

# Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου European Consumer Centres Network

## Ετήσια Έκθεση 2023

## Annual Report 2023



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, το οποίο φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, κατάφερε να εκπληρώσει με επιτυχία τους στόχους που είχαν τεθεί, να ενδυναμώσει και να βοηθήσει τους καταναλωτές στην αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων τους, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι είχαν συνεχή, πλήρη και εύκολη πρόσβαση στον εξωδικαστικό μηχανισμό επίλυσης διαφορών του Δικτύου ΕΚΚ.

Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2023, έλαβε συνολικά 606 αιτήματα πληροφόρησης και 710 διασυννοριακά παράπονα με σημαντική αύξηση κατά 33% σε σύγκριση με το 2022. Περίπου το 65% ερωτημάτων και υποθέσεων επιλύθηκε επιτυχώς, από κοινού με τα ΕΚΚ των υπολοίπων κρατών-μελών, στην επίτευξη ικανοποιητικών για τα εμπλεκόμενα μέρη εξωδικαστικών συμβιβασμών. Οι δεξιότητες αποτελεσματικής διαμεσολάβησης και η υψηλή νομική κατάρτιση των στελεχών του ΕΚΚ Κύπρου αντικατοπτρίζονται στο γεγονός ότι ήταν πολύ χαμηλό το ποσοστό εκείνων των υποθέσεων (7%) που παραπέμφθηκαν σε άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Επίσης, το Κέντρο ανταποκρίθηκε έγκαιρα και έγκυρα σε όλες τις εργασίες που του ανατέθηκαν, είτε μέσω των κεντρικών καναλιών επικοινωνίας του Δικτύου ΕΚΚ, είτε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή είτε και απευθείας από μεμονωμένα ΕΚΚ άλλων κρατών-μελών. Οι εργασίες αυτές περιλάμβαναν τη συμμετοχή σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, τα οποία απαντήθηκαν με τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς επίσης και σε κάθε είδους επίσημες συναντήσεις που διοργανώνονται ετησίως από το Δίκτυο ΕΚΚ ή από μεμονωμένα ΕΚΚ.

Αξιοσημείωτο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες χειρισμού υποθέσεων του ΕΚΚ Κύπρου που φτάνει το 94.44%. Τα σχετικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες μας αποτελούν ένα σταθερό, διαχρονικό επίτευγμα.

Στα πλαίσια του προγράμματος Εκπαίδευσης «Ασφαλείς Αγορές από το Διαδίκτυο» επωφελήθηκαν πάνω από 710 μαθητές Δημοτικών σχολείων. Επιπλέον, λειτουργοί του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχαν σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές ενημερώνοντας το καταναλωτικό κοινό για τα δικαιώματά τους, κυρίως σε θέματα αεροπορικών μεταφορών και ηλεκτρονικών αγορών.

The Network of European Consumer Centres (ECC-Net) was established in 2005 as part of the European Union's consumer policy framework. Each EU Member State, as well as Iceland and Norway, has an ECC, which is co-funded by the European Commission and national governments. The ECCs provide assistance to consumers from EU Member States, Norway, and Iceland when they encounter problems with cross-border transactions, offering free advice and practical help. Furthermore, the ECCs respond to information requests and disseminate information through their websites and other communication channels. The ECC-Net is committed to empowering consumers to fully benefit from the advantages of the Single Market.

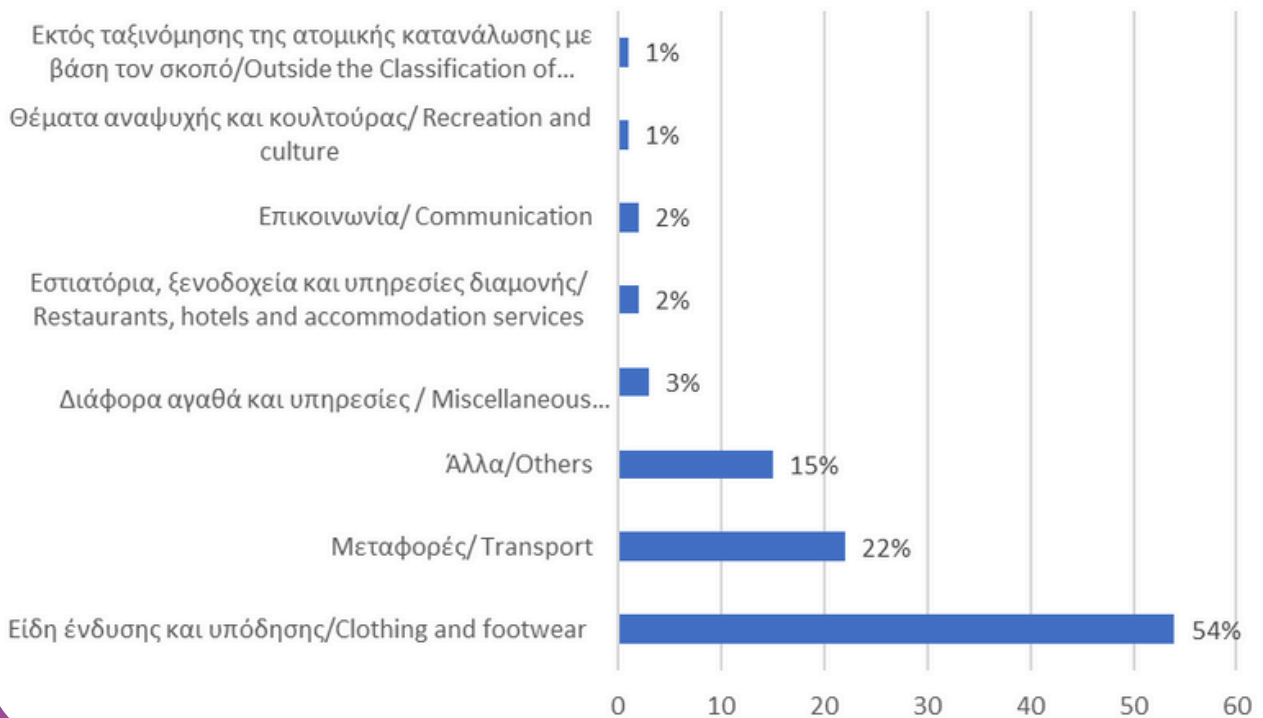
The ECC, Cyprus hosted by the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce, and Industry, has successfully achieved its goals, empowering and helping consumers effectively protect their rights. It has ensured continuous, comprehensive, and easy access to the Network's alternative dispute resolution mechanism.

Specifically, during 2023, it handled a total of 606 information requests and 710 cross-border complaints, marking a significant 33% increase compared to 2022. Approximately 65% of queries and cases were successfully resolved, in collaboration with other ECCs, achieving satisfactory out-of-court settlements for the parties involved. The effective mediation skills and high legal expertise of the ECC Cyprus staff are reflected in the fact that only a small percentage of cases (7%) were referred to other alternative dispute resolution bodies. Additionally, the Centre responded promptly and accurately to all tasks assigned to it, whether through the central communication channels of ECC-Net, the European Commission, or directly by individual ECCs from other Member States. These tasks included participating in numerous studies, consultations, and surveys, providing well-documented responses, as well as attending all types of official meetings held annually by the ECC-Net or individual ECCs.

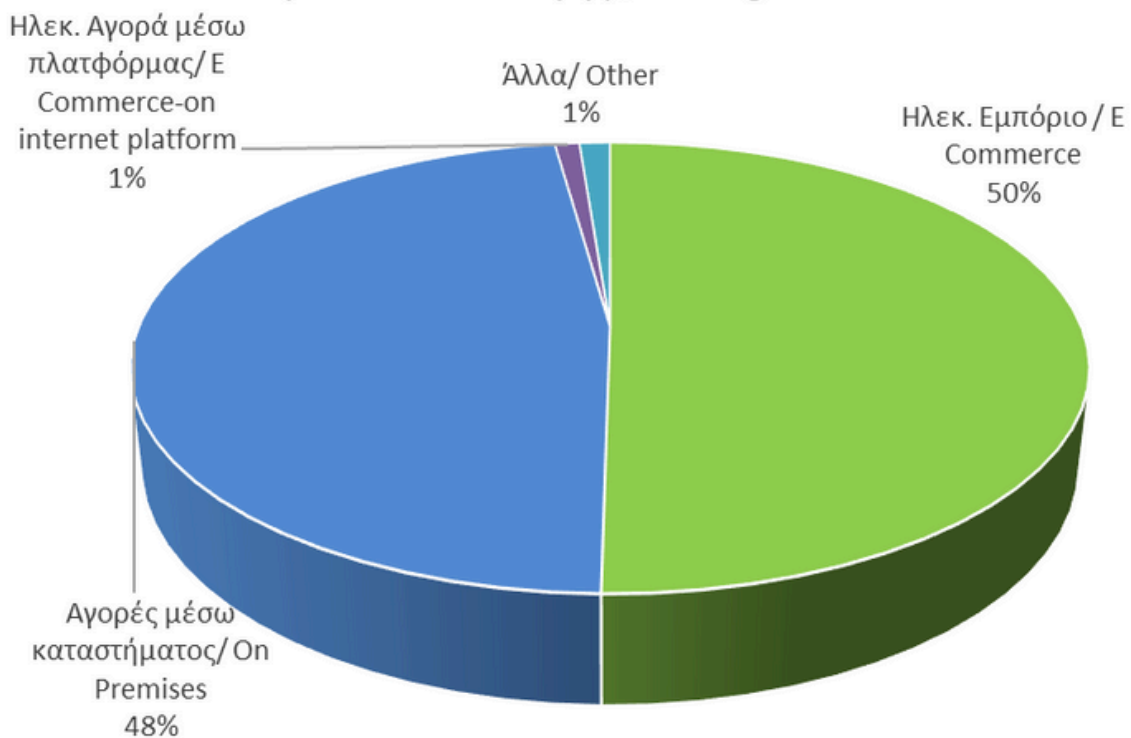
Noteworthy is the consumer satisfaction level with the case-handling services of ECC Cyprus, which reached 94.44%. These consistently high satisfaction levels represent a long-standing achievement of the Centre.

As part of the "Safe Online Shopping" education program, over 710 primary school students benefited. Additionally, ECC Cyprus staff participated in TV and radio broadcasts to inform the public about their rights, focusing particularly on air travel and online shopping issues.

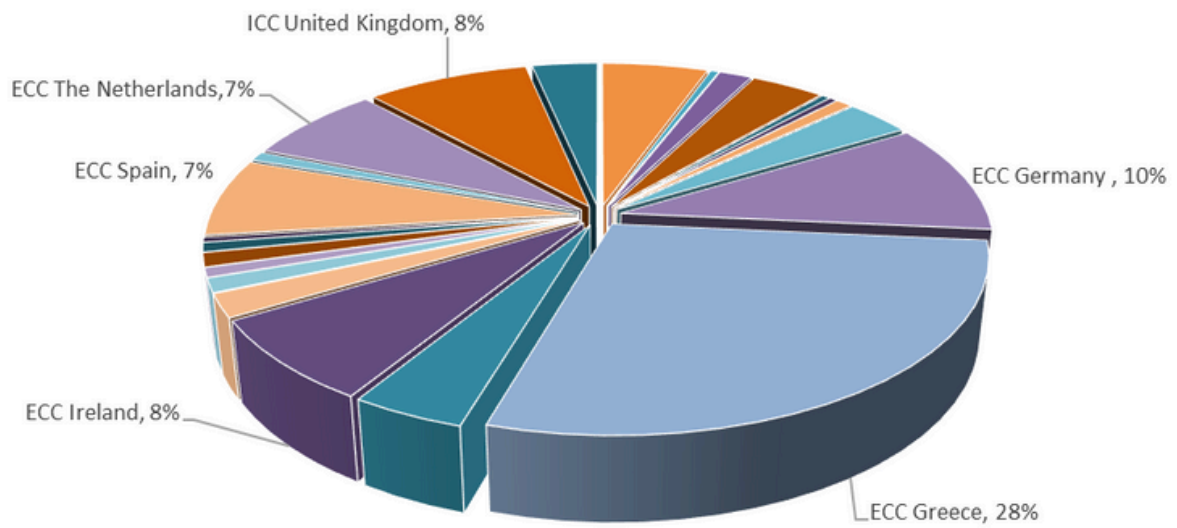
## Κατηγορίες παραπόνων 2023/ Complaints' categories 2023



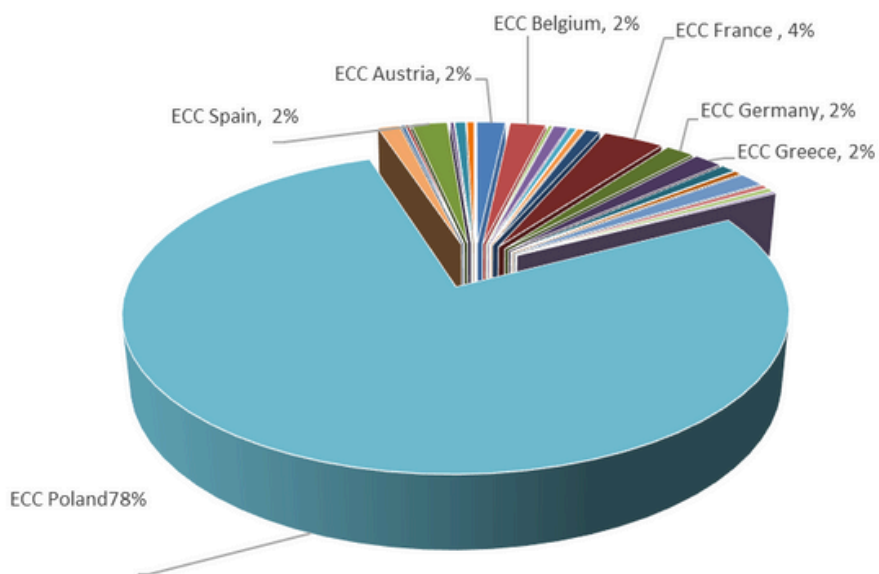
## Τρόποι συναλλαγής / Selling method



### Γεωγραφική κατανομή 2023 - Καταναλωτές Geographical distributions 2023 - Consumer



### Γεωγραφική κατανομή 2023 - Έμποροι Geographical distributions 2023 - Traders





Τηλεοπτική εκπομπή στο ΡΙΚ |  
Tv show on CyBC



Τηλεοπτική εκπομπή στον Alpha |  
Tv show on AlphaTv



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



## Cyprus Consumer Dialogue

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, Nicosia  
1421 Cyprus  
Tel.+357 22867177  
Fax.+357 22200975  
ecccyprus@meci.gov.cy  
www.ecccyprus.gov.cy

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 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 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.

