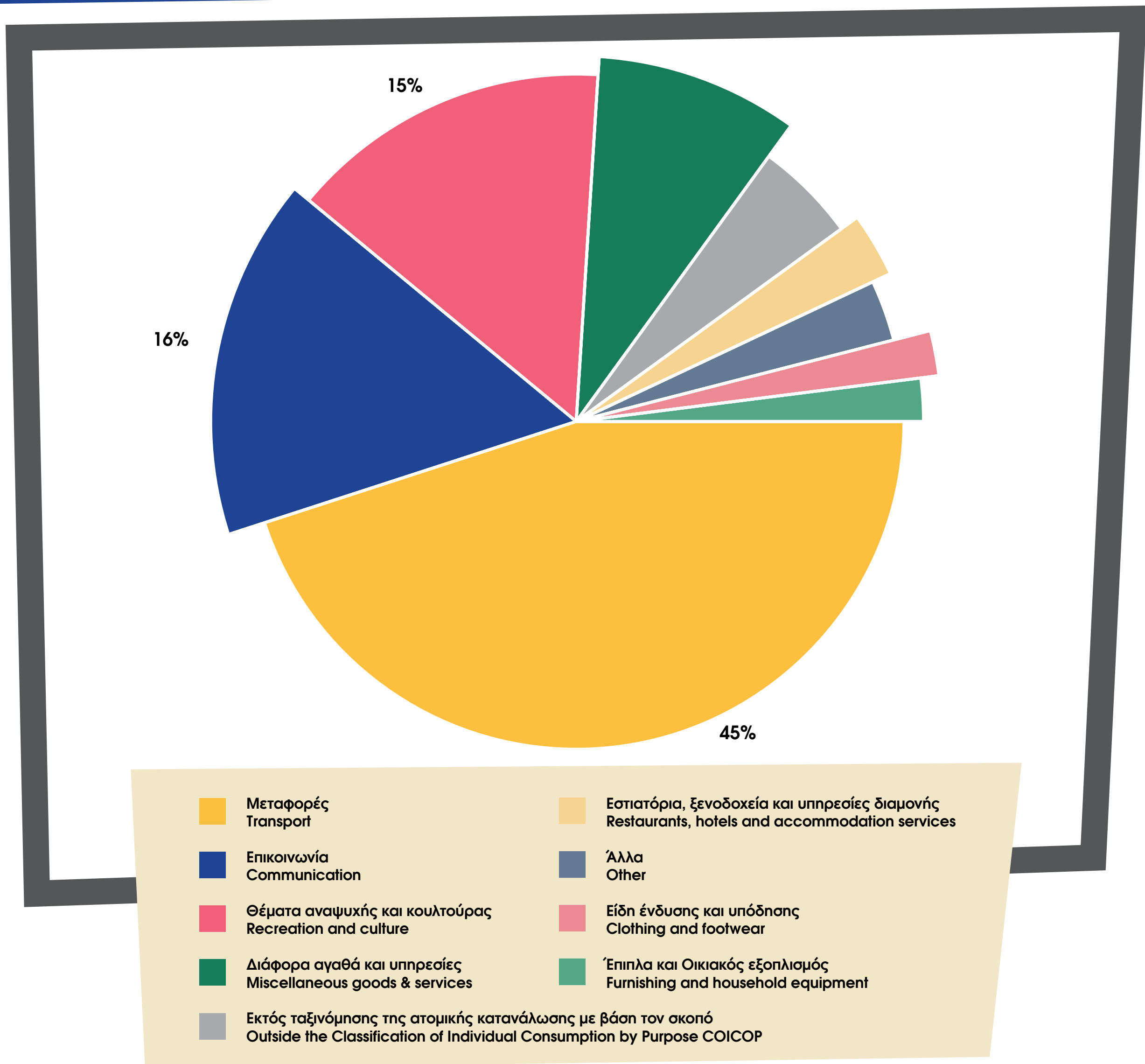
The “Transport” sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 45% of all complaints (150 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

- Transport - 45%** (150 complaints)
- Communication - 16%** (55 complaints)
- Recreation and culture - 15%** (52 Complaints)
- Miscellaneous goods & services - 9%** (30 complaints)
- Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 5%** (16 complaints)
- Restaurants, hotels and accommodation services - 4%** (10 complaints)
- Other - 2%** (9 complaints)
- Clothing and footwear - 2%** (9 complaints)
- Furnishing and household equipment - 1%** (6 complaints)



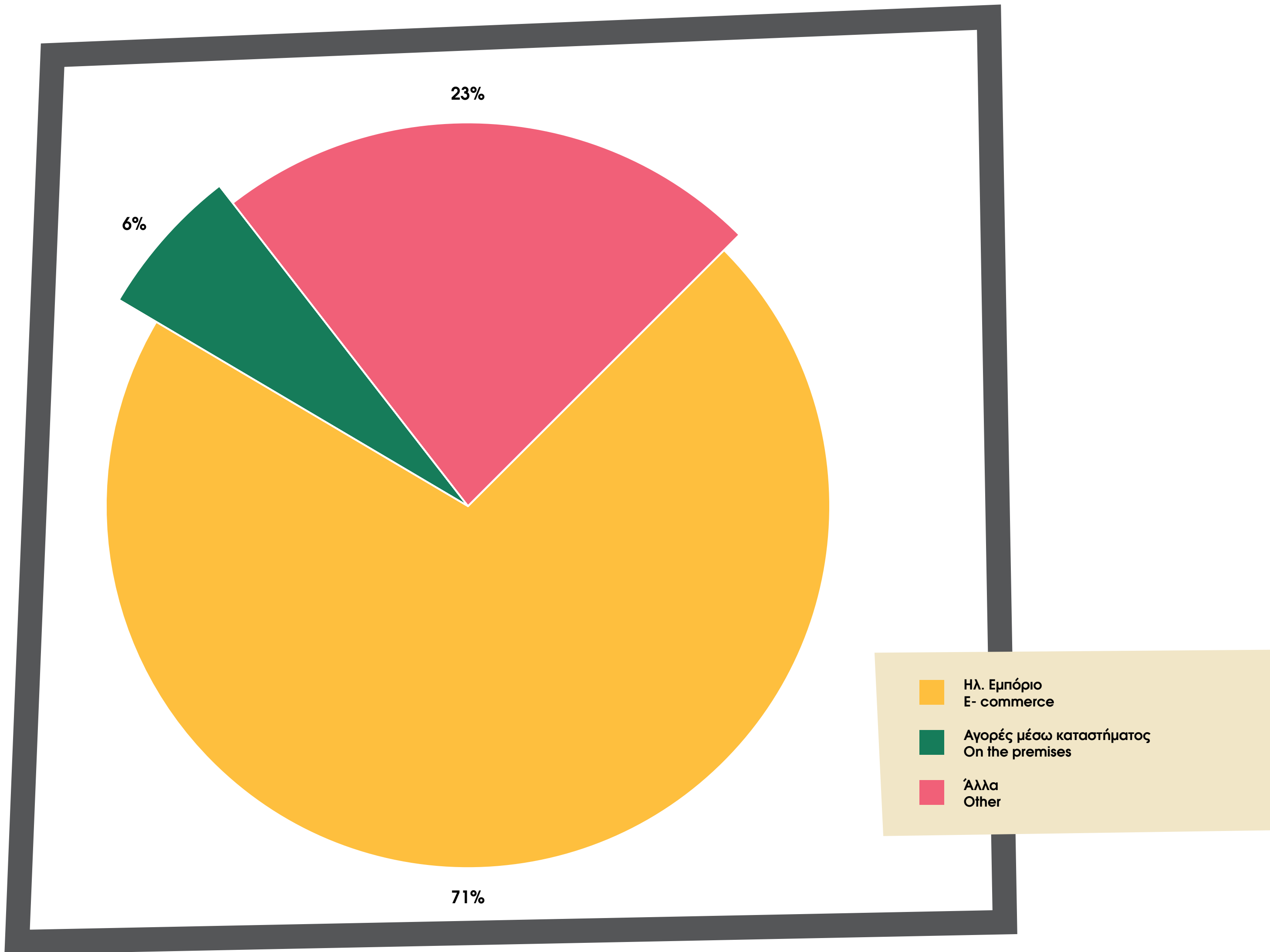
Κατηγορίες παραπόνων 2019

Complaints' categories 2019



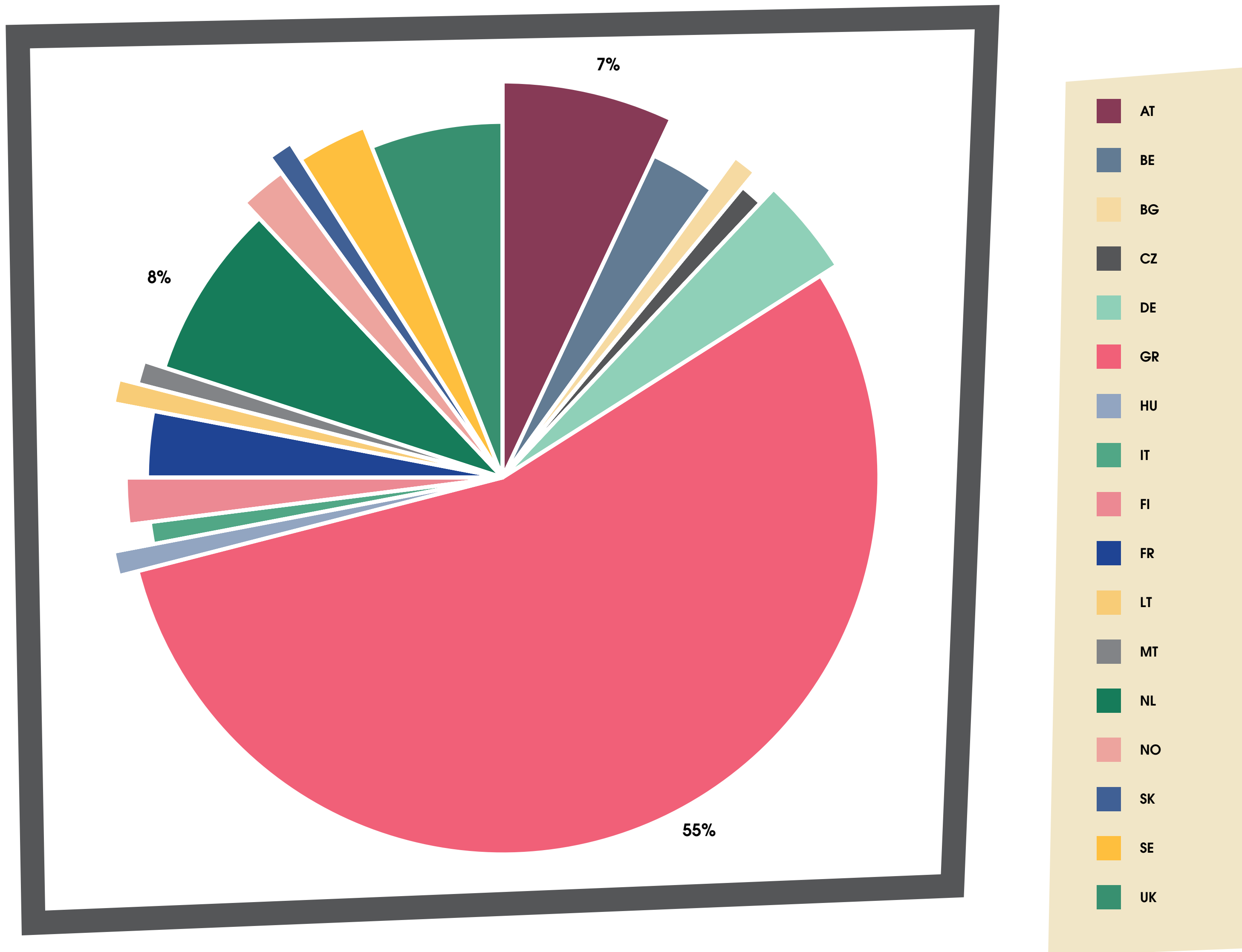
Τρόποι Συναλλαγής 2019

Complaints' categories 2019



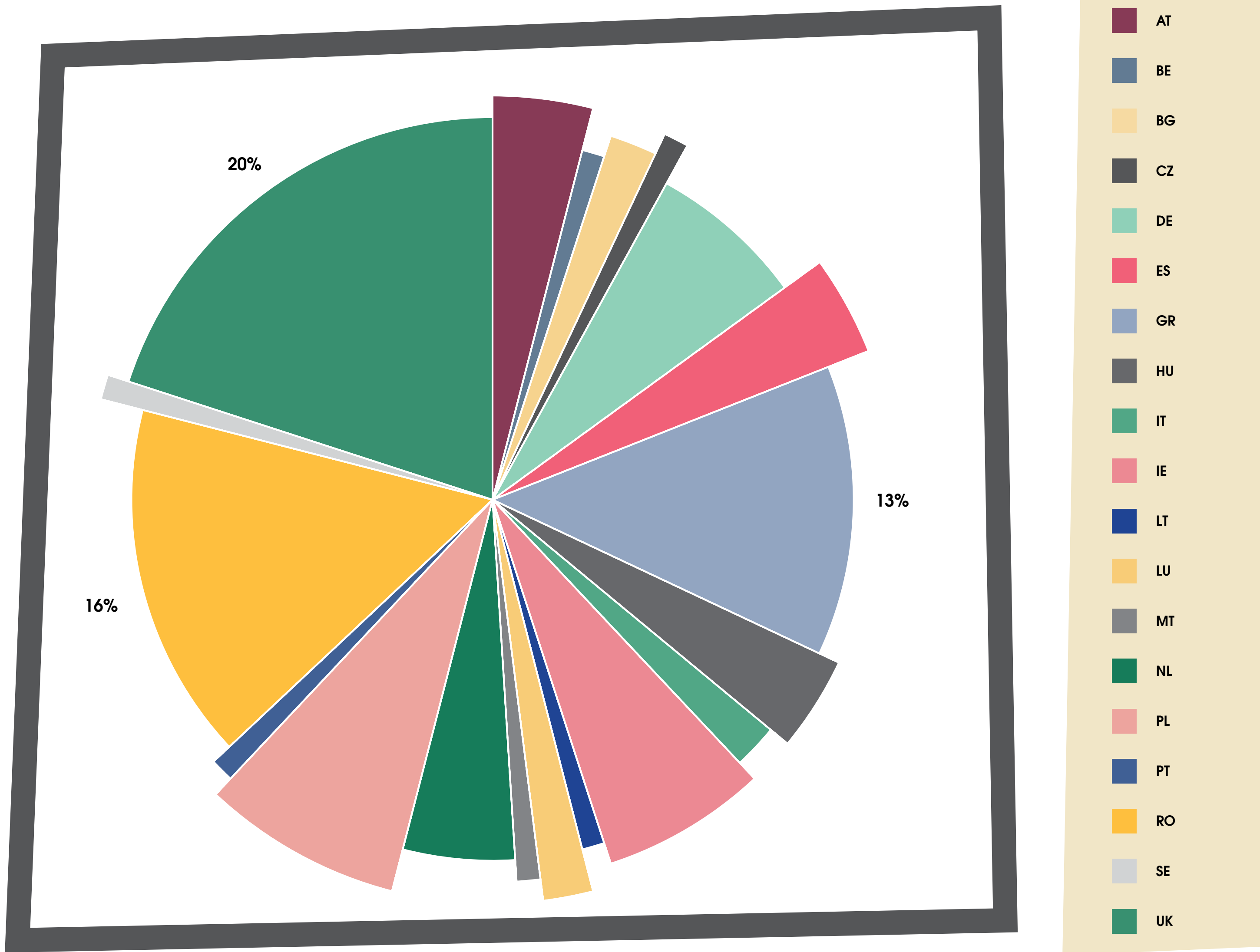
Γεωγραφική κατανομή 2019 - Έμποροι

Geographical distributions 2019 - Traders



Γεωγραφική κατανομή 2019 - Καταναλωτές

Geographical distributions 2019 - Consumers





Δραστηριότητες του Κέντρου
Activities of the Centre

Σχέση με τα ΜΜΕ

Relations with the Media

Το ΕΚΚ συμμετείχε σε αρκετές ραδιοφωνικές εκπομπές στο Active Radio και στο ΡΙΚ καθώς επίσης και στις τηλεοπτικές ενημερωτικές εκπομπές του ΡΙΚ «Από Μέρα σε Μέρα» και του Alpha Κύπρου «Alpha Ενημέρωση».

ECC Cyprus participated in several interviews via radio in Active radio and Cybc and also in informative TV broadcast "Apo Mera se mera" of CyBC and "Alpha Enimerosi" of Alpha Cyprus.



Τηλεοπτική εκπομπή στον Alpha TV
TV Program on Alpha TV

Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις Seminars /Conferences/Presentations

Στα πλαίσια επιμόρφωσης των μαθητών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε επισκέψεις σε σχολεία (Senior School, Δημοτικό Σχολείο Αρχαγγέλου και Δημοτικό Σχολείο Κωνσταντινουπόλεως). Επιπλέον, διοργάνωσε ενημερωτική ημερίδα στο Σπίτι της Ευρώπης για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς σε συνεργασία με την ΥΠΚ.

Within the context of students' education for their rights as consumers ECC Cyprus visited schools (Senior School, Primary School of Arhaggelou and Primary School of Constantinoupolis). Furthermore, ECC Cyprus organised informative seminar on air passenger rights at EU House with the cooperation of CPS.



Ενημερωτική Ημερίδα | Informative Seminar



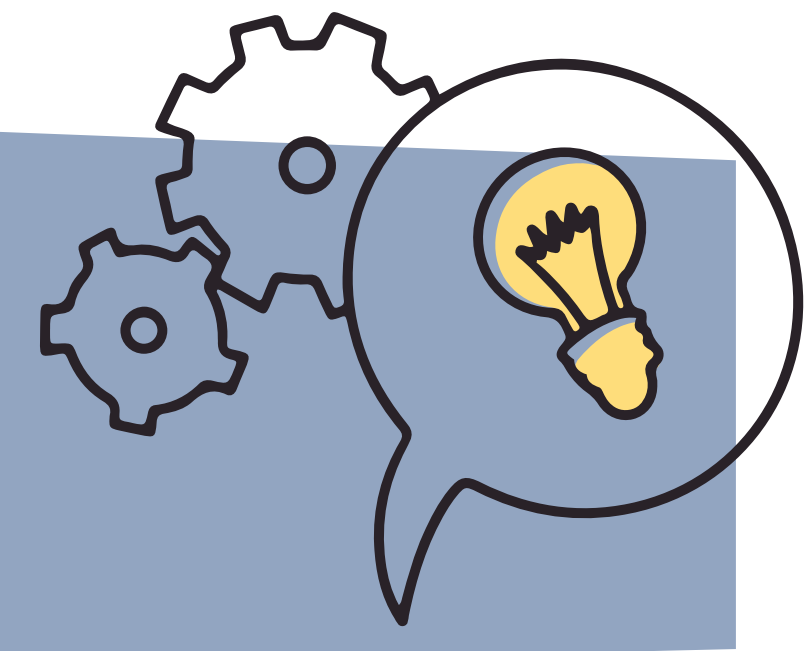
Εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Κύπρου
Study Visit to ECC Cyprus

Εκδόσεις

Publications

Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2018.

Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2018





**Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ
και αρμόδιους φορείς
Cooperation with ECC Network
and stakeholders**

Εντός του 2019, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ στις Βρυξέλλες, στην Ημέρα Συνεργασίας και στο Presidency Event στη Φινλανδία. 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 στη Δανία.

During 2019, ECC Cyprus participated in the ECC-Net meetings held in Brussels, in the ECC-Net Cooperation Day and in the Presidency Event held in Finland. 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 Denmark.



Cooperation Day & Presidency Event 2019 στην Φινλανδία | Cooperation Day & Presidency Event 2019 in Finland

Συνεργασία με αρμόδιους φορείς

Cooperation with stakeholders

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών του Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων και στη Γενική Συνέλευση Μελών του Acta. Περαιτέρω, συνδιοργάνωσε με την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή και την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Κύπρο ενημερωτικές εκστρατείες σε υπεραγορές για την «Ημέρα του Καταναλωτή». Τέλος, 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, Κυπριακός Οργανισμός Τουρισμού, Solvit Κύπρου, Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης, Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων, Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου).

ECC Cyprus participated in the Annual General Meeting of the Cyprus Hotel Association and in the Annual General Meeting of the Acta. Furthermore, in collaboration with the Consumer Protection Service and the Representation of the European Commission in Cyprus organised on "Consumer Day" informative campaigns in supermarkets. Finally, 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 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 (CHAFAEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAFAEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.



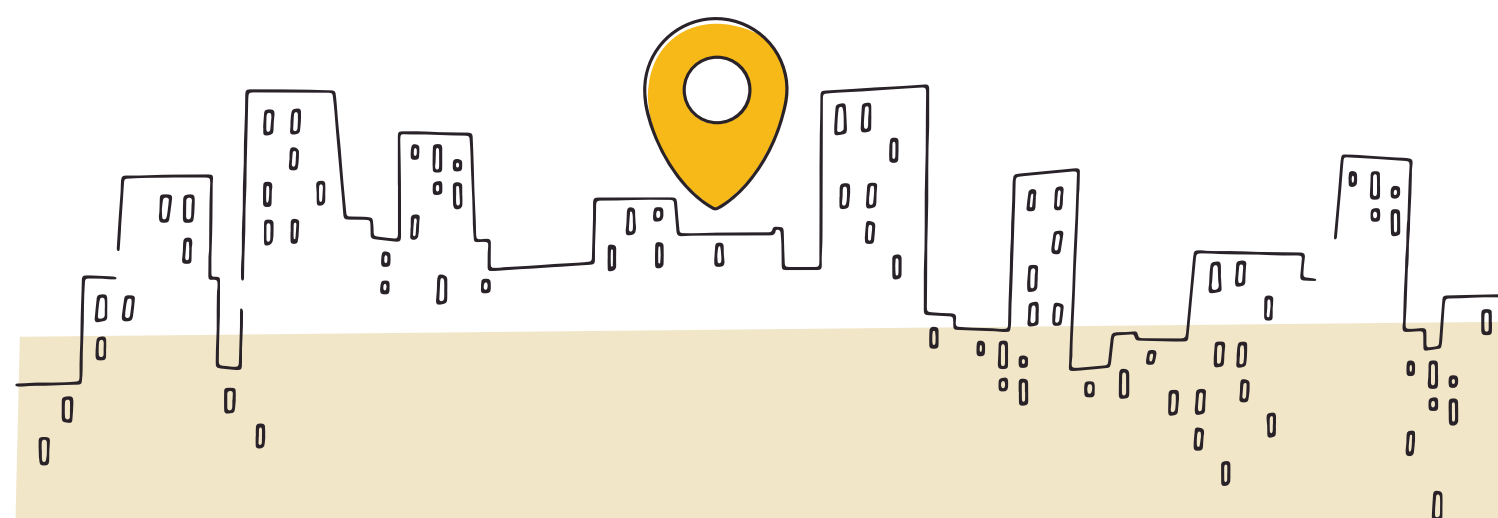
Συγχρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση



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.



Co-funded by the European Union



Υπουργείο Ενέργειας Εμπορίου και Βιομηχανίας
Αγαπήνωρος 2, Μέγαρο ΙΡΙΣ,
1421 Λευκωσία,
Κύπρος
Τηλ.+357 22867177
Φαξ.+357 22200975
ecccyprus@meci.gov.cy
www.ecccyprus.gov.cy

Ministry of Energy, Commerce and Industry
2 Agapinoros, IRIS Tower,
1421 Nicosia,
Cyprus
Tel.+357 22867177
Fax.+357 22200975
ecccyprus@meci.gov.cy
www.ecccyprus.gov.cy