



Το περιεχόμενο του παρόντος φυλλαδίου 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 ο CHAFEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιανδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.

Για υποβολή παραπόνου:  
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου  
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου,  
Βιομηχανίας και Τουρισμού  
Α. Αραούζου 6Α  
1421 Λευκωσία, Κύπρος  
Τηλ: +357 22867177  
[ecccyprus@mcit.gov.cy](mailto:ecccyprus@mcit.gov.cy)  
[www.ecccyprus.org](http://www.ecccyprus.org)

## ΕΚΚ Κύπρου

Ένα χρήσιμο εργαλείο για την προστασία του καταναλωτή στην Ε.Ε.



Co-funded by the  
European Union

Ευρωπαϊκό Κέντρο  
Καταναλωτή Κύπρου

European Consumer  
Centre Cyprus



## Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ) εκτείνεται σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης και στην Ισλανδία και Νορβηγία και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές κυβερνήσεις.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου μπορεί:

- να σας πληροφορήσει σχετικά με τα δικαιώματα σας ως καταναλωτής στις διασυνοριακές σας συναλλαγές εντός της Ε.Ε., της Ισλανδίας και της Νορβηγίας,
- να σας παρέχει βοήθεια όταν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με αγορά την οποία πραγματοποιήσατε από έμπορο, ο οποίος εδρεύει σε άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε., την Ισλανδία, ή τη Νορβηγία,
- να σας παρέχει βοήθεια όταν έχετε ήδη επικοινωνήσει με τον έμπορο σχετικά με το πρόβλημα, εάν αυτό παραμένει ανεπίλυτο,
- να σας ενημερώσει σχετικά με τους εναλλακτικούς τρόπους διαχείρισης του παραπόνου σας, εάν δεν εξευρεθεί μια αμοιβαία αποδεκτή λύση,
- να σας πληροφορήσει σχετικά με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα προστασίας του καταναλωτή.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το ΕΚΚ Κύπρου προς τους καταναλωτές είναι δωρεάν.

## Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου ΔΕΝ μπορεί:

- να σας παρέχει βοήθεια εάν ο έμπορος εδρεύει εκτός της Ε.Ε., της Ισλανδίας ή της Νορβηγίας,
- να επιβάλει κυρώσεις στον έμπορο,
- να σας εκπροσωπήσει στο δικαστήριο,
- να χειριστεί διαφορές μεταξύ προμηθευτών.



### Διαδικασία

Εάν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με προϊόν ή υπηρεσία, το οποίο αγοράσατε από κράτος-μέλος της Ε.Ε., την Ισλανδία ή τη Νορβηγία μπορείτε να απευθυνθείτε στο ΕΚΚ της χώρας στην οποία διαμένετε μόνιμα. Με την υποβολή του παραπόνου σας θα πρέπει να προσκομίσετε σχετικά αποδεικτικά έγγραφα που έχετε στη διάθεσή σας (π.χ. απόδειξη πληρωμής, συμβόλαιο, εγγύηση προϊόντος, επικοινωνία με τον έμπορο). Στη συνέχεια, η φιλική διευθέτηση του παραπόνου σας γίνεται σε συνεργασία με το αντίστοιχο ΕΚΚ όπου εδρεύει ο καταγγελλόμενος έμπορος.

Χρειάζεστε ως καταναλωτής ταξιδιωτικές συμβουλές όταν ταξιδεύετε στην Ευρώπη ή αναζητάτε οδηγό καταναλωτή με συμβουλές για ασφαλείς αγορές στην αγορά της Ε.Ε; Αντιμετωπίζετε προβλήματα στην επιστροφή χρημάτων μετά την ακύρωση της πτήσης σας ή στην αντικατάσταση ελαττωματικού προϊόντος; Καταγγείλατε μια υπερβολική χρέωση χωρίς αποτέλεσμα; Επισκεφθείτε τον ιστότοπο του ΕΚΚ Κύπρου και θα βρείτε συμβουλές για τα δικαιώματά σας ως αγοραστής και θα μάθετε περισσότερα για τη νομοθεσία σχετικά με την προστασία των καταναλωτών.

