



Η μελέτη αυτή ζητήθηκε από το EC Directorate-General SANCO, Health and Consumer Protection και διευθύνθηκε από το Directorate-General "Communication".



Το έγγραφο αυτό δεν αντιπροσωπεύει την άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Οι ερμηνείες και οι απόψεις που περιέχονται σε αυτό είναι αποκλειστικά αυτές των συγγραφέων.

Flash EB Αριθμός #209

Προστασία του Καταναλωτή στη Κύπρο

Διενεργήθηκε από
The Gallup Organisation Hungary
Μετά από αίτηση του EC Directorate-General
SANCO, Health and Consumer Protection



Η έρευνα οργανώθηκε και διευθύνθηκε από την
Eurobarometer Team of Directorate-General
“Communication”

Το έγγραφο αυτό δεν αντιπροσωπεύει τις
απόψεις την Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
Όποιες ερμηνείες ή απόψεις εκφράζονται σε
αυτό ανήκουν αποκλειστικά στους συγγραφείς.

THE GALLUP ORGANIZATION

Εισαγωγή

Η έρευνα πεδίου διεξήχθη μεταξύ της 21^{ης} και 26^{ης} Απριλίου 2007. Περισσότεροι από 500 τυχαία επιλεγμένοι πολίτες ηλικίας 25 ως 45 χρονών συμμετείχαν στο δείγμα της Κύπρου. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν από σταθερές γραμμές τηλεφώνου. Για διόρθωση αποκλίσεων του δείγματος, διεξήχθηκε στρωματοποιημένη στάθμιση των αποτελεσμάτων με βάση σημαντικά δημογραφικά στοιχεία.

Προστασία του καταναλωτή στην Κύπρο – γενική επισκόπηση

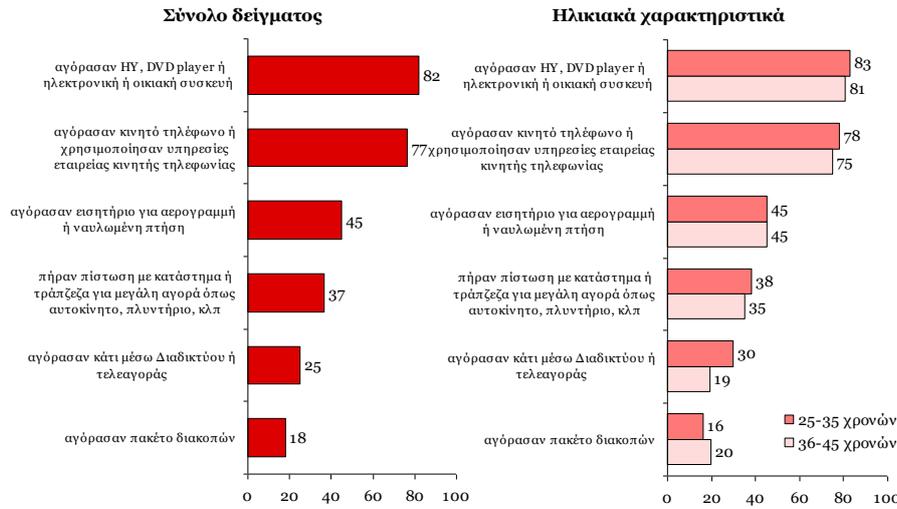
- 62% των Κυπρίων ηλικίας 25-45 χρονών δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους όταν παραγγέλλουν κάτι μέσω Διαδικτύου, 51% δεν γνωρίζουν ποια είναι τα δικαιώματά τους όταν κλείνουν ένα πακέτο διακοπών, 44 % δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους όταν πάρουν πίστωση για μία μεγάλη αγορά.
- Υπάρχει ψηλός βαθμός ενδιαφέροντος για τα δικαιώματα των καταναλωτών μεταξύ όλων των δημογραφικών ομάδων: περίπου 90% των Κυπρίων ενδιαφέρονται να γνωρίζουν περισσότερα για τα δικαιώματά τους.
- Οι περισσότεροι πολίτες θα απευθύνονταν σε ένα σύνδεσμο καταναλωτών σε περίπτωση προβλημάτων.
- Η πλειοψηφία των πολιτών εμπιστεύεται συνδέσμους καταναλωτών περισσότερο για ορθές πληροφορίες και συμβουλές.
- 56% των πολιτών ήταν ενήμεροι για το Σύνδεσμο Καταναλωτών Κύπρου, χωρίς την ανάγκη για παρότρυνση.
- Σχετικά λίγοι πολίτες έχουν ζητήσει ποτέ από κάποιο σώμα προστασίας καταναλωτών βοήθεια.
- Υπάρχει σημαντική υποστήριξη για ένα ανεξάρτητο σύνδεσμο καταναλωτών.
- Γενικά, ο μισός στοχευόμενος Κυπριακός πληθυσμός νιώθει ότι έχει λιγότερα δικαιώματα από ότι οι πολίτες άλλων Χωρών Μελών της ΕΕ και μόνο ένα τέταρτο πιστεύει ότι το Κυπριακό σύστημα δικαίου είναι αποτελεσματικό στο να χειρίζεται εταιρείες που εξαπατούν καταναλωτές.

Στοιχεία συμπεριφοράς του καταναλωτή και προβλήματα

Οκτώ στους δέκα (82%) Κύπριους πολίτες (ηλικίας 25-45) έχουν αγοράσει ηλεκτρονικό υπολογιστή, DVD player ή άλλη ακριβή ηλεκτρονική ή οικιακή συσκευή μέσα στα τελευταία δύο χρόνια. Παρομοίως, ένας σημαντικός αριθμός της Κυπριακής στοχευόμενης ομάδας (77%) έχει αγοράσει ένα κινητό τηλέφωνο ή έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες μίας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας μέσα στο ίδιο χρονικό διάστημα.

Σχεδόν οι μισοί από τους πολίτες έχουν αγοράσει εισιτήριο για μια αερογραμμή ή ναυλωμένη πτήση (45%), και ένα τρίτο (37%) έχει πάρει πίστωση για μία μεγάλη αγορά κατά το ίδιο διάστημα υπό εξέταση. Ένα 25% της στοχευόμενης ομάδας έχει χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο ή υπηρεσίες τηλεαγοράς για να κάνει αγορά, και 18% έχει αγοράσει πακέτο διακοπών μέσα στο 2005-2006.

Αγορές καταναλωτών (% ναι)



Q1. Έχετε μέσα στα τελευταία δύο χρόνια...
Βάση: όλοι οι ερωτώμενοι

(CY)

Η πιθανότητα να έχουν διενεργήσει αγορά ήταν μεγαλύτερη, σε κάθε από τις περιπτώσεις που εξετάστηκαν, μεταξύ των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τους επαγγελματίες και τους αυτο-εργοδοτούμενους.

Παρατηρήσαμε σημαντικές διαφορές σε ότι αφορά τις αγορές εισιτηρίων με αερογραμμές και ναυλωμένες πτήσεις. Δύο τρίτα των ατόμων με τριτοβάθμια μόρφωση (60%) έχουν αγοράσει εισιτήριο για πτήση μέσα στα τελευταία δύο χρόνια. Μεταξύ αυτών που έφυγαν από το σχολείο στα 16, το ποσοστό ήταν μόλις 25%.

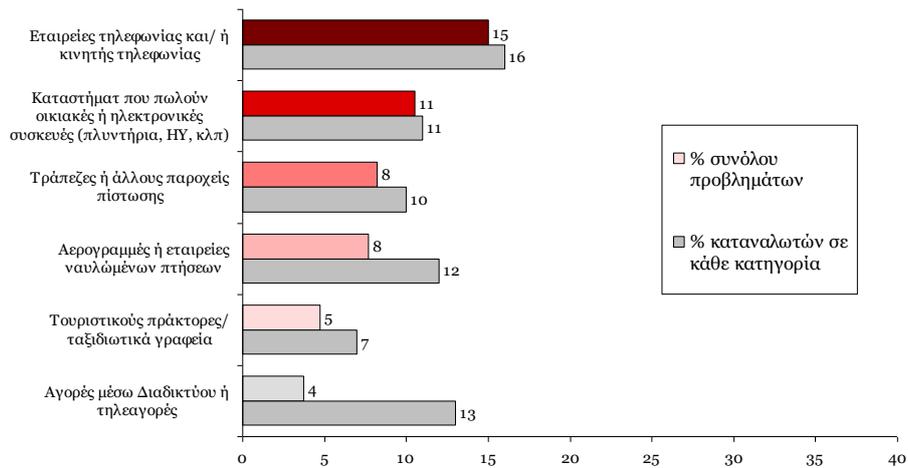
Προβλήματα με προϊόντα και υπηρεσίες

Ένα έκτο των στοχευόμενων Κυπρίων πολιτών (15%) είχε πρόβλημα με τηλεπικοινωνιακή/ εταιρεία κινητής τηλεφωνίας μέσα στα τελευταία δύο χρόνια. Ακολουθώντας την κατηγορία αυτή, τα ψηλότερα ποσοστά προβλημάτων αναφέρθηκαν για καταστήματα που πωλούν οικιακές ή ηλεκτρονικές συσκευές (11%), τράπεζες ή άλλους παροχείς πίστωσης (8%) και αερογραμμές/ εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων (8%).

Μεταξύ πολιτών που διενήργησαν αγορά ή χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες εταιρειών (μέσα στα τελευταία δύο χρόνια), περισσότεροι από ένας στους δέκα ανέφεραν προβλήματα. Αριθμητικά, ο ψηλότερος αριθμός προβλημάτων συσχετίζονται με τηλεπικοινωνίες. Εταιρείες κινητής τηλεφωνίας και αερογραμμές (συμπεριλαμβανομένων εταιρειών ναυλωμένων πτήσεων) – όπου ποσοστά 16% και 12% αναφέρθηκαν αντιστοίχως.

Είχαν πρόβλημα με...

(% ναι)



Q2. Είχατε μέσα στα τελευταία δύο χρόνια οποιαδήποτε προβλήματα με...
Βάση: όλοι οι ερωτώμενοι

CY

Ένα σημαντικό μερίδιο των ατόμων ανέφεραν προβλήματα σε σχέση με αγορές από το Διαδίκτυο ή μέσω τηλεαγοράς (13% όσων διενήργησαν αγορά).

Δύο τρίτα της στοχευόμενης ομάδας (67%) υπέβαλαν παράπονο απευθείας στον πωλητή ή καταστηματάρχη. Βοήθεια από σύνδεσμο καταναλωτών ζήτησε μόλις 9% της στοχευόμενης ομάδας.

Γνώση και ενδιαφέρον για δικαιώματα καταναλωτών

Μεταξύ μισών και δύο τρίτων των Κυπρίων δεν γνωρίζουν ποια είναι τα δικαιώματά τους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, και υπάρχει ψηλό ενδιαφέρον για τα δικαιώματα των καταναλωτών σε όλη τη χώρα.

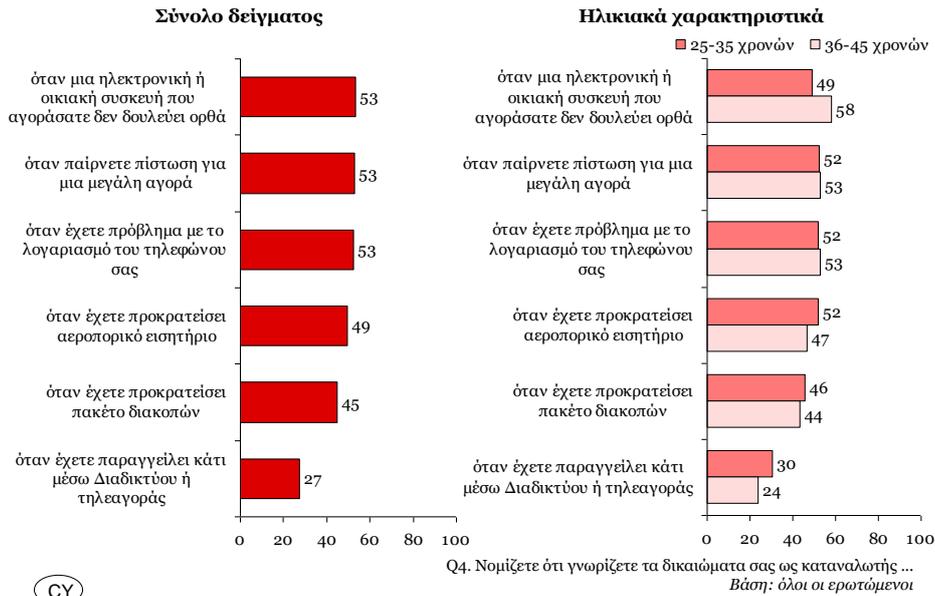
Αναλύοντας την γνώση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, ξεχωρίσαμε έξι σημεία στα οποία μετρήσαμε ξεχωριστά το αντιληπτό επίπεδο γνώσης για τα δικαιώματα του καταναλωτή. Περίπου οι μισοί ή περισσότεροι Κύπριοι πιστεύουν ότι δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους σε αυτές τις περιπτώσεις.

Για παράδειγμα, 44% των καταναλωτών αναφέρει ότι δεν έχει γνώση των δικαιωμάτων του όταν παίρνει πίστωση, και 45% δεν γνωρίζει τι να κάνει όταν μια συσκευή που αγόρασε δεν δουλεύει κανονικά ή όταν έχει πρόβλημα με το λογαριασμό του τηλεφώνου. Σε ότι αφορά στα δικαιώματα αεροπορικών επιβατών και πακέτα διακοπών, 48% και 51% αντίστοιχα δεν γνωρίζει ποια δικαιώματα έχει. Μια μεγάλη πλειοψηφία (62%) των Κυπρίων καταναλωτών δεν γνωρίζει τα δικαιώματά της όταν αγοράζει αγαθά μέσω Διαδικτύου.

Όταν αγοράζουν πακέτα ταξιδιωτικών εκδρομών 45% πιστεύει ότι γνωρίζει τα δικαιώματά του. Στην περίπτωση αεροπορικών ταξιδιών το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 49%. 53% των Κυπρίων καταναλωτών πιστεύει ότι γνωρίζει τα δικαιώματά του όταν χρησιμοποιεί πίστωση για διεξαγωγή αγορών, όταν έχει πρόβλημα με το λογαριασμό του τηλεφώνου ή όταν μια συσκευή που έχει αγοράσει δεν λειτουργεί.

Γνώση δικαιωμάτων των καταναλωτών

(% ναι)



(CY)

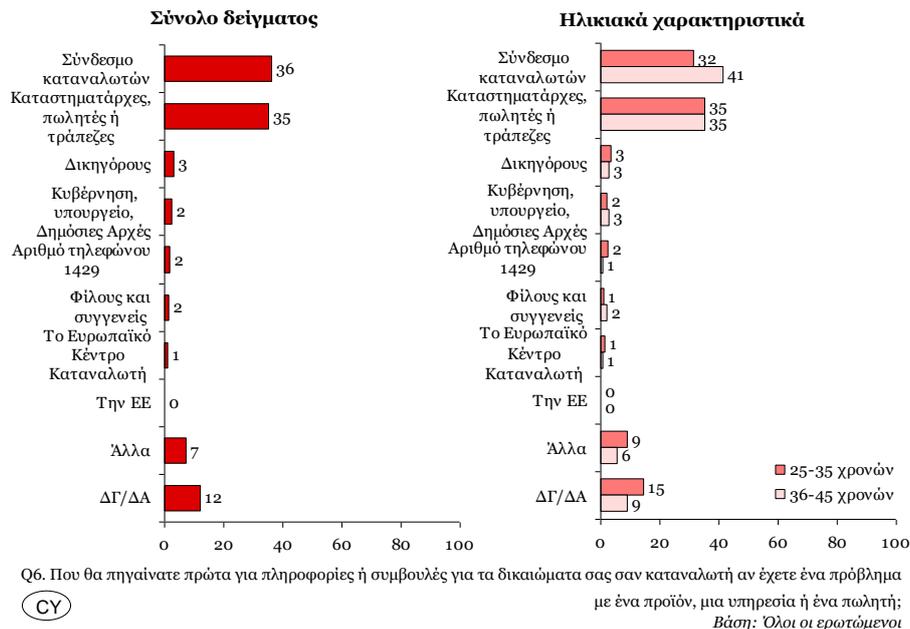
Το ενδιαφέρον για τα δικαιώματα των καταναλωτών είναι πολύ ψηλό. Περίπου 90% των Κυπρίων θα ήθελαν να γνωρίζουν περισσότερα για τα δικαιώματά τους σε όλες τις περιπτώσεις.

Ψάχνοντας για λύσεις

Σε περίπτωση προβλημάτων, οι περισσότεροι πολίτες θα στρέφονταν σε συνδέσμους καταναλωτών, καθώς υπάρχει η εντύπωση ότι είναι οι πιο αξιόπιστοι. Ο *Σύνδεσμος Καταναλωτών Κύπρου* είναι ευρέως γνωστός, αλλά μόνο 13% έχει χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ενός συνδέσμου καταναλωτών ή ενός σώματος προστασίας των καταναλωτών.

Σε περίπτωση προβλήματος

(%)



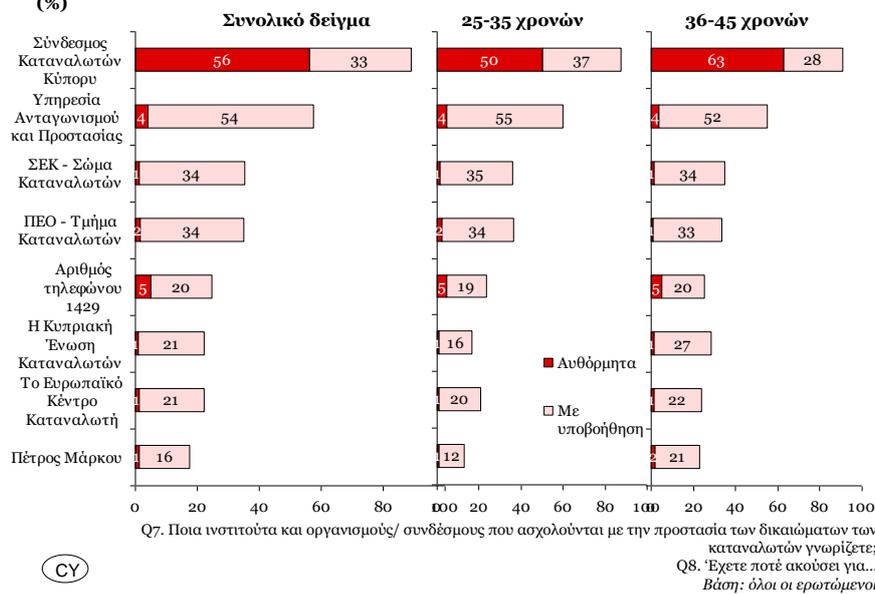
(CY)

Ερωτώμενοι ως προς τον τύπο του οργανισμού στον οποίο είναι πιθανότερο ότι θα στρέφονταν σε περίπτωση προβλημάτων, η πιο δημοφιλής επιλογή (από 36% των ερωτώμενων) ήταν ο *σύνδεσμος καταναλωτών*. Ένας παρόμοιος αριθμός (35%) θα πήγαινε στο σχετικό καταστηματαρχή, πωλητή ή τράπεζα για να επιλύσει το πρόβλημα. Μόνο 2-3% θα πήγαινε στην Κυβέρνηση, σε υπουργείο, Δημόσια Αρχή ή Δικηγόρο. Κανένας δεν ανέφερε την ΕΕ ως πηγή πληροφόρησης.

Το μεγαλύτερο μερίδιο Κυπρίων πολιτών εμπιστεύεται *συνδέσμους καταναλωτών* σε ότι αφορά τα δικαιώματα καταναλωτών.

Οι περισσότεροι καταναλωτές (56%) γνωρίζουν ή έχουν ακούσει (33%) για το *Σύνδεσμο Καταναλωτών Κύπρου*. Οι πολίτες στην στοχευόμενη ομάδα έχουν σχεδόν παντελή έλλειψη γνώσης άλλων οργανισμών που ασχολούνται με τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Γνώση οργανισμών που ασχολούνται με την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή (%)



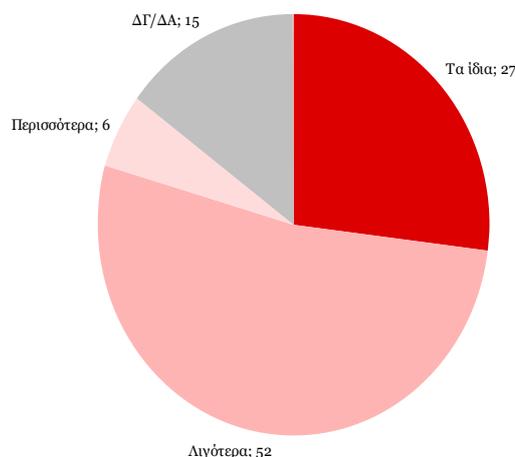
Εστιάζοντας την προσοχή στους Κύπριους πολίτες που είχαν ακούσει για οργανισμούς καταναλωτών (93%), ελέγξαμε κατά πόσο είχαν ζητήσει ποτέ έμπρακτη βοήθεια από αυτούς. Βρήκαμε ότι μόνο 13% των ερωτώμενων είχαν χρησιμοποιήσει ποτέ τέτοιο οργανισμό. Παρόλο που η εμπειρία που έχουν είναι περιορισμένη, εννέα στους 10 Κύπριους που ρωτήθηκαν ανέφεραν ότι θα ενθάρρυναν τους συγγενείς και φίλους τους να ζητήσουν πληροφορίες και βοήθεια από τον *Σύνδεσμο Καταναλωτών Κύπρου*.

Τρέχων απόψεις για την κατάσταση και νέες ιδέες

Περισσότεροι από τους μισούς Κύπριους πολίτες νιώθουν ότι έχουν λιγότερα δικαιώματα ως καταναλωτές σε σχέση με άλλους κατοίκους της ΕΕ, και υπάρχει σημαντική υποστήριξη για ένα ανεξάρτητο σύνδεσμο Κυπρίων καταναλωτών.

Ένας στους δύο Κύπριους πιστεύει ότι έχει χαμηλότερο επίπεδο δικαιωμάτων ως καταναλωτής σε σύγκριση με τους ομόλογους του σε άλλα Κράτη Μέλη της ΕΕ. Υπάρχουν σημαντικές διαφορές όταν δημογραφικοί παράγοντες ληφθούν υπόψη.

Δικαιώματα καταναλωτών σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ (%)



Q14. Συγκρίνοντας με άλλες χώρες της ΕΕ, νομίζετε ότι οι καταναλωτές στην Κύπρο έχουν τα ίδια, λιγότερα ή περισσότερα δικαιώματα και προστασία καταναλωτών;
 Βάση: όλοι οι ερωτώμενοι

(CY)

Η άποψη των Κυπρίων είναι ακόμη χειρότερη όταν κοιτάζουμε τα δικαιώματα του καταναλωτή από πρακτική άποψη, δηλαδή τη συμπεριφορά των πωλητών στην αγορά. Η πλειοψηφία των Κυπρίων (57%) πιστεύει ότι οι πωλητές στην Κύπρο σέβονται τα δικαιώματα των καταναλωτών λιγότερο από ότι σε άλλες χώρες της ΕΕ.

Μόνο ένα τέταρτο των Κυπρίων (24%) νομίζουν ότι το Κυπριακό σύστημα δικαίου είναι αποδοτικό στο να τιμωρεί εταιρείες που εξαπατούν καταναλωτές, ενώ δύο τρίτα των Κυπρίων (63%) είναι δυσαρεστημένα με το χειρισμό που τυγχάνουν αυτές οι εταιρείες.

Σε ότι αφορά ιδέες για βελτίωση της κατάστασης, σχεδόν οι μισοί Κύπριοι (46%) θα ήταν διατεθειμένοι να κάνουν μία συνεισφορά σε ένα Ανεξάρτητο Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών εάν θα μπορούσε να αφαιρεθεί από το φόρο εισοδήματος. Ένας σχετικά χαμηλότερος αριθμός (39%) θα ήταν διατεθειμένος να πληρώσει μια ετήσια συνδρομή 10 λιρών Κύπρου για υποστήριξη ενός τέτοιου συνδέσμου. Τέσσερις στους δέκα Κύπριους εξέφρασαν ενδιαφέρον για ένα μη-κερδοφόρο περιοδικό το οποίο θα παρουσίαζε τα αποτελέσματα ανεξάρτητων ποιοτικών ελέγχων σε προϊόντα και υπηρεσίες και ελέγχον τιμών.