

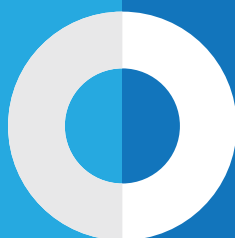
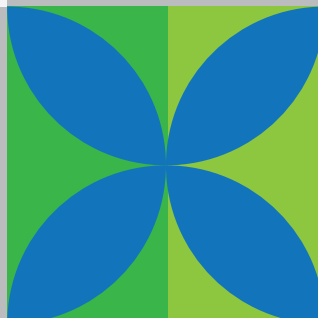
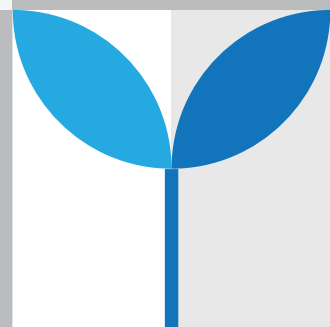
Ετήσια Έκθεση Annual Report

2

0

2

2



3 | **Εισαγωγή** | Foreword

Βοήθεια στους καταναλωτές | Assistance to consumers

6 | **Παράπονα/ Υποθέσεις** | Complaints/ Cases

7 | **Κατηγορίες παραπόνων** | Complaints' categories

Δραστηριότητες του Κέντρου | Activities of the centre

13 | **Σχέση με τα ΜΜΕ** | Media relations

15 | **Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις** |
Seminars /Conferences/Presentations

17 | **Εκδόσεις** | Publications

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

20 | **Συνεδρίες Δικτύου** | Networking

23 | **Συνεργασία με αρμόδιους φορείς** |
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 διασυννοριακές 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.

Κατά τη διάρκεια του 2022, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 533 διασυννοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 610 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2022, 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.

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.

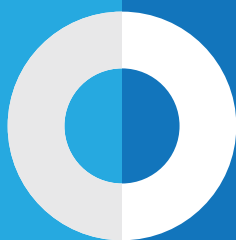
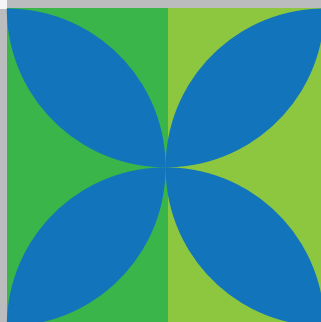
ECC Cyprus, established in 2005 and is hosted in the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce and Industry.

During 2022 ECC Cyprus investigated 533 cross border consumers' complaints and responded to 610 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2022, 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 2022, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 533 παράπονα, εκ των οποίων 348 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 185 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2022 ανταποκρίθηκε σε 610 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 2022, ECC Cyprus investigated 533 complaints. Of these complaints, 348 were submitted by consumers residing in Cyprus and 185 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2022, ECC Cyprus responded to 610 information requests submitted by consumers.

Μεταφορές - 47% (251 παράπονα)

Transport - 47% (251 complaints)



Είδη ένδυσης και υπόδησης - 19% (103 παράπονα)

Clothing and footwear - 19% (103 Complaints)



Άλλα - 18% (95 παράπονα)

Others - 18% (95 Complaints)



Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 9% (49 παράπονα)

Miscellaneous goods & services - 9% (49 complaints)



Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 7% (35 παράπονα)

Recreation and culture - 7% (35 Complaints)



Μεταφορές | Transport - 34%



Άλλα | Others - 12%



Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό |

Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 11%



Είδη ένδυσης και υπόδησης | Clothing and footwear - 10%



Έπιπλα και Οικιακός εξοπλισμός | Furnishing and household equipment - 9%



Θέματα αναψυχής και κουλτούρας | Recreation and culture - 9%



Τρόφιμα και μη αλκοολούχα ποτά | Food and non-alcoholic beverages - 7%



Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής |

Restaurants, hotels and accommodation services - 6%



Υγεία | Health - 2%



Ηλεκτρονικό Εμπόριο | E-commerce - 93%



Διαδικτυακή Πλατφόρμα | Internet Platform - 3%

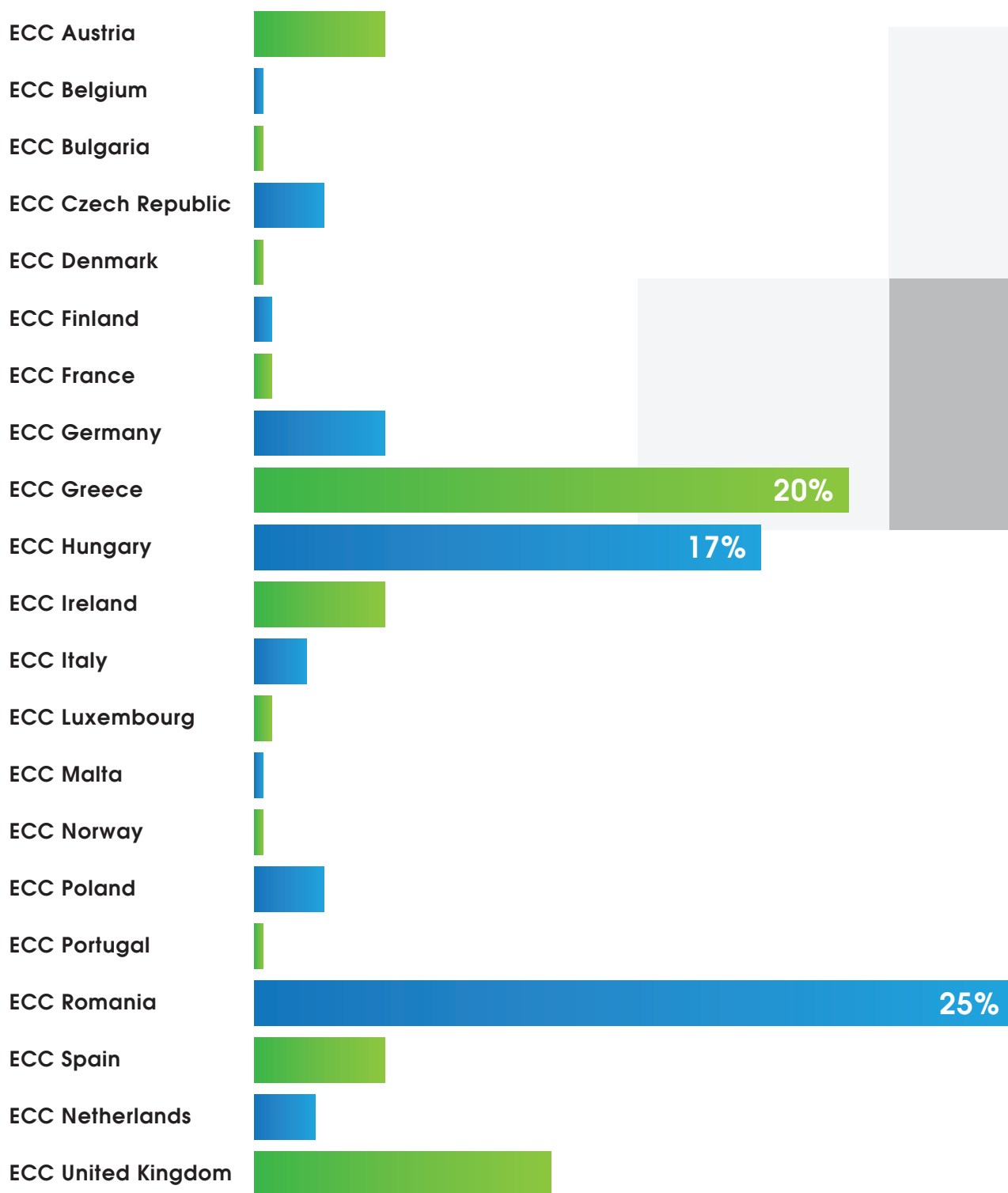


Αγορές μέσω καταστήματος | On the premises - 3%



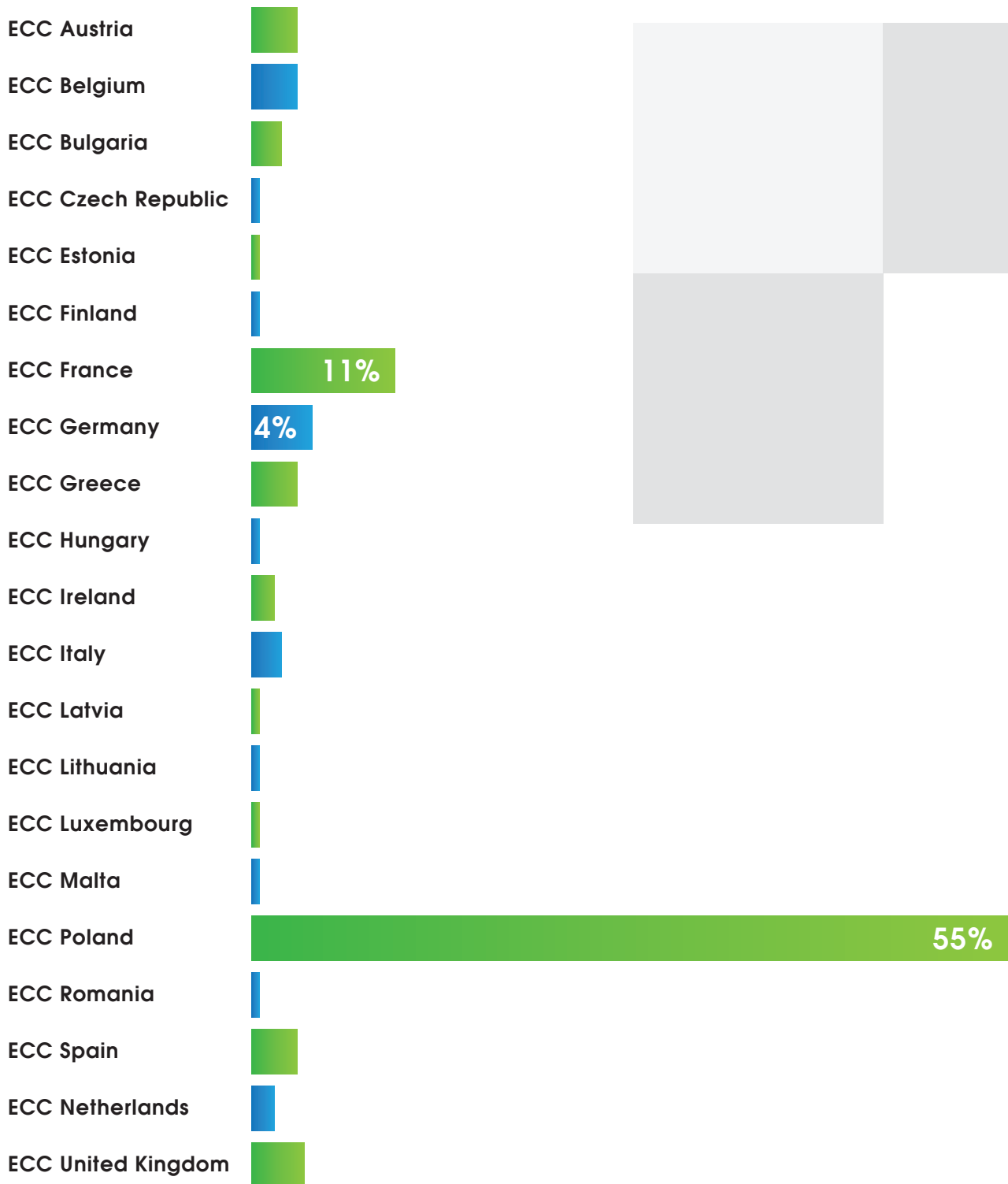
**Αγορές εξ αποστάσεως εκτός ηλεκτρονικού εμπορίου |
Distance selling except e-commerce - 1%**





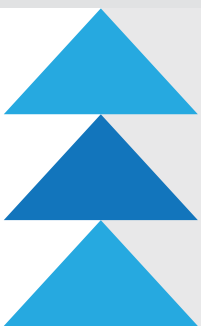
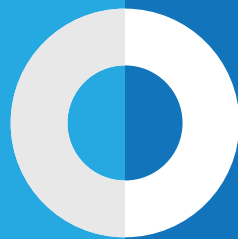
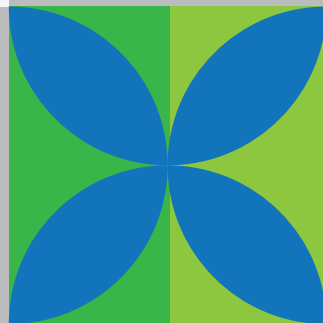
Γεωγραφική κατανομή 2022 - Έμποροι

Geographical distributions 2022 - Traders



Δραστηριότητες του Κέντρου

Activities of the Centre



Το ΕΚΚ συμμετείχε σε αρκετές ραδιοφωνικές εκπομπές στο Active Radio και στο Τρίτο Πρόγραμμα του ΡΙΚ καθώς επίσης και στις τηλεοπτικές ενημερωτικές εκπομπές του Alpha Κύπρου «Alpha Ενημέρωση», του ΡΙΚ «Από Μέρα σε Μέρα» και «Όμορφη Μέρα» καθώς και στην ενημερωτική εκπομπή «Μέρα Μεσημέρι» του τηλεοπτικού σταθμού ANT1. Επιπλέον, δόθηκε συνέντευξη στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Έτους Νεολαίας μέσω Podcast στο κανάλι Youth Inspire.

ECC Cyprus participated in several interviews via radio in Active radio and the Third Programme of CyBC and also in informative TV broadcast "Alpha Enimerosi" of Alpha Cyprus, "Apo Mera se Mera" and "Omorfi Mera" of CyBC and "Mera Mesimeri" of Ant1. Furthermore, an interview was given in Youth Inspire channel regarding the European Youth Year.



Τηλεοπτική εκπομπή στον Alpha | Tv show on AlphaTv



Ραδιοφωνική εκπομπή στο Active Radio | Radio show on Active Radio



Ευρωπαϊκό Έτος Νεολαίας Pod- cast - Youth Inspire | European Youth Year Pod cast - Youth Inspire

Στα πλαίσια επιμόρφωσης των μαθητών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές το ΕΚΚ Κύπρου πραγματοποίησε επισκέψεις σε πολλά σχολεία της Λευκωσίας (περίπου 55) με σκοπό την ενημέρωση σε σχέση με τις ασφαλείς αγορές μέσω διαδικτύου. Επιπλέον, συμμετείχε ως ομιλητής σε διάφορες διαλέξεις που έγιναν σε συνεργασία με τις οργανώσεις ΣΕΚ και ΠΕΟ σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου.

Within the context of students' education for their rights as consumers ECC Cyprus visited many schools in Nicosia (around 55) regarding the e-commerce. Furthermore, ECC Cyprus participated as speaker to informative seminars in all cities of Cyprus in cooperation with Trade Unions SEK and PEO.



Επίσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου σε Δημοτικά Σχολεία | Visit of ECC Cyprus to Primary Schools



Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2021.

Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2021.



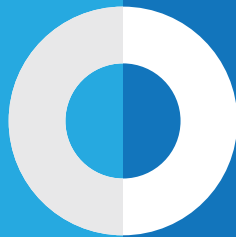
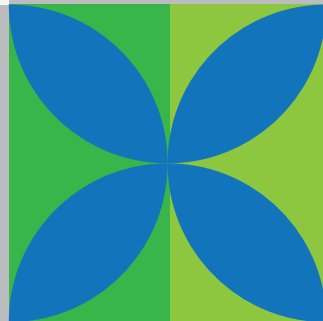
<https://ecccyprus.gov.cy/en/about-us/annual-reports/>

Φυλλάδιο ΕΚΚ Κύπρου

Leaflet ECC Cyprus



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



Εντός του 2022, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε διαδικτυακά στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ, στο Εργαστήριο Επικοινωνίας το οποίο οργανώθηκε από το ΕΚΚ Πολωνίας και στην Ημέρα Συνεργασίας η οποία διοργανώθηκε από το ΕΚΚ Γαλλίας. Επιπλέον, επισκέφθηκε το ΕΚΚ Ισπανίας στα πλαίσια εκπαιδευτικής επίσκεψης, το ΕΚΚ Πολωνίας για το εργαστήριο σε σχέση με το σύστημα διαχείρισης παραπόνων καθώς και το ΕΚΚ Ολλανδίας σε σχέση με το σχεδιασμό της σελίδας του Δικτύου των ΕΚΚ.

During 2022, ECC Cyprus participated in the online ECC-Net meetings, in the Communication Workshop organised by the ECC Poland and in Cooperation Day organised by the ECC France. Furthermore, members of the Centre participated in a Study Visit to ECC Spain, to a workshop for the Case handling System in ECC Poland and for the optimisation of ECC Net Website in ECC Netherlands.





Εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Ισπανίας - Study visit to ECC Spain



Εκπαιδευτικό εργαστήριο στην Πολωνία | Workshop in Poland

Το ΕΚΚ Κύπρου 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). Επιπλέον, συμμετείχε στην Ημέρα της Ευρώπης, η οποία διοργανώθηκε από την Αντιπροσωπεία της ΕΕ στην Κύπρο και το Europe Direct Πανεπιστήμιο Κύπρου. Περαιτέρω, συμμετείχε ως ομιλήτης σε διάφορες διαλέξεις που έγιναν σε συνεργασία με τις οργανώσεις ΣΕΚ και ΠΕΟ σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου καθώς και στην Ετήσια Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου.

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). Furthermore, the Centre had participated in Europe Day, organised by the Representative of European Commission in Cyprus and Europe Direct, University of Cyprus. Moreover, ECC Cyprus participated as speaker to informative seminars in all cities of Cyprus in cooperation with Trade Unions SEK and PEO and also to the Annual General Meeting of the Association of Cyprus Travel Agents.





Επίσκεψη του EKK Κύπρου σε Δημοτικά Σχολεία | Visit of ECC Cyprus to Primary Schools

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 European Innovation Council και του and SMEs Executive Agency (EISMEA), 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 κανένα 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 ιστοτόπους 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 ιστοτόπου.



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 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.



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

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

Τηλ. | Tel. +357 22867177
Φαξ. | Fax. +357 22200975

ecccyprus@meci.gov.cy
<https://ecccyprus.gov.cy/>