

Παροχή βοήθειας
και συμβουλών στους
Ευρωπαίους καταναλωτές



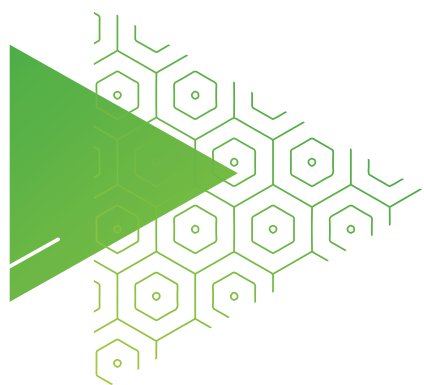
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου



Ετήσια Έκθεση **20**
Annual Report **20**

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου
European Consumer Center Cyprus

	σελίδα page
Εισαγωγή Foreword	3
Βοήθεια στους καταναλωτές Assistance to consumers	
Παράπονα Complaints	6
Κατηγορίες παραπόνων Complaints' categories	7
Δραστηριότητες του Κέντρου Activities of the centre	
Σχέση με τα ΜΜΕ Media relations	13
Σεμινάρια/Ημερίδες/Παρουσιάσεις Seminars /Conferences/Presentations	14
Δίκτυο των ΕΚΚ- 15 χρόνιας λειτουργίας ECC Network- 15 years Anniversary	15
Εκδόσεις Publications	19
Συνεργασία με το Δίκτυο ΕΚΚ και αρμόδιους φορείς Cooperation with the ECC Network and stakeholders	
Συνεδρίες Δικτύου Networking	21
Συνεργασία με αρμόδιους φορείς Cooperation with stakeholders	22



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, το Ηνωμένο Βασίλειο 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, του Ηνωμένου Βασιλείου 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 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.

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, United Kingdom and Norway, co-financed by the European Commission and national governments. ECCs support consumers from EU Member States, Norway, United Kingdom 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 λειτουργεί από το 2005 και φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας. Η ομάδα του αποτελείται από την κα. Αναστασία Στυλιανίδου, Διευθύντρια του ΕΚΚ Κύπρου, την κα Κατερίνα Κούσιου, Νομικό Σύμβουλο του ΕΚΚ Κύπρου και την κα Όλγα Ξυναρή, Σύμβουλο/ Υπεύθυνη Επικοινωνίας.

Κατά τη διάρκεια του 2020, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 451 διασυνοριακά παράπονα καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 589 αιτήματα παροχής πληροφοριών. Εντός του πλαισίου των δραστηριοτήτων του για το 2020, 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 συμμετείχε στις δραστηριότητες του Δικτύου των ΕΚΚ για τους εορτασμούς των 15 χρόνων λειτουργίας του.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας το ΕΚΚ Κύπρου παρείχε πληροφόρηση και στήριξη σε εκατοντάδες καταναλωτές, οι οποίοι αντιμετώπιζαν πρόβλημα με τις ακυρώσεις των αεροπορικών εισιτηρίων τους και των κρατήσεων τους σε τουριστικά καταλύματα.

ECC Cyprus, established in 2005 and is hosted in the Consumer Protection Service of the Ministry of Energy, Commerce and Industry. The Centre team consists of Mrs Anastasia Stylianidou, Director of ECC Cyprus, Mrs Katerina Kousiou, Legal Advisor of ECC Cyprus and Mrs Olga Xynari, Advisor/ Communication Officer.

During 2020 ECC Cyprus investigated 451 cross border consumers' complaints and responded to 589 information requests. Furthermore, ECC Cyprus according to its work programme for 2020, among others, participated in TV and radio broadcasts to promote the services offered by the Centre and to provide information on consumer issues and participated in all activities for 15 years Anniversary of the Network.

During the Pandemic, ECC Cyprus provided information and support to hundreds of consumers who had faced difficulties regarding their flights' cancellation and bookings' accommodation.

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, του Ηνωμένου Βασιλείου 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 2020, το ΕΚΚ Κύπρου διερεύνησε 451 παράπονα, εκ των οποίων 339 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν στην Κύπρο και 112 παράπονα υπεβλήθησαν από καταναλωτές, οι οποίοι διαμένουν σε άλλες χώρες της ΕΕ. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου εντός του 2020 ανταποκρίθηκε σε 589 αιτήματα από καταναλωτές για παροχή πληροφοριών.

Consumers from EU member-states, Norway, United Kingdom and Iceland facing a cross-border dispute in relation to products or services purchased from traders based in the EU, including Norway, United Kingdom 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 2020, ECC Cyprus investigated 451 complaints. Of these complaints, 339 were submitted by consumers residing in Cyprus and 112 by consumers residing in other member states of the EU. Furthermore, during 2020, ECC Cyprus responded to 589 information requests submitted by consumers.



Από το σύνολο των παραπόνων, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά την κατηγορία «Μεταφορές» με ποσοστό 56% (251 παράπονα). Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών οι οποίοι ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

Μεταφορές - 56% (251 παράπονα)

Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής - 16%
(70 παράπονα)

Θέματα αναψυχής και κουλτούρας - 7% (34 παράπονα)

Άλλα - 8% (37 παράπονα)

Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες - 7% (33 παράπονα)

Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό - 6% (26 παράπονα)

The "Transport" sector is regularly the number one source of cross-border complaints, accounting for 56% of all complaints (251 complaints). This sector includes complaints by air passengers (regarding delays/cancellation of flights, loss of luggage etc) and car rentals.

Transport - 56% (251 complaints)

Restaurants, hotels and accommodation services - 16%
(70 complaints)

Recreation and culture - 7% (34 Complaints)

Others - 8% (37 Complaints)

Miscellaneous goods & services - 7% (33 complaints)

Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP - 6% (26 complaints)



Μεταφορές

Transport



Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής

Restaurants, hotels and accommodation services



Άλλα

Other



Θέματα αναψυχής και κουλτούρας

Recreation and culture



Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες

Miscellaneous goods & services



Εκτός ταξινόμησης της ατομικής κατανάλωσης με βάση τον σκοπό

Outside the Classification of Individual Consumption by Purpose COICOP



Ηλεκτρονικό Εμπόριο

E-commerce



Δεν έχει δηλωθεί ο τρόπος συναλλαγής

Selling method has not be declared



Αγορές μέσω καταστήματος

On the premises



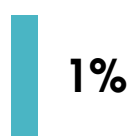
Αγορές εξ αποστάσεως

Distance selling



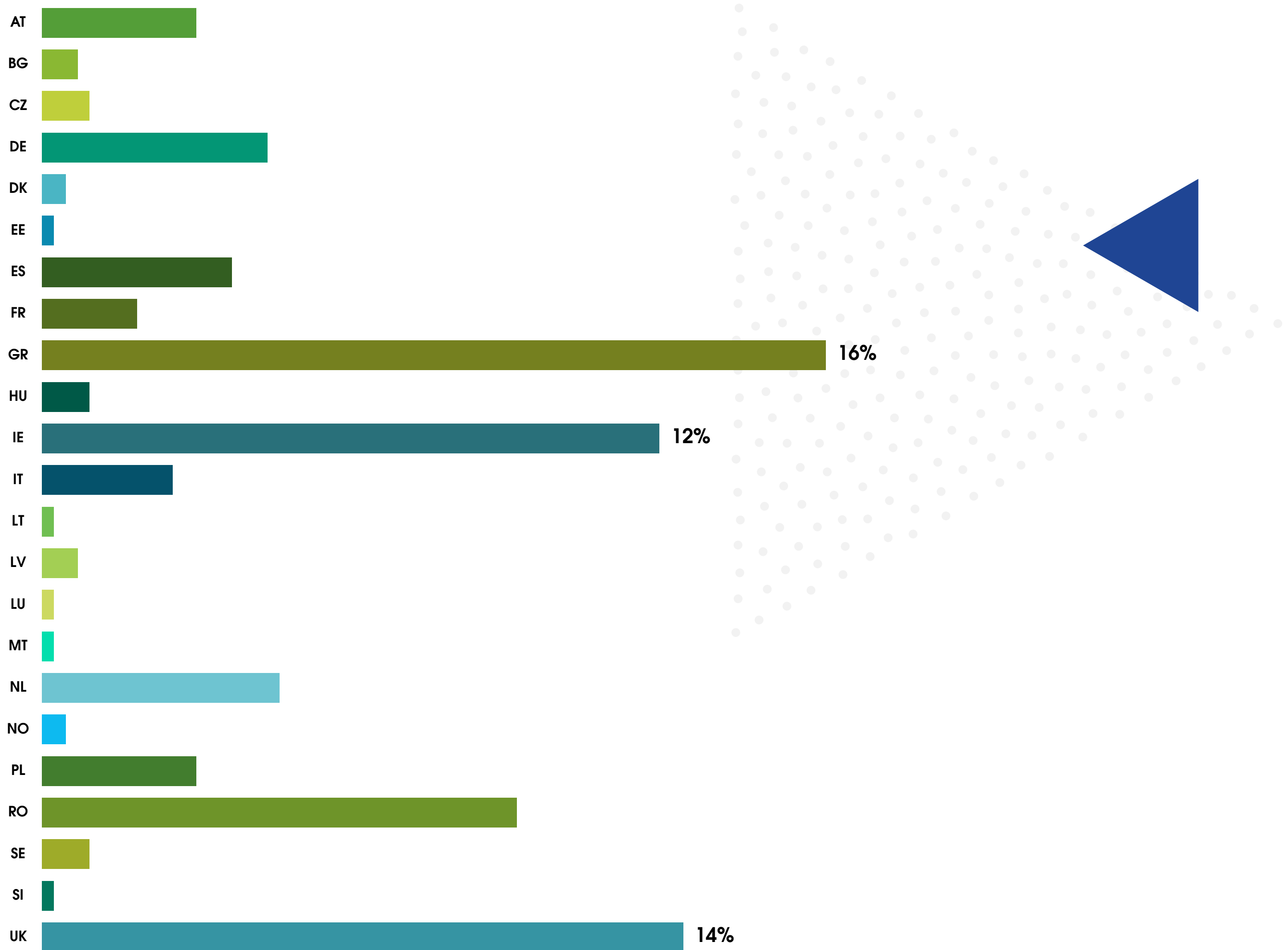
Άλλα

Other



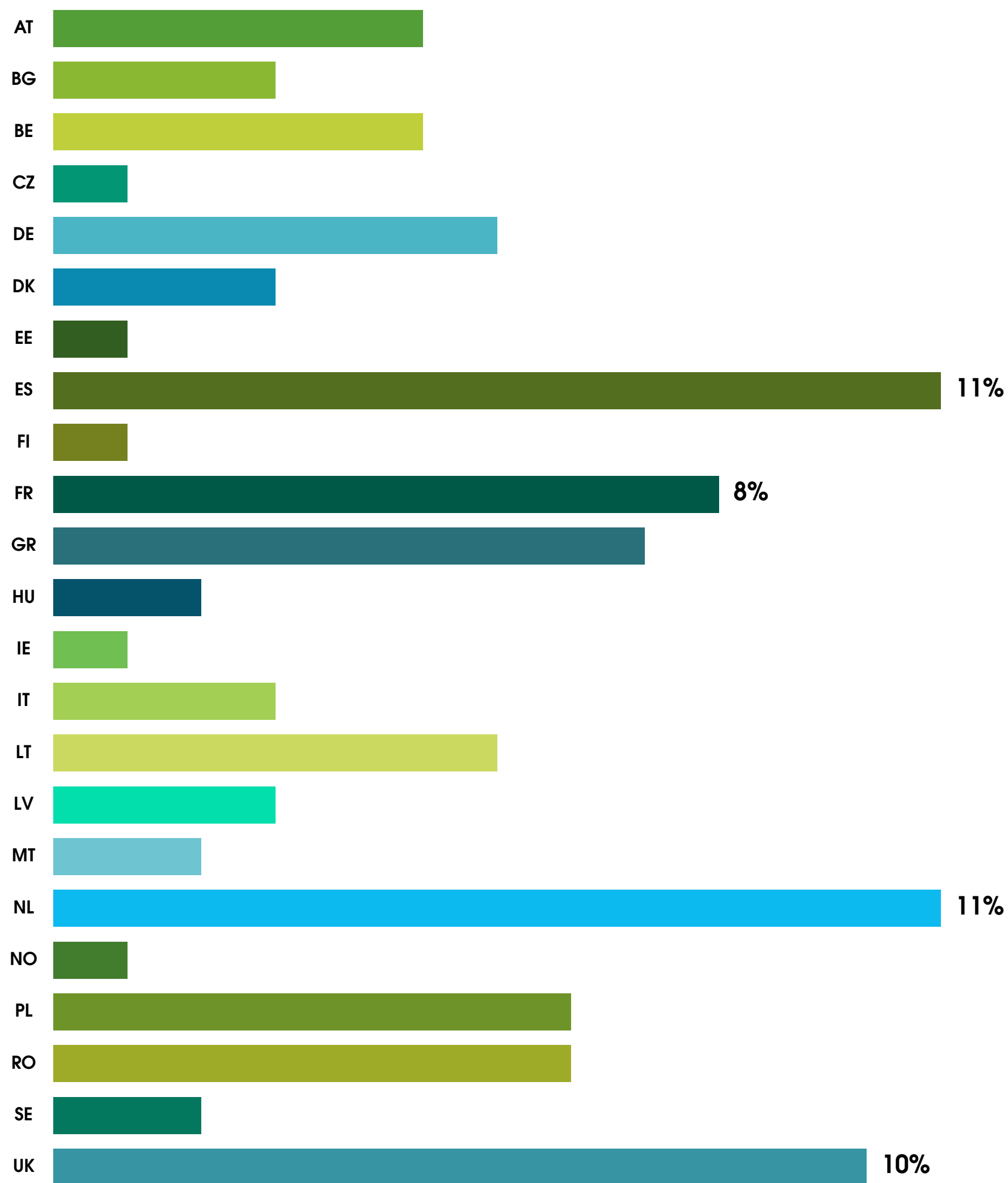
Γεωγραφική κατανομή 2020 - Καταναλωτές

Geographical distributions 2020 - Consumers



Γεωγραφική κατανομή 2020 - Έμποροι

Geographical distributions 2020 - Traders



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 καθώς επίσης και στις τηλεοπτικές ενημερωτικές εκπομπές του Alpha Κύπρου «Alpha Ενημέρωση» και στο διαδικτυακό κανάλι Digital Tree.

ECC Cyprus participated in several interviews via radio in Active radio and also in informative TV broadcast “Alpha Enimerosi” of Alpha Cyprus and the Digital Tree.



Τηλεοπτική εκπομπη Alpha Ενημέρωση
Tv program Alpha Enimerosi



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 (Δημοτικό Σχολείο Μάμμари και Ιδιωτικό σχολείο Ολύμπιον). Επιπλέον, συμμετείχε ως Ομιλήτης σε διάλεξη την οποία διοργάνωσε ο Νομικός Όμιλος του Πανεπιστημίου Κύπρου και σε διάλεξη την οποία διοργάνωσε το Κυπριακό Κέντρο Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών.

Within the context of students' education for their rights as consumers ECC Cyprus visited schools (Primary School of Mammari and Private School of Olympion). Furthermore, ECC Cyprus participated as speaker to an informative seminar organised by the Group of Legal Education of University of Cyprus and also to an informative seminar organised by the Cyprus Consumer Centre for Alternative Dispute Resolution.



Επίσκεψη του ΕΚΚ Κύπρου στο Δημοτικό Σχολείο Μάμμари | Visit of ECC Cyprus to Primary School of Mammari

Δίκτυο των ΕΚΚ - 15 χρόνια λειτουργίας ECC Network- 15 years Anniversary

Από τη δημιουργία του, το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή έχει βοηθήσει περισσότερο από ένα εκατομμύριο καταναλωτές με καταναλωτικά θέματα. Μόνο από την πανδημία του COVID-19, περισσότεροι από 90.000 καταναλωτές στράφηκαν προς το Δίκτυο των ΕΚΚ για βοήθεια.

Since its creation, the European Consumer Centres Network has assisted more than one million consumers with consumer issues. In the context of COVID-19 outbreak alone, over 90,000 consumers turned to ECC-Net for help.



Δίκτυο των ΕΚΚ - 15 χρόνια λειτουργίας

ECC Network- 15 years Anniversary

Μια διαδικτυακή εκδήλωση με τον Ευρωπαϊκό Επίτροπο Didier Reynders ήταν μια ευκαιρία να αναλογιστούμε τα επιτεύγματα του Ευρωπαϊκού κινήματος για τα δικαιώματα των καταναλωτών και να συζητηθεί ο τρόπος για μια αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών στην Ευρώπη. Η εκδήλωση συγκέντρωσε Αρμόδιους Φορείς και ενδιαφερόμενους στον συγκεκριμένο τομέα όπως εκπροσώπους καταναλωτών, δημοσιογράφους, ακαδημαϊκούς και άλλους φορείς από όλα τα Κράτη- Μέλη της ΕΕ.

An online event with European Commissioner Didier Reynders was an opportunity to reflect on the achievements of the European consumer rights movement and discussed the way forward for effective consumer protection in Europe. The event was a unique gathering of key stakeholders in the field bringing together senior officials from the European Commission, consumer representatives, enforcement authorities, young journalists, academics and more from all Member States.

← Tweet



On Friday, we celebrate [#15yearsECCnet](#) with a virtual event 🎉

[@dreynders](#) will answer questions about the [#NewConsumerAgenda](#), followed by a panel discussion on [#sustainable](#) consumption 🇪🇺

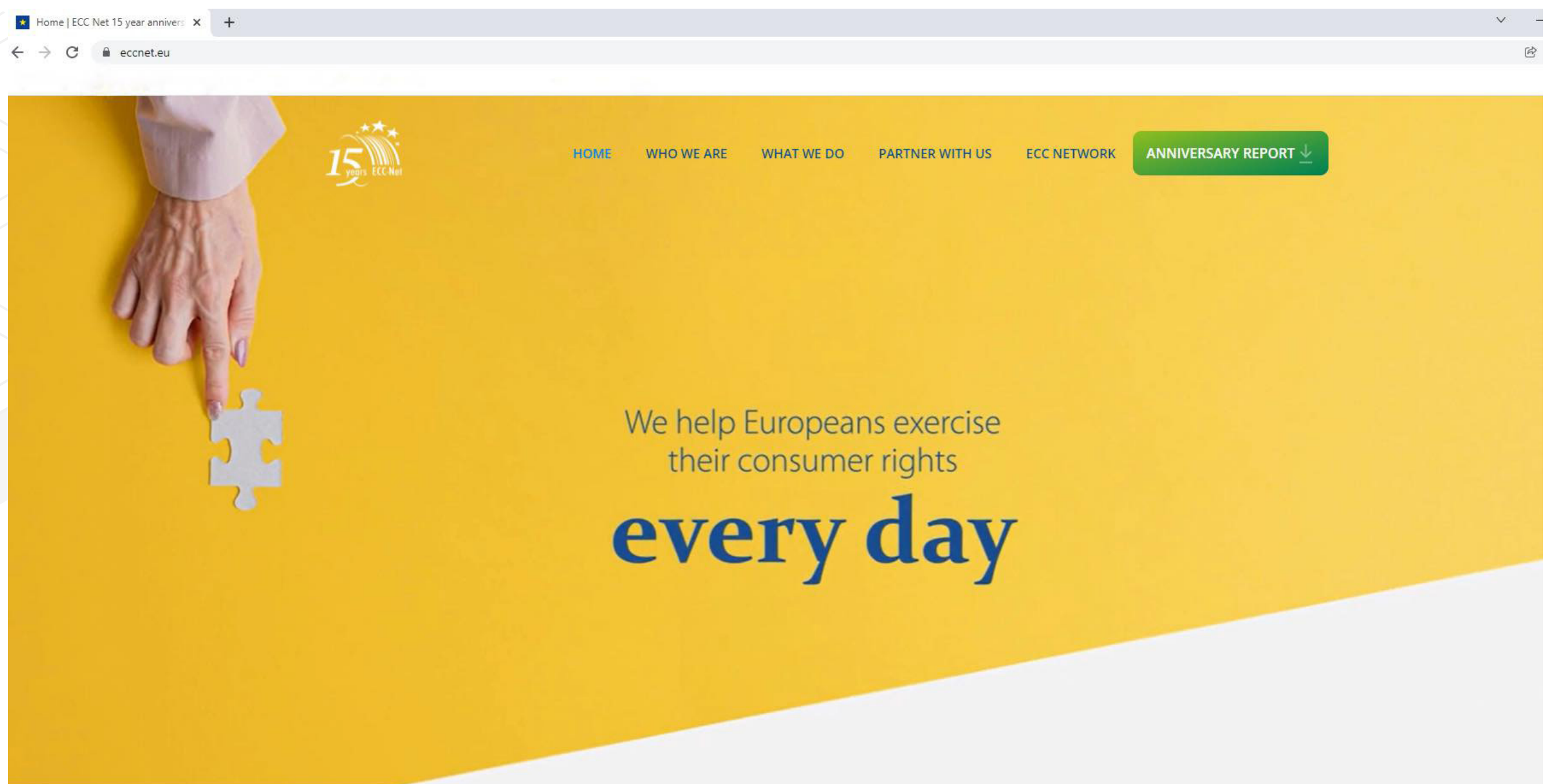
★ Tune in on Nov 20 at 2 p.m. ➡
[15yeareccnet.tw.events](#) ★



Δίκτυο των ΕΚΚ - 15 χρόνια λειτουργίας ECC Network- 15 years Anniversary

Περαιτέρω, το Δίκτυο δημοσίευσε τον ιστότοπο www.eccnet.eu στον οποίο είναι διαθέσιμη μια έκθεση για τα 15 χρόνια ορόσημο και τα επιτεύγματα του. Περιλαμβάνει επίσης ένα κεφάλαιο αφιερωμένο στο μέλλοντικό προγραμματισμό στον οποίο παρουσιάζεται το όραμα του Δίκτυο για βελτιωμένη εξυπηρέτηση στους καταναλωτές σε έναν ψηφιακό κόσμο, ο οποίος προσπαθεί να υποστηρίξει και να προωθήσει τη βιώσιμη κατανάλωση.

Furthermore, the Network had launched its website www.eccnet.eu where a report on 15 years of milestones and ECC Net achievements is available. A chapter dedicated to the future sets out a vision for the network offering improved service to consumers in a digitalised world and striving to support and promote sustainable consumption.

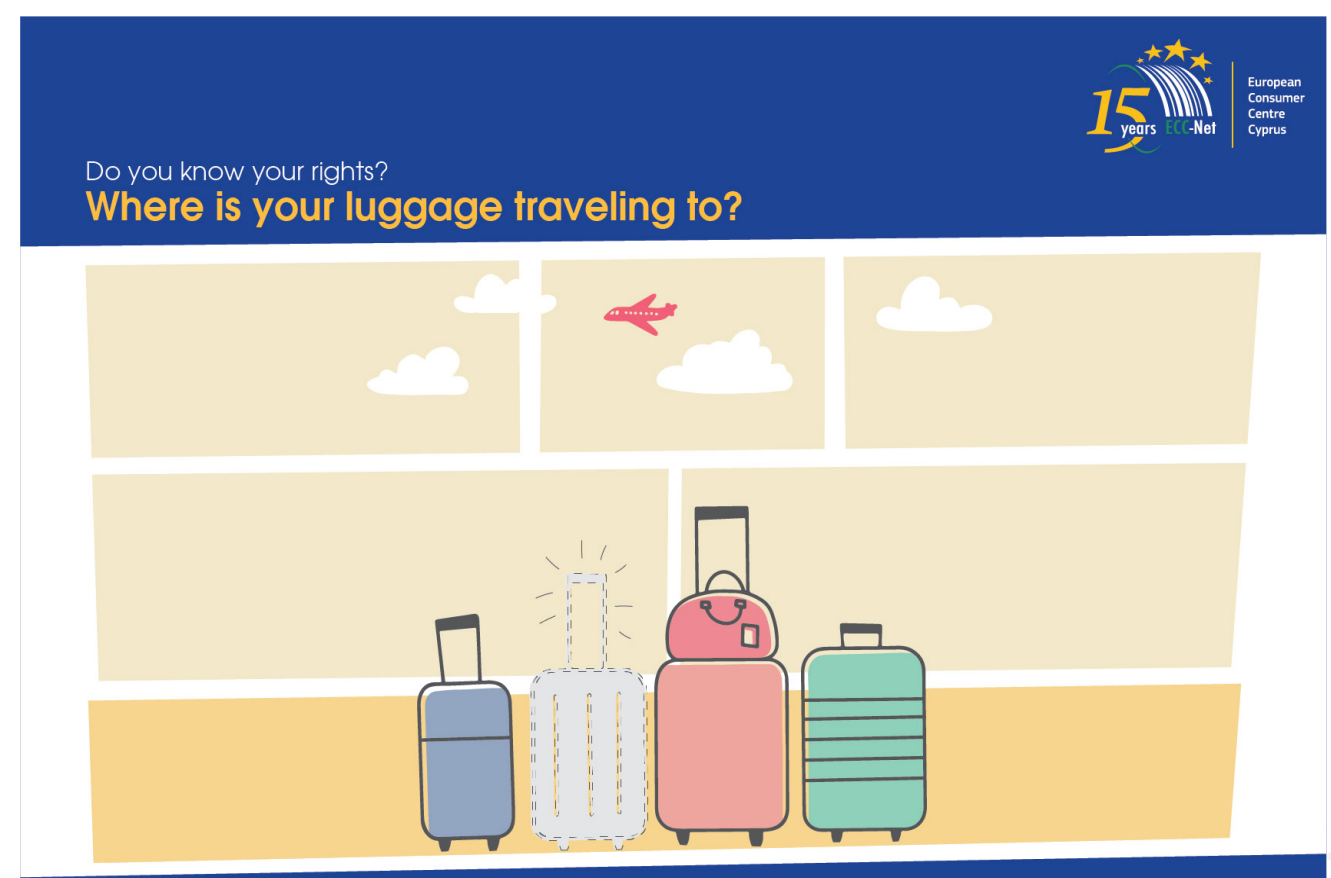
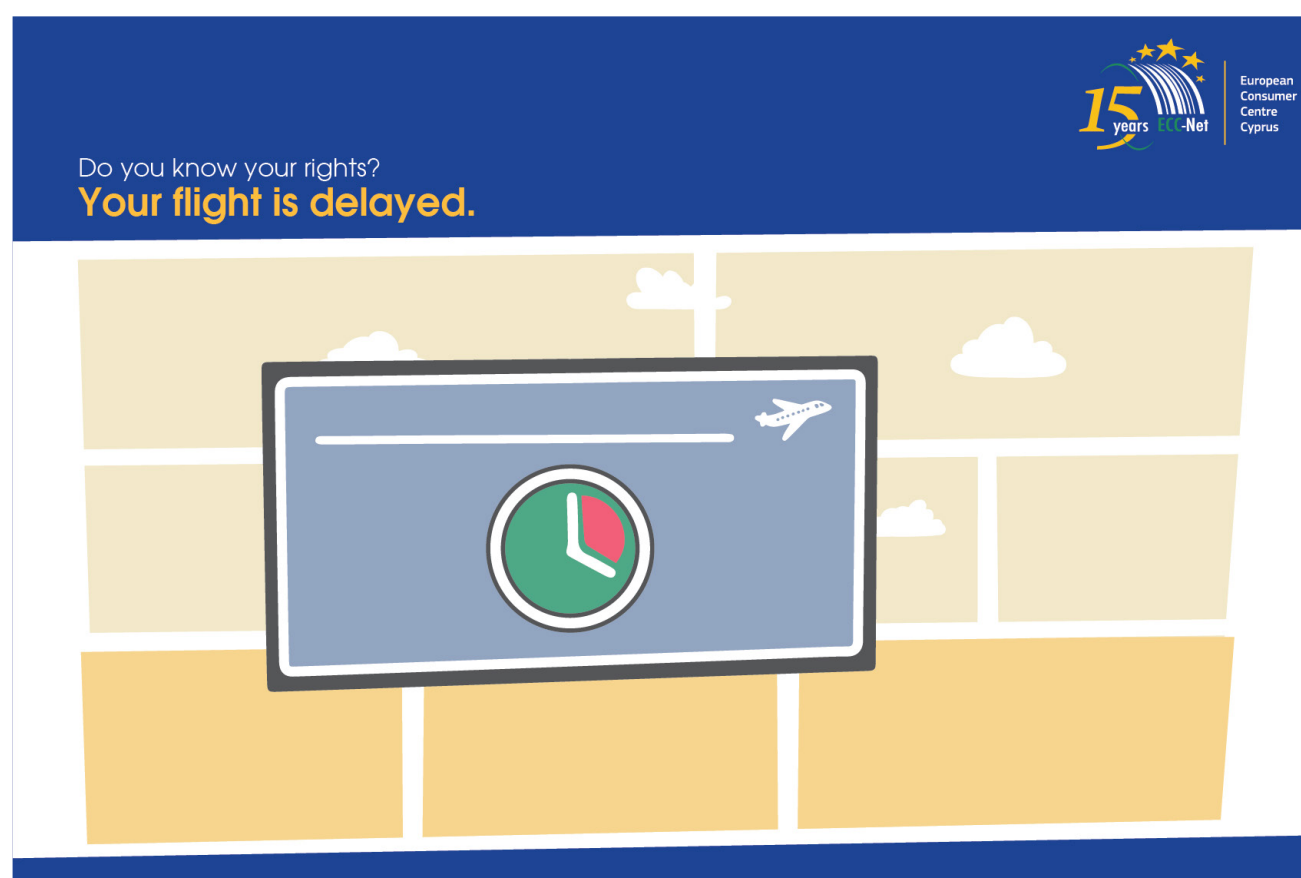


Δίκτυο των ΕΚΚ - 15 χρόνια λειτουργίας

ECC Network- 15 years Anniversary

Τέλος, το Δίκτυο των ΕΚΚ με στόχο την αύξηση της αναγνωρισιμότητας του Δικτύου στο κοινό οργάνωσε εκστρατείες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι οποίες περιλάμβαναν κάθε μήνα και ένα θέμα, το οποίο συγκεκριμένο ΕΚΚ θα αναλάμβανε την προετοιμασία του υλικού. Το ΕΚΚ Κύπρου ανέλαβε να προετοιμάσει το θέμα για τα Αεροπορικά Δικαιώματα Επιβατών, λόγω του ότι λαμβάνει μεγάλο αριθμό παραπόνων κάθε χρόνο.

Finally, the Network in order to increase the Network's public awareness, organised a social media campaign, which an ECC undertook each month the preparation of the material for a consumer topic. ECC Cyprus undertook to prepare the issue for Passenger Rights, due to the fact that it receives a large number of complaints every year.



Ηλεκτρονική έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης του ΕΚΚ Κύπρου για το 2019.

Electronic publication of ECC Cyprus Annual Report 2019.



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



Εντός του 2020, το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε διαδικτυακά στις συνεδρίες του Δικτύου των ΕΚΚ, στο Εργαστήριο Επικοινωνίας το οποίο οργανώθηκε από το ΕΚΚ Πορτογαλίας και στους εορτασμούς του Δικτύου για τα 15 χρόνια λειτουργίας του.

During 2020, ECC Cyprus participated in the on-line ECC-Net meetings, in the Communication Workshop organised by the ECC Portugal Furthermore and in the celebrations of the Network for 15th Anniversary.



ECC-Net Communication Academy 2020

Το ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχε στη Γενική Συνέλευση Μελών του Acta. Περαιτέρω, 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).

ECC Cyprus participated in the Annual General Meeting of the Acta. Furthermore, 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).



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) και/ή του European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.



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 (CHAFAEA) and/or its successor the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises 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.



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