

# Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

ΕΚΦΡΑΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

## ΡΕΠΟΡΤΑΖ

Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών.

## ΑΡΘΡΟ

- Καταναλωτική Πίστη
- Πιστωτικές Κάρτες
- Κώδικας Συμπεριφοράς



9 770255 840003

# Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Τριμηνιαίο εκφραστικό όργανο του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

**ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2014**  
**ΤΕΥΧΟΣ 147**

## ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Φρόνη Μιχαήλ, Σοφοκλής Κωνσταντίνου,  
Χρίστα Χριστοφή, Σόφη Γαβριηλίδου

## ΚΑΤΑ ΝΟΜΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Χριστόδουλος Μηλιώτης  
Λεωφ. Ακροπόλεως 8,  
Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος  
Τ.Θ 24874, 1304 Λευκωσία  
Παγκύπριος Αριθμός  
**700 00 700**  
Φαξ: 22516118  
**ISSN: 0255-8408**

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

info@katalanotis.org.cy  
www.papapona.katalanotis.org.cy  
www.katalanotis.org.cy

## ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

**mbloo**  
creations

www.mbloo.com

Ενυπόγραφα δημοσιεύματα απηχούν τις απόψεις εκείνων που τα γράφουν. Επιτρέπεται η αναδημοσίευση από τον "ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ" υπό τον όρο ότι το δημοσίευμα δεν θα χρησιμοποιηθεί για σκοπούς διαφήμισης ή προώθησης πωλήσεων. Επίσης με την προϋπόθεση ότι θα αναφέρεται ότι το δημοσίευμα είναι παρμένο από τον "ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ".

Ο ΚΣΚ δεν φέρει ευθύνη αν αλλάξουν οι τιμές των προϊόντων που αναγράφονται στις έρευνες.



## ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών ιδρύθηκε το 1973 από ομάδα Κυπρίων καταναλωτών. Το Διοικητικό Συμβούλιο του Συνδέσμου απαρτίζεται ως εξής: 15 μέλη που εκλέγονται κάθε 2 χρόνια από την Γενική Συνέλευση. 2 μέλη από κάθε επαρχιακή επιτροπή (ο πρόεδρος και ένα άλλο μέλος) που συμμετέχουν ex officio.

Τόσο τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου όσο και τα μέλη των Επαρχιακών Επιτροπών προσφέρουν αφιλοκερδώς τις υπηρεσίες τους και διαθέτουν αρκετό από τον ελεύθερο τους χρόνο για τις εργασίες του Συνδέσμου.

Ο Σύνδεσμος είναι μη κερδοσκοπικός, μη κυβερνητικός και ακομμάτιστος.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 4 | Τελετή Βράβευσης Ιδρυτικών Μελών ΚΣΚ
- 6 | Οι θέσεις μας στην Βουλή
- 8 | Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών
- 12 | Καταναλωτική Πίστη
- 16 | Πιστωτικές Κάρτες
- 18 | Κώδικας Συμπεριφοράς
- 22 | Κρίση
- 24 | Δικαιώματα καταναλωτών
- 26 | Προστασία των Καταναλωτών



4



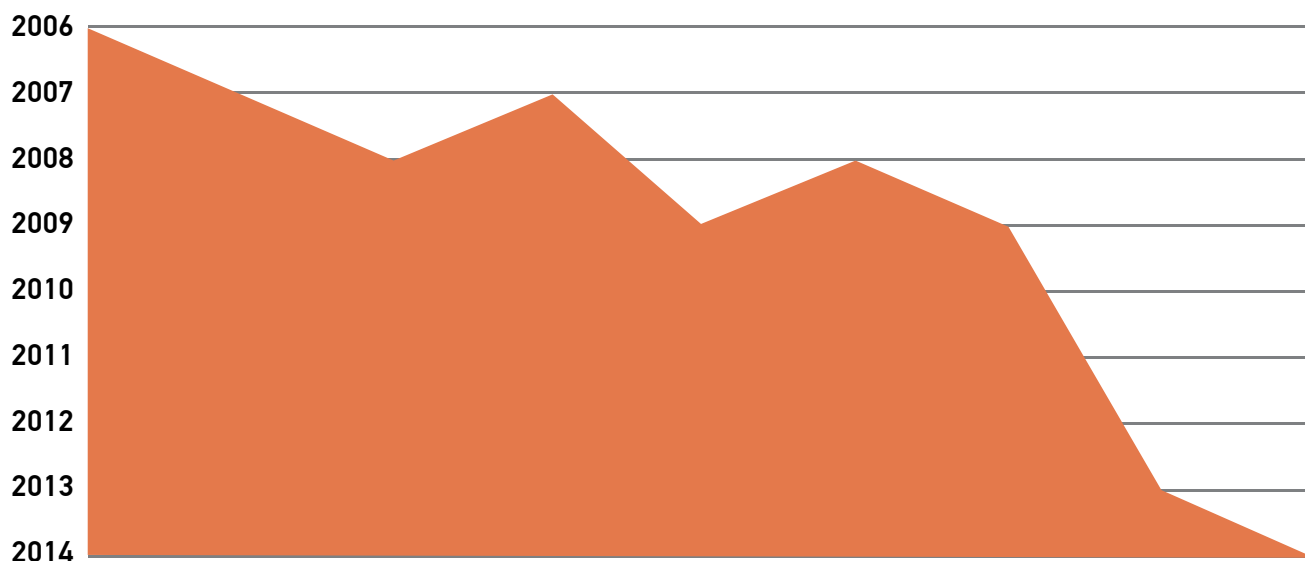
12



18



17



# ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Φίλες και Φίλοι Καταναλωτές,

Εύχομαι υγεία για τη νέα χρονιά.

Αν το 2014 θα είναι καλύτερο από πέρσι δεν είναι σίγουρο.

Οι οικονομικές αναλύσεις και προβλέψεις δεν είναι πολύ αισιόδοξες, ούτε όμως απαισιόδοξες.

Το βέβαιο είναι ότι ο νέος χρόνος μπήκε με νέους φόρους, νέα τέλη και νέες περικοπές εισοδημάτων. Την πρώτη του χρόνου μπήκε νέος φόρος κατανάλωσης στα καύσιμα κίνησης και στις 13 Ιανουαρίου η αύξηση του ΦΠΑ από 18% σε 19% και από 8% σε 9%.

Αυτή είναι η τρίτη κατά σειράν αύξηση του ΦΠΑ. Υπενθυμίζεται ότι τον Ιανουάριο 2012 ο ΦΠΑ ήταν 15%. Τα τέλη αδειών κυκλοφορίας μηχανοκινήτων οχημάτων επίσης αυξήθηκαν.

Οι οικονομικοί αναλυτές εκτιμούν ότι, αν και φέτος θα είναι μια ακόμη δύσκολη χρονιά, θα αρχίσει σύντομα η ανάκαμψη.

Το ευχόμαστε, γιατί οι πιέσεις στον μέσο καταναλωτή είναι αφόρητες, ενώ οι αδύνατες ομάδες του πληθυσμού πραγματικά δυστυχούν.

Ευχή μας είναι επίσης να αποκαλυφθούν επιτέλους όσοι είχαν ευθύνη για την κακή διαχείριση που οδήγησε στην σημερινή καταστροφική κατάσταση και να τιμωρηθούν.

Στο τεύχος που διαβάζετε, θα δείτε πρακτικές περιπτώσεις καταναλωτών που αντιμετώπισαν διάφορα προβλήματα, τι λέει η νομοθεσία, αν υπάρχει, σε κάθε περίπτωση και πώς βοήθησε ο Σύνδεσμος μας να λυθούν τα προβλήματα προς ικανοποίηση των καταναλωτών. Θα βρείτε επίσης πολύ χρήσιμες πληροφορίες για θέματα που αφορούν αναδιάρθρωση δανείων, τι πρέπει να ξέρετε για τον Κώδικα Συμπεριφοράς Τραπεζών και τι να κάνετε.

Οι πληροφορίες αυτές θα σας βοηθήσουν να ενισχυθείτε στις διεκδικήσεις σας.

Η συμβουλή μας παραμένει: Αντισταθείτε στη μιζέρια της απογοήτευσης.

Διεκδικείστε τα δικαιώματά σας.

Εμείς είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε. Μόνο έτσι, μόνο εμείς οι ίδιοι θα κάνουμε τη ζωή μας λίγο καλύτερη.

Με φιλικούς χαιρετισμούς και θερμές ευχές για ότι καλύτερο.

Φρύνη Μιχαήλ  
Πρόεδρος

# ΤΕΛΕΤΗ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΙΔΡΥΤΙΚΩΝ ΜΕΛΩΝ ΚΣΚ

Με την ευκαιρία της συμπλήρωσης των 40 χρόνων από την ίδρυση του, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών τίμησε τα ιδρυτικά μέλη του σε τελετή που έγινε στο Συνεδριακό Κέντρο Φιλοξενία, την Δευτέρα 16 Δεκεμβρίου 2013.

Τα ιδρυτικά μέλη του ΚΣΚ που προχώρησαν στην ίδρυση του τον Νοέμβριο του 1973 είναι οι Χριστόδουλος Μηλιώτης (πρώτος Πρόεδρος), Κύπρος Χρυσσοτομίδης, Σταυρούλα Ιακώβου, Νίκος Μακρής, Γεώργιος Πελαγιάς, Φοίβος Σταυρίδης, Κώστας Χαραλάμπους, Ελένη Πρωτοπαπά, Θέκλα Κουμενή, Ανδρέας Κουκούνης και Μαρία Σταύρου.

Στην ομιλία του ο Κος Μηλιώτης αναφέρθηκε στους λόγους που οδήγησαν στην ίδρυση του ΚΣΚ το 1973: *«Την ιδέα για την ίδρυση του συνδέσμου είχαν ο κ. Κύπρος Χρυσσοτομίδης, η κ. Σταυρούλα Ιακώβου και εγώ. Την εποχή εκείνη είχε δημιουργηθεί πάρα πολύ μεγάλος πληθωρισμός των τιμών των βασικών καταναλωτικών προϊόντων, με αποτέλεσμα την σοβαρή χειροτέρευση του βιοτικού επιπέδου των καταναλωτών. Επίσης, υπήρχε παντελής έλλειψη νομοθεσίας που να ρυθμίζει την χρήση φυτοφαρμάκων στην καλλιέργεια και παραγωγή γεωργικών προϊόντων, με αποτέλεσμα να κυκλοφορούν στην αγορά γεωργικά προϊόντα που ήταν μολυσμένα λόγω περιεκτικότητας επικίνδυνων φυτοφαρμάκων, τα πιο πολλά από τα φυτοφάρμακα αυτά ήταν καρκινογόνα...»*



“Στιγμιότυπο από την ομιλία του κου Χριστόδουλου Μηλιώτη, πρώτου Προέδρου του ΚΣΚ”



Του Γιώργου Στυλιανού,  
Συντονιστή του ΚΣΚ

Η πρόεδρος του ΚΣΚ στον χαιρετισμό της ανέφερε μεταξύ άλλων: «...Στον τομέα της εφαρμογής των νόμων, θα θέλαμε περισσότερο προληπτικό έλεγχο αλλά και πιο αποτελεσματική επιβολή του νόμου. Αναγνωρίζουμε την υποχρέωση των καταναλωτών να αυτοπροστατεύονται και για το σκοπό αυτό κάνουμε διάφορες ενέργειες. Το τηλεφωνικό μας κέντρο όμως λαμβάνει επαναλαμβανόμενες καταγγελίες για συμπεριφορές που δεν δικαιολογούνται. Από τον Ιανουάριο μέχρι και τον Νοέμβριο πήραμε 8672 κλήσεις και 2583 καταγγελίες για διάφορα θέματα. Από αυτές 937 ή 36% αφορούσαν θέματα εγγυήσεων. Είναι καιρός να ξαναδούμε την σχετική νομοθεσία ώστε να γίνει σαφέστερη όσον αφορά τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα τόσο του καταναλωτή όσο και του πωλητή. Αλλά και η ΕΕ πρέπει να εκσυγχρονίσει την σχετική Οδηγία του 1999.

Τεράστιο κενό αποτελεί η έλλειψη θεσμών και υποδομών για την αποκατάσταση των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Ο Κύπριος καταναλωτής και σήμερα ακόμα, αν έχει κάποιο παράπονο είτε για προϊόντα ή υπηρεσίες είτε στις συναλλαγές του με τραπεζικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές εταιρείες δεν έχει άλλη διέξοδο παρά να προσφύγει στο δικαστήριο. Όλοι γνωρίζουμε και το κόστος και τον χρόνο που χρειάζεται μια τέτοια διαδικασία κι αυτό αναγκάζει πολλούς να σιωπούν και να αισθάνονται δυσσαρεστημένοι, χάνοντας την εμπιστοσύνη τους στις επιχειρήσεις...»



“Στιγμιότυπο από την ομιλία της Προέδρου του ΚΣΚ, κας Φρύνης Μιχαήλ”



“Στιγμιότυπο από την βράβευση των ιδρυτικών μελών”

## ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΥΖΗΤΗΘΗΚΑΝ ΣΤΗΝ ΒΟΥΛΗ ΤΗΝ ΤΕΤΡΑΜΗΝΙΑ ΠΟΥ ΠΕΡΑΣΕ

Του Γιώργου Στυλιανού,  
Συντονιστή του ΚΣΚ

### - Ο περί της εκμίσθωσης Οχημάτων Χωρίς Οδηγό (Τροποποιητικός) Νόμος του 2013

Το θέμα συζητήθηκε στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Συγκοινωνιών και Έργων και η ουσία του ζητήματος ήταν η αύξηση του ορίου ηλικίας απόδουσης των αυτοκινήτων ενοικίασεως και άλλα παρεμφερή θέματα, για να βοηθηθούν οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις του κλάδου στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες που υπάρχουν στην Κύπρο σήμερα.

**Θέση του ΚΣΚ** είναι ότι δεν πρέπει να αυξηθεί το χρονικό διάστημα κυκλοφορίας των αυτοκινήτων ενοικίασεως, αφού συνήθως υπόκεινται σε κακή μεταχείριση από τους ενοικιαστές. Εάν όμως η Βουλή αποφασίσει ότι θα πρέπει να γίνει αυτή η ρύθμιση αυτή σίγουρα δεν πρέπει να είναι μόνιμη, και θα πρέπει σε χρονικό διάστημα, 2 ή 3 χρόνια, ο υφιστάμενος νόμος να τεθεί σε ισχύ ως έχει. Η κακή μεταχείριση στην οποία υπόκεινται τα αυτοκίνητα δημιουργεί θέμα ασφάλειας αλλά και περιβαλλοντικής ρύπανσης, οπότε και αυτά θα πρέπει να διασφαλιστούν μέσω συχνών τεχνικών και μηχανικών ελέγχων, ούτως ώστε να συνεχίσει να παρέχεται μέγιστη ασφάλεια στους καταναλωτές που χρησιμοποιούν αυτού του είδους υπηρεσίες.

### - Ενημέρωση της Κ.Ε. Συγκοινωνιών και Έργων για την απόφαση της κυβέρνησης για αύξηση των κομιστρών στις αστικές και διαστικές συγκοινωνίες, περιλαμβανομένης και της κατάργησης της δωρεάν μεταφοράς ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

Το θέμα συζητήθηκε σε συνεδρίαση της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Συγκοινωνιών και Έργων και αφορά την απόφαση της κυβέρνησης όπως περιγράφεται πιο πάνω. Το θέμα συζητήθηκε κατ' επανάληψη στη Βουλή.

**Θέση του ΚΣΚ** είναι ότι οι συγκοινωνίες στην πατρίδα μας δεν έχουν φτάσει ακόμη στα επιθυμητά για τον καταναλωτή επίπεδα. Δεν υπάρχει ακόμη αυτή η οργάνωση που να επιτρέπει στον καταναλωτή να χρησιμοποιήσει τις συγκοινωνίες για να μπορέσει να πάει εύκολα, γρήγορα, αλλά προπαντός έγκαιρα στη δουλειά του, ακόμα και σε περιπτώσεις που η χρήση του λεωφορείου γίνεται εντός της πόλης και όχι διαστικά. Με βάση αυτά, θεωρούμε ότι οι όποιες αυξήσεις δεν είναι ευπρόσδεκτες, αφού οι τιμές δεν αντικατοπτρίζουν την παρεχομένη υπηρεσία. Παράλληλα, η χρονική περίοδος που έχει επιλεχθεί για αυξήσεις δεν είναι κατάλληλη, αφού οι ομάδες του πληθυσμού που θα επιβαρυνθούν είναι και αυτές που έχουν ήδη πληγεί από την ανεργία ή τις μειώσεις σε μισθούς και συντάξεις. Είναι πολύ σημαντικό για εμάς να υπάρξει μια επιπλέον επένδυση στον τομέα των συγκοινωνιών, είτε από χρήματα που προκύπτουν από φόρους κατανάλωσης στα καύσιμα, είτε άλλως πως, για να βελτιωθεί ο τομέας αυτός, ο οποίος είναι τελικά και ο μοναδικός που μπορεί να βοηθήσει τους καταναλωτές να μειώσουν το κόστος μετακίνησης τους, αλλά και να βοηθήσουν το περιβάλλον με λιγότερους ρύπους.

### - Το δικαίωμα απόκτησης και διατήρησης κατοικίας υπό το φως των εξελίξεων στην οικονομία και των προβλημάτων που προκύπτουν στους λήπτες οικιστικών δανείων.

Το θέμα συζητήθηκε σε συνεδρίαση της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Ίσων Ευκαιριών Μεταξύ Ανδρών και

Γυναίκων σε δύο διαδοχικές συναντήσεις.

**Θέση του ΚΣΚ** είναι ότι οι συμπολίτες μας οι οποίοι λόγω διαφόρων κακών συγκυριών που προέκυψαν από την οικονομική κρίση, δεν είναι σε θέση να πληρώσουν τις υποχρεώσεις τους στις τράπεζες, θα πρέπει να προστατευθούν, τουλάχιστον όσο αφορά την πρώτη κατοικία τους. Λύσεις όπως η εκποίηση της πρώτης κατοικίας ή της παραχώρησης της οικίας στο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για εξόφληση του δανείου και τον καταναλωτή να μένει στο σπίτι του ως ενοικιαστής, δεν μας βρίσκουν σύμφωνους. Η πολιτεία θα πρέπει να μεριμνήσει ούτως ώστε η πρώτη κατοικία να διασφαλιστεί, οι δε καταναλωτές με τη σειρά τους να κάνουν ότι είναι δυνατό για να είναι τυπικοί στις υποχρεώσεις απέναντι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, δεδομένου του δικαιώματος για επαναδιαπραγμάτευση των όρων του δανείου τους με βάση τον Κώδικα Συμπεριφοράς.

### - Ο περί Τροφίμων (Ελεγχος και Πώληση) (Τροποποιητικός) Νόμος του 2013.

Το θέμα συζητήθηκε σε συνεδρίαση της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Υγείας και αφορούσε την παραχώρηση δικαιώματος στις αρμόδιες υπηρεσίες για ανακοίνωση των ονομάτων εταιρειών ή ατόμων που παραβιάζουν την νομοθεσία.

**Θέση του ΚΣΚ** είναι ότι τέτοιου είδους νομοθεσίες βοηθούν τους καταναλωτές να ενημερώνονται πιο σωστά και να μπορούν να είναι όσο το δυνατό περισσότερο προστατευμένοι, αφού θα τους κοινοποιούνται τα στοιχεία των εταιρειών που παραβιάζουν τις νομοθεσίες, θέτοντας σε κάποιες περιπτώσεις σε κίνδυνο την υγεία τους. Στα πλαίσια της πολιτικής του Name&Shame (ονομάζω και τροπιάζω), που ακολουθεί ο ΚΣΚ, αυτό θα είναι ένα επιπλέον εργαλείο στην προσπάθεια μας για ενημέρωση του καταναλωτή. Η νομοθεσία έχει ψηφιστεί στο τέλος Δεκεμβρίου 2013 και αναμένουμε να δούμε την εφαρμογή της.



# ΚΥΠΡΟΣ

Από όσα έχεις φανταστεί

σε όλα όσα θέλεις να γνωρίσεις  
σε μια στιγμή.

Για να ξεφύγετε από την καθημερινότητα... δεν χρειάζεται να πάτε μακριά!  
Η Κύπρος συνδυάζει όσα αναζητάτε. Ανακαλύψτε τις βραβευμένες παραλίες με γαλάζια σημαία, κολυμπήστε στα γαλαζοπράσινα νερά, κάντε κατάδυση στο μαγικό βυθό, διασκεδάστε με τα θαλάσσια παιχνίδια, γεμίστε συναισθήματα και νέες παραστάσεις. Απολαύστε το καλοκαίρι... όλο το χρόνο!  
Ζήστε ξεχωριστές εμπειρίες σε μια στιγμή, αφού τα πάντα στην Κύπρο βρίσκονται μεταξύ τους σε απόσταση αναπνοής.

[www.visitcyprus.com](http://www.visitcyprus.com)



Κύπρος  
στην καρδιά μας

# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΕΠΙΛΥΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΣΚ

## Είσαι Καταναλωτής; Έχεις Δικαιώματα!

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος είναι εδώ για να σε διαφωτίσει και να διαμεσολαβήσει για οτιδήποτε αφορά τον καταναλωτή. Μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο τηλέφωνο 700 00 700 ή μέσω της ιστοσελίδας μας [www.katanalotis.org.cy](http://www.katanalotis.org.cy)

## Πόσο ασφαλές είναι το νερό που πίνουμε από τους κερματοδέκτες;

Ο ΚΣΚ δέχεται σχεδόν καθημερινά παράπονα ή καταγγελίες από καταναλωτές, αναφορικά με τα βυτία νερού με κερματοδέκτη και την ποιότητα του νερού που παίρνουν από αυτά. Σε σχετική ερώτηση του ΚΣΚ οι Υγειονομικές Υπηρεσίες μας έχουν αναφέρει ότι οι ελέγχοι/ αναλύσεις γίνονται κάθε τρίμηνο, ενώ για το πιστοποιητικό καταλληλότητας κάθε χρόνο. Οι ιδιοκτήτες και οι χειριστές θα πρέπει να έχουν πιστοποιητικό υγείας.

Αφορμή για τα πιο πάνω αποτελεί η επιβολή προστίμου από την Υγειονομική Υπηρεσία ύψους €500.00 σε Ιδιοκτήτη / διαχειριστή βυτίου με κερματοδέκτη, από τα Καμπία στην επαρχία Λευκωσίας, γιατί παραβίασε τη νομοθεσία «Οι περί της Ποιότητας του Νερού Ανθρώπινης Κατανάλωσης (Διάθεση από Βυτιοφόρα Οχήματα και Βυτία με Κερματοδέκτες) Κανονισμοί του 2004». Σύμφωνα με την Υγειονομική Υπηρεσία: «Ο κατηγορούμενος ...προμήθευε και /ή διέθετε νερό ανθρώπινης κατανάλωσης από το εν λόγω βυτίο, το οποίο δεν ήταν υγιεινό και καθαρό. Έπειτα από δειγματοληψία από εξουσιοδοτημένο δειγματολήπτη διαπιστώθηκε ότι το νερό περιείχε 2 εντεροκόκκους ανά 100ml/ISO αντί 0 ανά 100ml/ISO, 10 ψευδομονάδες ανά 100ml/CYSENISO αντί 0 ανά 100ml/CYSENISO και 212 ολικό αριθμό βακτηριδίων στους 37 βαθμούς κελσίου ανά ml/ISO αντί έως 20 ανά ml/ISO». **Τα στοιχεία του βυτίου αλλά και του ιδιοκτήτη δεν αναφέρονται στην ανακοίνωση γιατί είναι προσωπικά δεδομένα, όπως μας έχει ληχθεί από το Υπουργείο Υγείας.**

Για το ίδιο θέμα ο ΚΣΚ πρόέβει σε έρευνα, σε συνεργασία με ιδιωτικό χημείο, το οποίο και ανέλαβε τη δειγματοληψία και τις αναλύσεις των δειγμάτων νερού. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπήρχε πρόβλημα σε κάποιους κερματοδέκτες νερού, με μικρές ποσότητες κολοβακτηριδίων, οι οποίες δεν ήταν επικίνδυνες για τη δημόσια υγεία. Παρόλα ταύτα τα αποτελέσματα κοινοποιήθηκαν στις αρμόδιες αρχές. Η έρευνα του ΚΣΚ διεξήχθη το 2011 και επαναλήφθηκε το 2012.

**Συνιστούμε στους καταναλωτές όπως ελέγχουν την ημερομηνία λήξεως στα πιστοποιητικά καταλληλότητας, τα οποία πρέπει να είναι αναρτημένα και καταγγέλλουν τυχόν παραβάσεις, δηλαδή ληγμένα πιστοποιητικά ή απουσία πιστοποιητικών.**

## Εξώδικο πρόστιμο σε Ψαροταβέρνα που δεν είχε τιμοκατάλογο

Καταναλωτής απευθύνθηκε στον ΚΣΚ γιατί κατά την επίσκεψη του στην «ΨΑΡΟΤΑΒΕΡΝΑ ΚΩΜΑ ΤΟΥ ΓΙΑΛΟΥ», στην επαρχία Λάρνακας για φαγητό δεν του δόθηκε τιμοκατάλογος για να παραγγείλει φαγητό, με τον σερβιτόρο να του αναφέρει ότι δεν υπάρχει τιμοκατάλογος και του είπε τα φαγητά προφορικά!

Μετά το τέλος του φαγητού όταν ζήτησε τον λογαριασμό, αυτός του δόθηκε χειρόγραφα, χωρίς αριθμό Φ.Π.Α. και όλες τις άλλες πληροφορίες που πρέπει α έχει πάνω η απόδειξη.

Ως ΚΣΚ προωθήσαμε το παράπονό του στην αρμόδια υπηρεσία του Κ.Ο.Τ, η οποία επέβαλε εξώδικο πρόστιμο στη ταβέρνα ύψους €85,00 γιατί δεν είχε νόμιμη απόδειξη και τιμοκατάλογο εγκεκριμένο από τον Κ.Ο.Τ.

**Η ανάρτηση τιμοκαταλόγου εγκεκριμένου από τον ΚΟΤ είναι υποχρεωτική. Το ίδιο ισχύει και για τις αποδείξεις που σας δίνονται από τα εστιατόρια ή τις καφετέριες. Εάν θεωρείτε ότι υπάρχει παραπλάνηση μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στον ΚΣΚ.**

Της Ιωάννας Νικολάου  
Λειτουργού Εξυπηρέτησης  
Καταναλωτών

## Παράπονο που αφορά εταιρεία τηλεπικοινωνιών

«Με την παρούσα επιστολή θα ήθελα να αναφερθώ στο παράπονό που έχω ήδη κάνει στην αρχή τηλεπικοινωνιών. Παράπονο που αφορά εταιρεία τηλεπικοινωνιών.

Τέλος Σεπτεμβρίου όταν αγόρασα κάρτα δίδυμη μου είπαν ότι θα πλήρωνα 17 ευρώ μόνο μία φορά και δεν θα είχα άλλη καμία επιβάρυνση.

Πριν 15 μέρες μαζί με τον μηνιαίο λογαριασμό τηλεφώνου που περιλάμβανε και την χρέωση για την δίδυμη κάρτα, μου εστάλει και μία επιστολή για δήθεν αναβάθμιση της και επιπρόσθετη χρέωση που θα έχει κάθε μήνα. Αμέσως πήγα στα γραφεία τους και ζήτησα την άμεση διακοπή της και την επιστροφή του τέλους που με χρέωσαν. Σήμερα μου τηλεφωνησαν από την εταιρεία τηλεπικοινωνιών και μου πρότειναν να μου την επαναφέρουν για ένα χρόνο να μην έχω επιβάρυνση. Της είπα ότι ήδη έχω δωρίσει το παλιό μου τηλέφωνο και δεν την χρειάζομαι και θέλω επιστροφή των λεπτών μου. Μου απάντησε αρνητικά.

Αυτό το θεωρώ εξαπάτηση και σας ζητώ να με βοηθήσετε.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων

Π. Ι».

**Μετά από παρέμβαση του ΚΣΚ επιστράφηκε το ποσό στην κυρία. Η απάντηση της εταιρείας τηλεπικοινωνιών:** «Κατόπιν επανεξέτασης της υπόθεσης της παραπονούμενης έχει κατ' εξαίρεση εγκριθεί να της επιστραφεί το τέλος παροχής της δίδυμης κάρτας, μέσα στα πλαίσια της άριστης συνεργασίας και σχέσης μας με την κα Ι. Μπορείτε να ενημερώσετε σχετικά την κα Ι ότι έχουμε παραχωρήσει πίστωση ύψους €20,17 το οποίο θα μειώσει το λογαριασμό του μηνός Νοεμβρίου για την υπηρεσία 9#####. Ο λογαριασμός Νοεμβρίου έχει ήδη τιμολογηθεί και ανέρχεται σε €37,15. Μετά την πίστωση έχει διαμορφωθεί στα €16,98». Η κυρία μετά από την διαμεσολάβησή του ΚΣΚ έγινε μέλος μας και ευχαρίστησε τον ΚΣΚ.

## Παραπλανητική διαφήμιση

Αλυσίδα εστιατορίων διαφήμιζε στην ιστοσελίδα της ότι παρέχει γεύμα αξίας €6,95 και ποτό €2 ανά άτομο. Καταναλωτής πήγε στο εστιατόριο και ζήτησε την προσφορά, όταν του ανέφεραν ότι η προσφορά ισχύει μόνο για τα Σαββατοκυριακά, κάτι το οποίο δεν αναφερόταν στη διαφήμιση.

**Ο καταναλωτής κατήγγειλε το θέμα στον ΚΣΚ και μετά από διαμεσολάβησή μας, του προσφέρθηκε δωρεάν γεύμα για τέσσερα άτομα. Η εν λόγω διαφήμιση δεν εμφανίζεται πλέον στην ιστοσελίδα της αλυσίδας εστιατορίων.**

## Τι γνωρίζετε για τους ιδιωτικούς χώρους στάθμευσης;

Ο ΚΣΚ έχει δεκτεί καταγγελίες που αφορούν τους ιδιωτικούς χώρους στάθμευσης. Τα παράπονα εστιάζονταν κυρίως στα τέλη των χώρων στάθμευσης και ποιά είναι η αρμόδια υπηρεσία που παραχωρεί άδειες και ελέγχει τη λειτουργία τους.

Με αφορμή τις απορίες αυτές ο ΚΣΚ έχει κάνει έρευνα και διαπίστωσε τα ακόλουθα:

- Αρμόδια υπηρεσία για να δίνει άδεια στους χώρους στάθμευσης είναι ο οικείος Δήμος σε όσα εμπίπτουν εντός των δημοτικών του ορίων και το Τμήμα Πολεοδομίας του Υπουργείου Εσωτερικών για τις περιοχές που είναι εκτός των ορίων των δήμων.
- Δεν υπάρχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται ώστε να δοθεί άδεια λειτουργίας σε κάποιο ιδιωτικό χώρο στάθμευσης, παρά μόνο ο χώρος να μην εμποδίζει τη γύρω περιοχή και την οδική κυκλοφορία.
- Για τους ιδιωτικούς χώρους στάθμευσης δεν μπορεί να υπάρξει καθορισμός τελών και η τιμολόγηση είναι ελεύθερη και καθορίζεται από τον επιχειρηματία. Υποχρέωση του ιδιοκτήτη είναι να αναρτώνται οι τιμές σε ευδιάκριτο σημείο στην είσοδο του χώρου στάθμευσης. Απομένει λοιπόν στους καταναλωτές η απόφαση για το που θα σταθμεύσουν, σε δημοτικό ή ιδιωτικό χώρο στάθμευσης. Μην ξεχνάτε ότι θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να ζητάτε τη νόμιμη απόδειξη.



## Συχνές Ερωτήσεις στο Τηλεφωνικό μας Κέντρο

Της Ιωάννας Νικολάου  
Λειτουργού Εξυπηρέτησης  
Καταναλωτών

**ΕΡ:** Αγόρασα ένα ψυγείο και παρουσίασε πρόβλημα εντός της εγγύησης και καθυστερούν πολύ να το επισκευάσουν. Τι μπορώ να κάνω;

**ΑΠ:** Η νομοθεσία προνοεί επιδιόρθωση εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος. Επειδή δεν ορίζεται ακριβής χρόνος ως ΚΣΚ θεωρούμε ότι εύλογο χρονικό διάστημα μπορούν να θεωρηθούν οι δέκα (10) εργάσιμες ημέρες. Όταν ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής για προϊόν εντός εγγύησης υπερβαίνει τις δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, μπορείτε να προχωρήσετε σε καταγγελία, εκτός και εάν έχετε ενημερωθεί προηγουμένως και έχετε αποδεκτεί το χρονικό διάστημα το οποίο σας έχει ληχθεί. Η νομοθεσία δεν υποχρεώνει των πωλητή να αντικαταστήσει τη συσκευή ενόσω διαρκεί η επιδιόρθωση.

**ΕΡ:** Αγόρασα ένα πλυντήριο το οποίο μέσα στο χρόνο εγγυήσεως παρουσίασε πρόβλημα. Εγώ θα πρέπει να επιβαρυνθώ τα έξοδα του τεχνικού;

**ΑΠ:** Τα έξοδα επίσκεψης του τεχνικού, σε περίπτωση διαπίστωσης βλάβης καθώς και η επισκευή του προϊόντος καλύπτονται από την εγγύηση την οποία οφείλει να σας την καλύψει το κατάστημα. Ο καταναλωτής δεν πρέπει να υποστεί οποιαδήποτε έξοδα.

**ΕΡ:** Πήγα σε ένα κατάστημα για να κάμω αλλαγή ενός προϊόντος και μου είπαν ότι δεν γίνονται αλλαγές.

**ΑΠ:** Δικαίωμα επιστροφής του προϊόντος αναγνωρίζεται από το νόμο μόνο σε περίπτωση αγοράς ελαττωματικού προϊόντος. Επομένως, εφόσον το προϊόν δεν είναι ελαττωματικό, εναπόκειται στην πολιτική του καταστήματος.

**ΕΡ:** Αγόρασα ένα ελαττωματικό προϊόν και το κατάστημα αρνείται να το αλλάξει ή να μου επιστρέψει χρήματα.

**ΑΠ:** Από τη στιγμή που το προϊόν είναι ελαττωματικό, ο πωλητής υποχρεούται να επιδιορθώσει ή να αντικαταστήσει ή να επιστρέψει χρήματα, με την σειρά που αναφέρονται. Εάν ένα προϊόν επαναλάβει την ίδια βλάβη μετά την επιδιόρθωση αλλά και την αντικατάσταση τότε ο πωλητής υποχρεούται να καταβάλει στον καταναλωτή την αξία του προϊόντος σε μετρητά.

**ΕΡ:** Πήγα σε ένα κατάστημα που πωλούσε προϊόν σε έκπτωση. Παρατήρησα όμως ότι ήταν η ίδια τιμή και πριν τις εκπτώσεις.

**ΑΠ:** Εάν εντοπίσετε τέτοιες πρακτικές από καταστηματάρχες θα πρέπει να προχωρείται αμέσως σε καταγγελία. Αποτελεί μορφή παραπλάνησης του καταναλωτή, καθώς ο καταναλωτής ενδεχομένως να μην επέλεγε το συγκεκριμένο προϊόν, αν γνώριζε την πραγματική τιμή πριν την έκπτωση ή να μην επέλεγε τη συγκεκριμένη ποσότητα προϊόντος.

**ΕΡ:** Πήγα να βάλω βενζίνη και μου έβαλαν λιγότερη ποσότητα από ότι πλήρωσα. Τι να κάνω;

**ΑΠ:** Κάτι τέτοιο είναι παράνομο. Μπορεί ο καταναλωτής να απευθυνθεί στο αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, στην Υπηρεσία Μέτρων και Σταθμών στο τηλέφωνο 22409365/410



# Οδηγία για την Καταναλωτική Πίστη

## Γενικές πληροφορίες σχετικά με την Οδηγία για την Καταναλωτική Πίστη

Οι Ευρωπαίοι καταναλωτές αντιμετωπίζουν συχνά δυσκολίες κατά τη λήψη πίστωσης. Καθώς τα πιστωτικά προϊόντα γίνονται όλο και πιο περίπλοκα και οι αγορές πίστωσης κατακερματίζονται, οι καταναλωτές μπορεί να δυσκολεύονται να κατανοήσουν και να συγκρίνουν τα πιστωτικά προϊόντα. Για παράδειγμα, μια έρευνα του 2011 έδειξε ότι πάνω από το 50% των Ευρωπαίων λαμβάνουν την πρώτη τους πιστωτική κάρτα, χωρίς να έχουν κάνει έρευνα αγοράς. Στην Κύπρο, η αύξηση των δανείων προς τον ιδιωτικό τομέα έφθασε περίπου το 300% του ΑΕΠ το 2012 και αναμένεται να αυξηθεί στο 353% το 2013. Επιπλέον, σύμφωνα με μια πρόσφατη έρευνα ανάμεσα σε Κύπριους 18-35 ετών, το 33% των ερωτηθέντων είπε ότι είχε συνάψει μία ή περισσότερες συμβάσεις καταναλωτικής πίστης αξίας μεταξύ €200 και €75.000 κατά τα τελευταία δύο χρόνια. Ωστόσο, μόνο ένα 30% περίπου αισθανόταν ότι γνώριζε τα δικαιώματά του σχετικά με την καταναλωτική πίστη.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΕ εξέδωσε την Οδηγία για την Καταναλωτική Πίστη το 2008. Σκοπός της είναι να εξασφαλιστεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στον τομέα της καταναλωτικής πίστης και να ενθαρρύνει τους καταναλωτές να κάνουν έρευνα αγοράς στη χώρα τους αλλά και σε άλλες χώρες της ΕΕ γενικότερα.

Η Οδηγία για την Καταναλωτική Πίστη καλύπτει σχεδόν όλους τους τύπους των καταναλωτικών δανείων που η αξία τους κυμαίνεται από €200 έως €75 000 και παρέχει στους καταναλωτές ένα ενισχυμένο σύνολο δικαιωμάτων. Όμως, για παράδειγμα, μόνο το 15% των ερωτηθέντων της έρευνας στην Κύπρο ήταν σε θέση να απαντήσει σωστά σε πέντε ερωτήσεις σχετικά με τα βασικά δικαιώματα που παρέχει αυτή η Οδηγία. Χάρη στη συνοδευτική εκστρατεία ενημέρωσης, οι Ευρωπαίοι καταναλωτές είναι πλέον εξοπλισμένοι με τις πληροφορίες που χρειάζονται για να κάνουν συνειδητές αποφάσεις κατά τη λήψη πίστωσης.

## Πέντε βασικά δικαιώματα

Στον περίπλοκο κόσμο της καταναλωτικής πίστωσης είναι συχνά δύσκολο για τους καταναλωτές να συγκρίνουν προσφορές και να καταλάβουν τους όρους της πίστωσης. Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την καταναλωτική πίστη (CCD) – που τέθηκε σε ισχύ το 2010– καθορίζει τα δικαιώματα, τις προστατευτικές δικλίδες και τις υποχρεώσεις που βοηθούν τους Ευρωπαίους καταναλωτές να ερευνήσουν τον κόσμο της πίστωσης ώστε να κάνουν πιο ενημερωμένες επιλογές. Η CCD περιέχει 13 δικαιώματα και υποχρεώσεις και τα πέντε βασικά δικαιώματα παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω:

- **Το δικαίωμα στην ξεκάθαρη διαφήμιση**

Κάθε διαφήμιση για την καταναλωτική πίστη που αναφέρει το επιτόκιο ή το συνολικό κόστος της πίστωσης πρέπει να περιέχει ορισμένες πληροφορίες που θα σε βοηθήσουν να συγκρίνεις τις διάφορες επιλογές και να ψάξεις για την καλύτερη προσφορά. Η διαφήμιση πρέπει να περιλαμβάνει ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα που θα σου δώσει μια ξεκάθαρη και ισορροπημένη εικόνα του είδους και των χρεώσεων της πίστωσης.

- **Το δικαίωμα στην πληροφόρηση πριν από τη σύναψη της σύμβασης**

Ο πιστωτικός φορέας είναι υποχρεωμένος να σου δώσει έγκαιρα σημαντικές πληροφορίες πριν υπογράψεις μια σύμβαση πίστωσης. Θα βρεις τις εν λόγω πληροφορίες σε σαφή και τυποποιημένη μορφή στο έντυπο που ονομάζεται "Τυποποιημένες ευρωπαϊκές πιστωτικές πληροφορίες".

- **Το δικαίωμα στη σαφήνεια της σύμβασης πίστωσης**

Έχεις δικαίωμα να λάβεις αντίγραφο της σύμβασης πίστωσης που υπέγραψες. Η σύμβαση πίστωσης πρέπει να είναι γραμμένη σε σαφή και συνοπτική γλώσσα. Πρέπει να δηλώνει λεπτομερώς το είδος της πίστωσης, το συνολικό ποσό που οφείλεται και το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο (ΣΕΠΕ).

- **Το δικαίωμα να αλλάξεις γνώμη**

Εάν αλλάξεις γνώμη για τη σύμβαση πίστωσης που υπέγραψες, θυμήσου ότι μπορείς να ανακαλέσεις τη συμφωνία μέσα σε 14 μέρες από την υπογραφή της. Θα πρέπει, βέβαια, να επιστρέψεις τα χρήματα που δανείστηκες, με τόκο και οποιαδήποτε μη επιστρεφόμενα τέλη που κατέβαλε ήδη ο πιστωτικός φορέας.

- **Το δικαίωμα στην πρόωρη αποπληρωμή**

Μπορείς να εξοφλήσεις την πίστωση σου πρόωρα. Ωστόσο, ίσως χρειαστεί να αποζημιώσεις τον πιστωτικό φορέα για απώλεια εισοδήματος, αν το ποσό που αποπληρώνεις υπερβαίνει τα €10 000 εντός 12 μηνών. Συνήθως η αποζημίωση δεν υπερβαίνει το 0,5-1 % του ποσού που εξοφλείται πρόωρα και σίγουρα δεν μπορεί να υπερβαίνει το συνολικό ποσό του επιτοκίου που θα πλήρωνες στην αντίθετη περίπτωση.



**ΧΡΕΙΑΖΕΣΑΙ ΠΙΣΤΩΣΗ;  
ΜΗΝ ΒΑΖΕΙΣ ΑΠΛΑ  
ΤΗΝ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΟΥ.  
ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.**

**ΣΤΑΣΟΥ**

Ελέγξε και σύγκρινε προσφορές για καταναλωτική πίστωση, ακόμα και για το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο.

**ΣΚΕΨΟΥ**

Έχεις 14 μέρες για να αλλάξεις γνώμη. Σου επιτρέπεται η πρόωγη αποπληρωμή με δίκαιο διακανονισμό.

**ΔΡΑΣΕ**

Πληροφορήσου για τα πλήρη δικαιώματά σου στο <http://ec.europa.eu/katanalwtikhs-pisths> [#katanalwtikhpisth](https://twitter.com/katanalwtikhpisth)



# ΕΡΩ ΤΗΣ ΕΙΣ ΑΠΑ ΝΤΗ ΣΕΙΣ

## 1. Τι είναι η καταναλωτική πίστη;

Η πίστωση είναι ένας ευρύς όρος που καλύπτει μια σειρά από χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες όπως τραπεζικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες. Η καταναλωτική πίστη είναι ένα είδος πίστωσης που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, όπως ένα αυτοκίνητο ή ένα πακέτο διακοπών, χωρίς να χρειάζεται να πληρώσεις αμέσως όλο το ποσό. Αυτό σημαίνει ότι δεσμεύεσαι να το εξοφλήσεις αργότερα στο μέλλον, συνήθως με τόκο. Η καταναλωτική πίστωση μπορεί να είναι χρήσιμη όταν χρησιμοποιείται με σύνεση αλλά δεν είναι απαλλαγμένη από κινδύνους, επομένως φρόντισε να είσαι προετοιμασμένος και να γνωρίζεις τα δικαιώματά σου.

## 2. Η προστασία που προσφέρεται με την οδηγία για την καταναλωτική πίστη ισχύει για τη σύμβαση πίστωσης που με ενδιαφέρει;

**Η οδηγία για την καταναλωτική πίστη ισχύει για τις περισσότερες συμβάσεις πίστωσης με αξία από €200 έως €75 000. Η οδηγία ΔΕΝ ισχύει για συμβάσεις οι οποίες:**

- έχουν ενυπόθηκη εξασφάλιση,
- έχουν συναφθεί για την αγορά γης ή ακίνητης περιουσίας,
- είναι συμβάσεις μίσθωσης ή ενοικίασης όπου δεν περιλαμβάνεται η υποχρέωση αγοράς,
- χορηγούνται άτοκα ή χωρίς άλλες χρεώσεις, ή με τη μορφή δυνατότητας υπερανάληψης,
- είναι το αποτέλεσμα δικαστικής απόφασης,
- συνδέονται με την εξόφληση ή την παροχή εγγύησης για ένα χρέος, και
- συνδέονται με δάνεια που χορηγούνται σε περιορισμένες κοινωνικές ομάδες.

Σημείωση: Ένα Κράτος Μέλος μπορεί να αποφασίσει να επεκτείνει την προστασία που προσφέρει η οδηγία για την καταναλωτική πίστη σε άλλες μορφές πίστωσης. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείς να συμβουλευτείς την εθνική νομοθεσία (ο Περί Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμος του 2010 {N106(I)/2010})

## 3. Πώς φροντίζει η ΕΕ τους καταναλωτές που θέλουν να πάρουν πίστωση;

Η ΕΕ προσφέρει στους καταναλωτές βασικά δικαιώματα που θα τους βοηθήσουν να είναι εντελώς προετοιμασμένοι όταν παίρνουν αποφάσεις για θέματα πίστωσης και θα τους προστατεύσουν αν κάτι δεν πάει καλά. Αυτά τα δικαιώματα είναι εγγυημένα από την οδηγία για την καταναλωτική πίστη που έχει εφαρμοστεί στην εθνική νομοθεσία των Κρατών Μελών. Χάρη στην Οδηγία, θα σε προστατεύει ένα «δίκτυο ασφάλειας» δικαιωμάτων όπου και αν βρίσκεσαι στην ΕΕ.

**Πέντε από τα βασικά δικαιώματα που παρέχει η οδηγία για την καταναλωτική πίστη είναι:**

- Το δικαίωμα στην ξεκάθαρη διαφήμιση της πίστωσης.
- Το δικαίωμα στην πληροφόρηση πριν από τη σύναψη της σύμβασης σε τυποποιημένη μορφή (το έντυπο που ονομάζεται «Τυποποιημένες ευρωπαϊκές πιστωτικές πληροφορίες»).
- Το δικαίωμα στη σαφή παρουσίαση των βασικών πληροφοριών της σύμβασης.
- Το δικαίωμα να αλλάξεις γνώμη για τη σύμβαση πίστωσης εντός 14 ημερών από την υπογραφή της.
- Το δικαίωμα στην πρόωρη αποπληρωμή.

#### 4. Τι είναι η οδηγία για την καταναλωτική πίστη;

Η οδηγία για την καταναλωτική πίστη είναι μια νομοθετική πράξη που έχει εγκριθεί σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει μεταφερθεί στην εθνική νομοθεσία. Παρέχει στους Ευρωπαίους καταναλωτές δικαιώματα όταν παίρνουν συμβάσεις πίστωσης. Έχει στόχο να ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους όταν θέλουν να πάρουν πίστωση και έτσι τους ενθαρρύνει να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις και να κάνουν έρευνα αγοράς.

#### 5. Γιατί εισήγαγε η ΕΕ την οδηγία για την καταναλωτική πίστη;

Συχνά, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είναι πολύπλοκες για τους καταναλωτές, οι οποίοι μπορεί να δυσκολεύονται να καταλάβουν τους όρους των συμβάσεων και να συγκρίνουν προσφορές. Σε συνδυασμό με τα χαμηλά επίπεδα γνώσεων για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, οι καταναλωτές πολύ συχνά καταλήγουν να υπογράφουν συμβάσεις που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Να θυμάσαι επίσης ότι ένα Κράτος Μέλος μπορεί να αποφασίσει να επεκτείνει την προστασία που παρέχει η οδηγία για την καταναλωτική πίστη σε περισσότερες μορφές πίστωσης.

#### 6. Τι πληροφορίες δικαιούμαι να λάβω προτού υπογράψω μια σύμβαση πίστωσης;

Προτού υπογράψεις μια σύμβαση πίστωσης, να έχεις υπόψη ότι ο πιστωτικός φορέας είναι υποχρεωμένος να σου δώσει έγκαιρα βασικές πληροφορίες. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σε σαφή και τυποποιημένη μορφή στο έντυπο που ονομάζεται «Τυποποιημένες ευρωπαϊκές πιστωτικές πληροφορίες». Όταν λαμβάνεις το ίδιο έντυπο από κάθε πιστωτικό φορέα, θα μπορείς να συγκρίνεις εύκολα τις προσφορές και να επιλέξεις την καλύτερη προσφορά πίστωσης για σένα.

#### 7. Είναι αξιόπιστη η διαφήμιση από πιστωτικούς φορείς;

Η διαφήμιση που παρουσιάζει το επιτόκιο ή οποιονδήποτε άλλο αριθμό σχετικά με το κόστος της πίστωσης πρέπει να περιέχει πληροφορίες που θα σε βοηθήσουν να συγκρίνεις τις διάφορες επιλογές και να ψάξεις για την καλύτερη προσφορά. Η διαφήμιση πρέπει να περιλαμβάνει ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα που θα σου δώσει μια ξεκάθαρη και ισορροπημένη εικόνα του είδους και των χρεώσεων της πίστωσης.

#### 8. Ποιες είναι οι επιπτώσεις αν αλλάξω γνώμη για μια σύμβαση πίστωσης που έχω ήδη υπογράψει;

Μπορείς να αλλάξεις γνώμη για τη σύμβαση πίστωσης εντός 14 ημερών από την υπογραφή της, χωρίς να χρειάζεται να δώσεις εξηγήσεις. Θα πρέπει, βέβαια, να επιστρέψεις στον πιστωτικό φορέα τα χρήματα που δανείστηκες, με τόκο και να καλύψεις οποιαδήποτε μη επιστρεφόμενα τέλη που κατέβαλε ήδη ο πιστωτικός φορέας.

#### 9. Δικαιούμαι να κάνω πρόωρες αποπληρωμές;

Ναι. Αλλά θα πρέπει να αποζημιώσεις τον πιστωτικό φορέα για ένα μέρος της απώλειας εισοδήματος. Η αποζημίωση όμως δεν μπορεί να υπερβαίνει το συνολικό ποσό των τόκων που θα πλήρωνες στην αντίθετη περίπτωση.

#### 10. Γνωρίζω τα πέντε βασικά δικαιώματά μου, όμως ποια άλλα δικαιώματα μου δίνει η οδηγία για την καταναλωτική πίστη;

- Το δικαίωμα να γραφτεί η σύμβαση σε χαρτί και να λάβεις αντίγραφο της.
- Το δικαίωμα αξιολόγησης της φερεγγυότητάς σου.
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση σε περίπτωση που το αίτημά σου για πίστωση απορριφθεί με βάση πληροφορίες που υπάρχουν σε βάση δεδομένων αξιολόγησης φερεγγυότητας, εκτός εάν αυτό δεν επιτρέπεται από την εθνική νομοθεσία για την προστασία δεδομένων.
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση όποτε αλλάζει το χρεωστικό επιτόκιο.
- Ειδικά δικαιώματα σχετικά με τη δυνατότητα υπερανάληψης, όπως το δικαίωμα ενημέρωσης για αλλαγές της δυνατότητας αυτής.
- Το δικαίωμα υπαναχώρησης από μια σύμβαση πίστωσης αόριστης διάρκειας.
- Το δικαίωμα να ενημερώνεσαι για την εκχώρηση δικαιωμάτων σε τρίτα μέρη και να μη βρεθείς σε πιο δυσμενή θέση εξαιτίας αυτού του γεγονότος.
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση αν υπερβείς το πιστωτικό σου όριο και να μάθεις τα σχετικά έξοδα.
- Ορισμένα δικαιώματα για τη λήψη πληροφοριών όποτε συναλλάσσεσαι με κάποιον μεσίτη πιστώσεων.

\*Το κείμενο είναι βασισμένο στα κείμενα για την Εκστρατεία για την Καταναλωτική Πίστη.

# ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΗ ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Η μέθοδος πληρωμής μέσω των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών είναι εξαιρετικά ασφαλής.

**Προσέξτε:** Τα επιτόκια για καθυστερημένες πληρωμές των οφειλόμενων ποσών είναι ψηλά και επιπλέον χρεώνονται τόκοι υπερημερίας. Ζητείστε να ενημερωθείτε ακριβώς για τους όρους και τα επιτόκια και επιλέξτε ένα σχέδιο αποπληρωμής που ταιριάζει στα εισοδήματά σας.

## Για τους κατόχους τραπεζικών καρτών, παρέχονται οι ακόλουθες πρακτικές οδηγίες ορθής χρήσης τους:

- Διαβάστε με προσοχή τους όρους της σύμβασης που έχετε υπογράψει με την τράπεζα που διέπουν τη χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής τραπεζικής κάρτας, προκειμένου να συνειδητοποιήσετε πλήρως τις συμβατικές σας υποχρεώσεις αλλά και να είστε σε θέση να ασκείτε τα δικαιώματά σας.
- Κατά την παραλαβή της κάρτας σας από την τράπεζα διαβάστε προσεκτικά τη συνοδευτική επιστολή που θα πάρετε, καθώς και όλες τις πληροφορίες σχετικά με τη χρήση της.
- Μόλις παραλάβετε την κάρτα σας, πρέπει αμέσως να θέσετε την υπογραφή σας στο πίσω μέρος της, ώστε να μη διευκολυνθεί ενδεχόμενη παράνομη χρήση της.
- Απομνημονεύστε τον Προσωπικό Μυστικό Αριθμό (PIN) που θα σας αποσταλεί από την τράπεζα. Μην τον γράψετε πουθενά και, προπαντός, μην τον έχετε μαζί με την κάρτα σας ούτε ως έχει, ούτε κωδικοποιημένο.
- Αλλάζετε συχνά το PIN σας.
- Ποτέ μην επιλέγετε PIN που μπορεί να προβλεφθεί (ημερομηνία γέννησης, αριθμός αυτοκινήτου κ.ο.κ.).
- Να θυμάστε ότι η κάρτα μαζί με το PIN ισοδυναμούν με μετρητά.
- Χειριστείτε την κάρτα σας όπως και τα μετρητά.
- Ελέγχετε συχνά ότι η κάρτα βρίσκεται στο πορτοφόλι σας.
- Μην αποκαλύψετε τον PIN σε κανένα, ακόμη και λόγω δεσμού συγγένειας. Δεν θα σας ζητηθεί ποτέ από υπάλληλο μιας τράπεζας, ή άλλο πρόσωπο να τον αποκαλύψετε.
- Φυλάγεται την κάρτα σας με επιμέλεια σε ασφαλές μέρος. Κατά τις μετακινήσεις σας, ποτέ μην την αφήνετε στο αυτοκίνητο ή σε δωμάτιο ξενοδοχείου.
- Η χρήση της κάρτας είναι προσωπική συνεπώς δεν πρέπει να τη δανείτε ή να την παραχωρείτε σε κανένα.
- Μην χρησιμοποιείτε τον αριθμό της κάρτας για συναλλαγές από απόσταση (τηλέφωνο, fax, διαδίκτυο) χωρίς να είστε απόλυτα σίγουροι για την ασφάλειά τους.
- Γνωρίζετε την ημερομηνία λήξης της κάρτας και, σε περίπτωση που δεν έχετε παραλάβει την ανανεωμένη κάρτα πριν από τη ημερομηνία λήξης της κάρτας σας, επικοινωνήστε αμέσως με την τράπεζά σας.
- Οι αποδείξεις πληρωμών και οι αποδείξεις αναλήψεων από τις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ΑΤΜ) θα πρέπει να εξετάζονται σχολαστικά και να αντιπαραβάλλονται με τις μηνιαίες καταστάσεις λογαριασμού που σας αποστέλλει η τράπεζα. Κάθε αδικαιολόγητη ή ακατανόητη χρέωση ή οποιοδήποτε άλλο ανορθόδοξο στοιχείο πρέπει να τίθενται αμέσως υπόψη της τράπεζας προς διερεύνηση και διευθέτηση.
- Πριν ρίξετε στον κάλαθο των ακρήστων αποδείξεις ή οποιαδήποτε άλλα προσωπικά έγγραφα, βεβαιωθείτε ότι έχετε καταστρέψει εντελώς όλα τα έγγραφα, στα οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμό σας, ή η διεύθυνσή σας ή ο αριθμός της κάρτας σας, ή ο αριθμός του τραπεζικού σας λογαριασμού ή η υπογραφή σας.
- Βεβαιώνετε ότι στα σημεία πώλησης, η χρήση της κάρτας από το άτομο που σας εξυπηρετεί γίνεται μπροστά στα μάτια σας.
- Προτού υπογράψετε την απόδειξη πληρωμής της κάρτας σας, ελέγχετε πάντα το ποσό και το νόμισμα που παρουσιάζονται σ' αυτήν.
- Βεβαιωθείτε ότι μετά από κάθε χρήση της κάρτας σας την έχετε πάρει μαζί σας.
- Κάνετε οι ίδιοι τις συναλλαγές σας. Μην επιτρέπετε να σας βοηθήσουν τη στιγμή της συναλλαγής, δίνοντας την κάρτα ή το PIN.
- Όταν πληκτρολογείτε το PIN στην ΑΤΜ, καλύπτετε πάντα το χέρι σας με το άλλο χέρι ή κάποιο έγγραφο ή αντικείμενο ή με το σώμα σας, προστατεύοντας το PIN σας από το οπτικό πεδίο άλλων προσώπων. Σε κάθε περίπτωση, η πληκτρολόγηση του μυστικού αριθμού σε ΑΤΜ δεν θα πρέπει να γίνεται παρουσία άλλων προσώπων.
- Βεβαιωθείτε ότι δε σας παρακολουθεί κανένας όταν πληκτρολογείτε το PIN σας ή το ποσό της συναλλαγής στην ΑΤΜ.
- Χρησιμοποιήστε την υπηρεσία γραπτών μηνυμάτων (sms), εφόσον παρέχεται από την τράπεζά σας, για να σας γνωστοποιεί η τράπεζα μέσω του κινητού σας τηλεφώνου, όλες τις κινήσεις της κάρτας σας.
- Αν έχετε αλλάξει διεύθυνση, βεβαιωθείτε ότι ενημερώσατε έγκαιρα την τράπεζά σας με τη νέα σας διεύθυνση.

Της Γιώτας Βασιλείου  
Λειτουργού του ΚΣΚ



- **Αλλάζετε συχνά το PIN σας.**
- **Μην χρησιμοποιείτε τον αριθμό της κάρτας για συναλλαγές από απόσταση (τηλέφωνο, fax, διαδίκτυο)**
- **Βεβαιωθείτε ότι δε σας παρακολουθεί κανένας όταν πληκτρολογείτε το PIN σας ή το ποσό της συναλλαγής στην ΑΤΜ.**

# ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΔΙΑΡΘΩΣΗΣ ΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΤΟΥΣ.

Στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες που έχει περιέλθει η πατρίδα μας, πολλοί κατάναλωτές έχουν βρεθεί στη δυσάρεστη θέση να μην μπορούν να αντεπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους απέναντι στον Χρηματοπιστωτικό τους οργανισμό. Οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και που επιδιώκουν την αναδιάρθρωση των δανείων τους θα πρέπει να γνωρίζουν ότι, σύμφωνα με τον Κώδικα, τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται όπως:

## • Έχουν επικοινωνία με τον Δανειολήπτη:

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν στους δανειολήπτες όλες τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, τις διαδικασίες που εφαρμόζει το πιστωτικό ίδρυμα όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των δανείων, καθώς και για τις περιπτώσεις όπου το πιστωτικό ίδρυμα ενεργεί προληπτικά πριν την παρουσία καθυστερήσεων. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν την πιο πάνω πληροφόρηση τόσο σε έντυπο ενημερωτικό υλικό, όσο και στην ιστοσελίδα τους.

Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να επικοινωνεί με τον δανειολήπτη όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα. Τα στάδια επικοινωνίας του πιστωτικού ιδρύματος με τους δανειολήπτες είναι τα ακόλουθα:

### (α) Επικοινωνία πριν την παρουσία καθυστερήσεων (προ-καθυστερήσεις):

Προ-καθυστέρηση ορίζεται η κατάσταση κατά την οποία το πιστωτικό ίδρυμα έχει διαπιστώσει ότι υπάρχει σημαντικός κίνδυνος ο δανειολήπτης να αντιμετωπίσει οικονομικές δυσκολίες. Τα πιστωτικά ιδρύματα, σε αυτό το στάδιο, αναμένεται να επικοινωνήσουν με τον δανειολήπτη, υπό την προϋπόθεση ότι ο δανειολήπτης είναι δεκτικός σε εισηγήσεις και να του προσφέρουν τη βοήθεια, η οποία πρέπει να είναι συμβουλευτικού χαρακτήρα. Η επικοινωνία δύναται να είναι τηλεφωνική ή με κατ' ιδίαν συνάντηση, όπως κρίνεται κατάλληλο.

### (β) Επικοινωνία λόγω παρουσίας των πρώτων καθυστερήσεων:

Εάν έχουν παρέλθει 31 μέρες από την ημερομηνία αποπληρωμής της δόσης και ο δανειολήπτης δεν έχει προβεί σε πλήρη ή σε μερική αποπληρωμή της δόσης του δανείου, τότε το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αποστείλει γραπτή ειδοποίηση τόσο στον δανειολήπτη όσο και σε τυχόν εγγυητές και η οποία πρέπει να συνοδεύεται με τηλεφώνημα για επιβεβαίωση λήψης της ειδοποίησης και για υπενθύμιση του δανειολήπτη για τις υποχρεώσεις του. Το περιεχόμενο της ειδοποίησης πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον, τα ακόλουθα:

- πληροφορίες σχετικά με τις καθυστερήσεις, περιλαμβανομένης της ημερομηνίας έναρξης των καθυστερήσεων, τον αριθμό των δόσεων σε καθυστέρηση και το έλλειμμα πληρωμών μέχρι την

καθορισμένη ημερομηνία,

- τα στοιχεία των πιθανών επιβαρύνσεων ή/και τόκων ή/και άλλων χρεώσεων αναφορικά με τις καθυστερήσεις,
- τις υποχρεώσεις και οφειλές του δανειολήπτη, καθώς και τις πιθανές επιπτώσεις από τις καθυστερήσεις όπως για παράδειγμα η πιθανότητα απώλειας των εξασφαλίσεων
- τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ του δανειολήπτη και του πιστωτικού ιδρύματος και πρόσκληση για διευθέτηση συνάντησης για επαναξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη και της πιθανής αναδιάρθρωσης των δανείων του,
- πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου υπαλλήλου με τον οποίο ο δανειολήπτης δύναται να επικοινωνήσει.

### (γ) Επικοινωνία λόγω παρουσίας καθυστερήσεων μέσου βαθμού:

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 60 μέρες και δεν έχει ανταποκριθεί ο δανειολήπτης, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αποστείλει νέα γραπτή ειδοποίηση προς τον δανειολήπτη και τυχόν εγγυητές, παρέχοντας επικαιροποιημένες πληροφορίες για τις καθυστερήσεις και τα τέλη/χρεώσεις/τόκους. Στην εν λόγω ειδοποίηση, ο δανειολήπτης θα καλείται να επικοινωνήσει με το πιστωτικό ίδρυμα εντός 7 ημερών όπου και θα του εξηγηθεί ότι θα πρέπει να υποβάλει οικονομικές πληροφορίες (κατάσταση προσωπικών οικονομικών στοιχείων για νοικοκυριά ή ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή/και διευθυντικούς λογαριασμούς για εταιρείες) εντός περαιτέρω προθεσμίας ενός μηνός.

### (δ) Επικοινωνία λόγω σοβαρών καθυστερήσεων:

Όταν οι καθυστερήσεις φθάσουν τις 90 μέρες και ο δανειολήπτης δεν έχει ανταποκριθεί, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αποστείλει προειδοποιητική επιστολή στον δανειολήπτη και αντίγραφο της επιστολής προς όλους τους εγγυητές. Σε αυτό το στάδιο, ο δανειολήπτης θα πρέπει να ενημερωθεί για την πιθανή ταξινόμηση του ως «μη-συνεργάσιμος» κάτι που συνεπάγεται την πιθανότητα έναρξης από το πιστωτικό ίδρυμα νομικών διαδικασιών εναντίον του δανειολήπτη.

- Ζητούν οικονομικά στοιχεία:

Τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση να ζητούν από όλους τους δανειολήπτες και από τους εγγυητές τους, επαρκείς, πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες για τα οικονομικά τους δεδομένα, οι οποίες είναι απαραίτητες για αξιολόγηση από το πιστωτικό ίδρυμα της οικονομικής κατάστασης του δανειολήπτη. Ως εκ τούτου, όλα τα φυσικά πρόσωπα πρέπει να συμπληρώνουν και να υπογράφουν την Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων, η οποία θα τους παρέχεται από το πιστωτικό ίδρυμα. Όλες δε οι εταιρείες υποχρεούνται να παρέχουν προς το πιστωτικό ίδρυμα πρόσφατες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις ή διευθυντικούς λογαριασμούς, στις περιπτώσεις όπου οι ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις δεν είναι διαθέσιμες.

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Της Γιώτας Βασιλείου  
Λειτουργού του ΚΣΚ

- Αξιολογούν τα οικονομικά στοιχεία:

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν, σύμφωνα με τον Κώδικα, να αξιολογούν τα στοιχεία που υποβάλλονται από τους δανειολήπτες ή/και τους εγγυητές σε εύθετο χρόνο. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να συνεργαστούν με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης προκειμένου να προσδιορίσουν με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη και, ως εκ τούτου, να καταλήξουν σε μια μακροπρόθεσμη και βιώσιμη λύση η οποία να είναι αποδεκτή και από τα δύο μέρη.

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να τεκμηριώνουν ενδελεχώς την αξιολόγηση τους με σκοπό, μεταξύ άλλων, την παροχή όλων των απαραίτητων εξηγήσεων στον δανειολήπτη κατά την παρουσίαση της λύσης ή των λύσεων αναδιάρθρωσης.

- Προτείνουν λύσεις αναδιάρθρωσης:

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να προτείνουν βιώσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης σε δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και, εάν είναι εφικτό, να παρέχουν στον δανειολήπτη μια σειρά από διαθέσιμες λύσεις αναδιάρθρωσης, καθώς και τεκμηριωμένη εξήγηση για τις επιπτώσεις της κάθε λύσης. Σε αυτό το στάδιο τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να εμπλέκουν, στο μέγιστο βαθμό, τον δανειολήπτη, με τον οποίο θα πρέπει να έχουν κατ' ιδίαν συνάντηση και να τον ενημερώνουν για την προτεινόμενη λύση ή προτεινόμενες λύσεις. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να εξετάζουν κάθε περίπτωση ξεχωριστά και να προτείνουν λύσεις βασισμένες στις συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες του κάθε δανειολήπτη. Εάν το πιστωτικό ίδρυμα δεν παρέχει μια λύση αναδιάρθρωσης, τότε θα πρέπει να εξηγήσει γραπτώς στον δανειολήπτη το λόγο για την απόφασή του.

Ορισμένα παραδείγματα λύσεων αναδιάρθρωσης, τα οποία το πιστωτικό ίδρυμα δύναται να προσφέρει στον δανειολήπτη περιλαμβάνουν:

- μείωση της δόσης και επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου,
- παροχή περιόδου χάριτος αποπληρωμής κεφαλαίου βραχυπρόθεσμης διάρκειας, με καταβολή μόνο των τόκων του δανείου,
- ενοποίηση αριθμού δανείων σε ένα νέο δάνειο,
- κεφαλαιοποίηση καθυστερημένων δόσεων,
- συνδυασμό δύο ή περισσότερων λύσεων αναδιάρθρωσης.
- Γνωστοποιούν την πρόταση:

Μετά από προφορική επικοινωνία με τον δανειολήπτη, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν, εντός 10 εργάσιμων ημερών να παραδώσουν στον δανειολήπτη σε κατ' ιδίαν συνάντηση, την «επιστολή προσφοράς» για το προτεινόμενο σχέδιο αναδιάρθρωσης.

Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης δεν αποδεχθεί την προσφορά, τότε οφείλει να ενημερώσει, γραπτώς, το πιστωτικό ίδρυμα, εντός 20 εργάσιμων ημερών. Στη συνέχεια, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να επικοινωνήσει, γραπτώς, με τον δανειολήπτη, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αρνητικής απάντησης του εκφράζοντας την προθυμία του να έχει εκ νέου συνάντηση μαζί του, προκειμένου να αξιολογηθούν τυχόν άλλες επιλογές αναδιάρθρωσης. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να εξηγήσει τις συνέπειες που προκύπτουν από την απόρριψη της προσφοράς από τον δανειολήπτη όπως π.χ. τις πιθανές νομικές επιπτώσεις, καθώς και το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του πιστωτικού ιδρύματος.

- Ενημερώνουν τον δανειολήπτη για τη διαδικασία επίλυσης διαφορών του πιστωτικού ιδρύματος:

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να ενημερώσουν τον δανειολήπτη αναφορικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών, διευκρινίζοντας ότι γίνονται δεκτές μόνο γραπτές ενστάσεις. Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να ενημερώσει το δανειολήπτη για το σημείο επικοινωνίας στο πιστωτικό ίδρυμα που χειρίζεται τέτοιου είδους ενστάσεις, καθώς και τα ονόματα των ατόμων στο πιστωτικό ίδρυμα με τα οποία ο δανειολήπτης δύναται να επικοινωνεί έως ότου η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποφασίσει επί της ένστασης. Η επίσημη απόφαση αναφορικά με την ένσταση δεν δύναται να υπερβεί τους 3 μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της.

- Σημαντικά βήματα που πρέπει να ακολουθεί ένας δανειολήπτης, ο οποίος αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες



## Εάν είστε δανειολήπτης που αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες σχετικά με την καταβολή των δόσεων του δανείου σας, είναι σημαντικό όπως:

**1.** Συνεργαστείτε με το πιστωτικό ίδρυμα το οποίο σας έχει χορηγήσει οποιοδήποτε δάνειο. Είναι προς το συμφέρον σας να συνεργαστείτε προκειμένου να αποφευχθεί οποιαδήποτε νομική διαδικασία εναντίον σας. Μη συνεργασία σας με το πιστωτικό ίδρυμα, δύναται να οδηγήσει στην ταξινόμησή σας σε «μη συνεργάσιμο δανειολήπτη» και στη λήψη νομικών μέτρων εναντίον σας, με κίνδυνο κατάσχεσης ή/και εκποίησης της δεσμευμένης, εις όφελος του πιστωτικού ιδρύματος, περιουσίας σας. Επίσης, μην αγνοείτε οποιαδήποτε επικοινωνία από το πιστωτικό ίδρυμα. Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να σας βοηθήσει στην προσπάθεια επίλυσης των δυσκολιών σας για την καταβολή των δόσεων του δανείου σας και είναι σημαντικό να παρέχετε στο πιστωτικό σας ίδρυμα όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να αξιολογήσει την περίπτωση σας.

**2.** Επικοινωνήστε έγκαιρα με το πιστωτικό ίδρυμα που σας έχει χορηγήσει δάνεια. Μην αγνοήσετε το πρόβλημα εάν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες λόγω π.χ. αλλαγής στις συνθήκες απασχόλησης σας, μείωσης του μισθού σας σε περίπτωση φυσικών προσώπων ή μείωσης του κύκλου εργασιών και εσόδων σε περίπτωση εταιρειών και επικοινωνήστε άμεσα με το πιστωτικό σας ίδρυμα. Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να προσπαθήσει να σας βοηθήσει ούτως ώστε να καταστεί δυνατή η αποπληρωμή των οικονομικών σας υποχρεώσεων προς το ίδιο. Ως εκ τούτου, η έγκαιρη επικοινωνία με το πιστωτικό σας ίδρυμα είναι σημαντική, καθώς και η παροχή από εσάς όλων των σχετικών στοιχείων και πληροφοριών για σκοπούς εξεύρεσης βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης. Αυτό θα βοηθήσει τις προσπάθειες του πιστωτικού ιδρύματος να προτείνει μια βιώσιμη λύση σύμφωνα με τις οικονομικές σας δυνατότητες.

**3.** Μελετήστε όλες τις πληροφορίες που σας δόθηκαν από το πιστωτικό ίδρυμα. Το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να σας δώσει έντυπο ενημερωτικό υλικό και να σας ενημερώσει για τον ειδικό σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του αναφορικά με τις αναδιρθρώσεις/καθυστερήσεις. Προτρέψετε να προβείτε σε ερωτήσεις για οτιδήποτε δεν κατανοείτε ή εάν χρειάζεστε πρόσθετες πληροφορίες. Αυτό θα σας επιτρέψει να λάβετε την καλύτερη απόφαση σύμφωνα με την οικονομική σας κατάσταση.

**4.** Παρέχετε στο πιστωτικό ίδρυμα οικονομικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες, τα οποία να είναι πλήρη, επικαιροποιημένα, ορθά και τεκμηριωμένα. Φυσικά πρόσωπα, θα πρέπει να συμπληρώσουν, με τη βοήθεια του πιστωτικού ιδρύματος εάν χρειάζεται, την Κατάσταση Προσωπικών Οικονομικών Στοιχείων. Όταν το πιστωτικό ίδρυμα σας ζητήσει οικονομικά στοιχεία και άλλες σχετικές πληροφορίες, βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τι ακριβώς ζητείται από εσάς και συμφωνήστε τη χρονική προθεσμία για την παροχή τους. Εάν θα χρειαστεί να καθυστερήσετε, τότε ειδοποιήστε σχετικά το πιστωτικό ίδρυμα εξηγώντας τους λόγους καθυστέρησης και συμφωνήστε την εκ νέου προθεσμία την οποία, όμως, θα πρέπει να τηρήσετε. Με την παροχή των πληροφοριών αυτών, το πιστωτικό ίδρυμα θα είναι σε θέση να εκτιμήσει την οικονομική σας κατάσταση με τον καλύτερο δυνατό τρόπο προκειμένου να σας προτείνει ένα βιώσιμο σχέδιο αναδιάρθρωσης.

**5.** Όταν το πιστωτικό ίδρυμα προτείνει πιθανή επιλογή ή πιθανές επιλογές αναδιάρθρωσης των δανείων σας, προβείτε σε μελέτη τους και ζητήστε επεξηγήσεις από το πιστωτικό ίδρυμα εάν χρειαστεί, καθώς και εύλογη χρονική προθεσμία για να επανέλθετε με την απόφασή σας.

**6.** Όταν το πιστωτικό ίδρυμα σας προτείνει τελική λύση αναδιάρθρωσης των δανείων σας, να προβείτε σε ενδελεχή αξιολόγηση και να ζητήσετε, εάν χρειάζεστε, επεξηγήσεις από το πιστωτικό ίδρυμα επί τούτου. Σε αυτό το στάδιο το πιστωτικό ίδρυμα θα πρέπει να σας κοινοποιήσει τους νέους όρους και προϋποθέσεις για την αναδιάρθρωση δανείων, καθώς και ανάλυση όλων των επιπλέον εξόδων, εάν υπάρχουν, που πρέπει να καταβάλετε. Στην περίπτωση που η τελική σας απόφαση επί της πρότασης αναδιάρθρωσης από το πιστωτικό ίδρυμα είναι αρνητική, θα πρέπει να γνωστοποιήσετε την απόφασή σας στο πιστωτικό ίδρυμα εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που λάβατε τη γραπτή γνωστοποίηση της τελικής πρότασης από το πιστωτικό ίδρυμα και θα πρέπει να προτείνετε εσείς, εάν είναι εφικτό, μια εναλλακτική πρόταση στο πιστωτικό ίδρυμα. Σε αυτό το στάδιο, το πιστωτικό ίδρυμα θα επικοινωνήσει για τελευταία φορά μαζί σας για να σας καλέσει σε επαναδιαπραγμάτευση αν είναι εφικτή ή για να σας ενημερώσει για το δικαίωμά σας για υποβολή ένστασης προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών και για την ενδεχόμενη έναρξη νομικής διαδικασίας εναντίον σας μετά το πέρας της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

**7.** Γνωρίζετε για το δικαίωμα σας υποβολής ένστασης στην ανεξάρτητη Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του πιστωτικού σας ιδρύματος σε περίπτωση διαφοράς σας με το πιστωτικό ίδρυμα κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης. Ζητήστε από το πιστωτικό ίδρυμα να σας παρέχει πληροφορίες σε έντυπη μορφή σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών και του συνδέσμου στην ιστοσελίδα του σε περίπτωση που προτιμάτε να υποβάλετε την ένστασή σας μέσω διαδικτύου. Υπενθυμίξτε ότι η γνωστοποίηση της απόφασης όσον αφορά την ένσταση σας, μπορεί να διαρκέσει μέχρι και 3 μήνες.

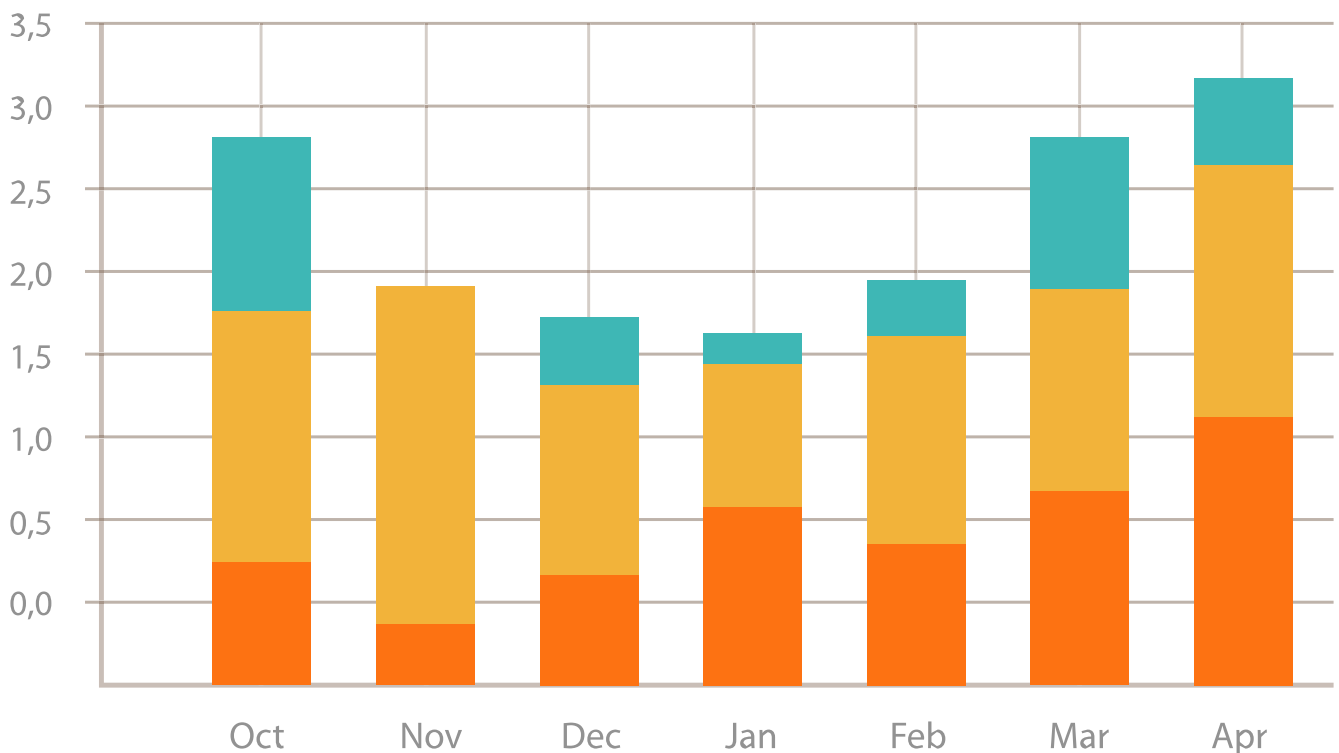
Παρακαλούνται όσοι διαπιστώνουν παρέκκλιση από τις πρόνοιες του Κώδικα, να το αναφέρουν στον Σύνδεσμο μας στο 700 00 700.

Πηγή: Κεντρική Τράπεζα





**“ΜΕΛΕΤΗΣΤΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ  
ΣΑΣ ΔΟΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟ  
ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ.”**



# ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΩ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ ΜΕ ΑΙΣΙΟΔΟΞΙΑ

**Η Σχολή Καταναλωτών Πάφου του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών συνεχίζει με επιτυχία τις διαλέξεις της στη Τεχνική Σχολή Πάφου κάθε Τρίτη και ώρα 5.00μμ -6.30 μμ. Η είσοδος είναι δωρεάν.**

Της Χρίστας Χριστοφί  
Υπεύθυνη Σχολής Καταναλωτών

«Πως να αντιμετωπίσουμε την κρίση με αισιοδοξία» με την ψυχολόγο κ' Άννα Ψαρά.

## Τι σημαίνει κρίση

- η ενέργεια και το αποτέλεσμα του κρίνω, η νοητική ενέργεια που οδηγεί σε μια απόφαση ή επιλογή: το αφήνω στην κρίση σας
- η απότομη όξυνση ενός προβλήματος: οικονομική κρίση
- Στην κρίση όλα συμβαίνουν πολύ γρήγορα και το άτομο δεν έχει χρόνο για να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες
- Αισιοδοξία είναι να προσδοκείς κανείς έντονα ότι όλα θα πάνε καλά στη ζωή, άσχετα με τα εμπόδια και τις απογοητεύσεις. Η διανοητική στάση του αισιόδοξου ΞΥΠΝΑ την ΕΛΠΙΔΑ αντίθετα η διανοητική στάση του απαισιόδοξου τον ΟΔΗΓΕΙ στην ΑΠΕΛΠΙΣΙΑ.

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα από έναν αισιόδοξο τρόπο σκέψης. Οι αισιόδοξοι άνθρωποι είναι πιο υγιείς, πιο αποτελεσματικοί, αναρρώνουν γρηγορότερα, έχουν χαμηλά επίπεδα κατάθλιψης και πετυχαίνουν ψηλότερες ακαδημαϊκές επιδόσεις.

Από τότε που κατοικήθηκε ο κόσμος, η μάχη για την επιβίωση υπήρξε το πιο πιεστικό πρόβλημα του ανθρώπου. Σήμερα όμως, κάτι ξεχωριστό συμβαίνει στον αναπτυγμένο κόσμο. Πρώτη φορά στην ιστορία, τα προβλήματα της κοινωνίας δημιουργούνται όχι από ελλείψεις, αλλά από αφθονία.

Η εξήγηση για την ευρύτερη μελαγχολία της κοινωνίας δεν αποκλείεται να βρίσκεται στην «πυραμίδα των αναγκών» που είναι η Επιβίωση, η ασφάλεια, η αγάπη, η εκτίμηση, η αυτοπραγμάτωση. Έχουν σχέση με την βιολογική επιβίωση του ανθρώπου. Περιλαμβάνουν την ανάγκη για φαγητό, νερό, ύπνο, οξυγόνο, στέγη και σεξ. Αν αυτές οι βιολογικές ανάγκες δεν ικανοποιούνται για μεγάλα χρονικά διαστήματα, το άτομο δεν θα έχει το κίνητρο να ικανοποιήσει άλλες ανάγκες, μπορεί να οδηγηθεί ακόμα και στο θάνατο.

Αυτές έχουν να κάνουν με τη γενικότερη ανάγκη του ατόμου για έναν κόσμο με τάξη, σταθερότητα και που είναι προβλέψιμος. Άτομα που ζουν σε ένα ανασφαλές περιβάλλον ή βιώνουν εργασιακή ανασφάλεια τείνουν να ξοδεύουν πολύ χρόνο και ενέργεια προσπαθώντας να προστατέψουν τους εαυτούς τους και τα υπάρχοντά τους.

Όταν ικανοποιηθούν οι βιολογικές ανάγκες και η ανάγκη για ασφάλεια, το άτομο αποζητά στενές σχέσεις αγάπης με άλλους ανθρώπους, έχει ανάγκη να ανήκει σε συγκεκριμένες ομάδες. Η κοινωνία μας έχει γίνει και ολοένα γίνεται τεχνολογικά εξελιγμένη, ρευστή και με πολλή κινητικότητα, και αυτές οι ανάγκες καθίστανται όλο και πιο δύσκολο να ικανοποιηθούν.

Η ανάγκη για την εκτίμηση και υπόληψη που προέρχεται από τους άλλους και η ανάγκη για αυτοσεβασμό. Η αυτοεκτίμηση συμπεριλαμβάνει την αίσθηση του ότι είμαστε ικανοί, έχουμε σιγουριά για τον εαυτό μας, ότι έχουμε κατακτήσει πράγματα στη ζωή μας και ότι είμαστε ανεξάρτητοι και ελεύθεροι..

Τα προβλήματα δεν δημιουργούνται πλέον από τις ελλείψεις.

Όταν αυτές οι ανάγκες δεν ικανοποιούνται, το άτομο αισθάνεται αποθαρρυμένο, αδύναμο και κατώτερο. Για τους περισσότερους ανθρώπους, η ανάγκη για εκτίμηση από τους άλλους μειώνεται με την ηλικία και φαίνεται ότι η ανάγκη για αυτοεκτίμηση γίνεται πιο σημαντική

Αν οι προηγούμενες ανάγκες πραγματοποιηθούν, εμφανίζεται η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση. Σε γενικές γραμμές, η αυτοπραγμάτωση αναφέρεται στην επιθυμία να εκπληρώσουμε και να αξιοποιήσουμε το δυναμικό μας (ικανότητες και χαρίσματα). Αυτή η ανάγκη είναι δύσκολο να περιγραφεί διότι είναι μοναδική για τον καθένα από μας και ποικίλλει από άτομο σε άτομο.

Η κ Ψαρά ολοκλήρωσε την διάλεξη της δίνοντας κάποιες μικρές αλλά πολύ βασικές συμβουλές ανεβάζοντας την ψυχολογία και την διάθεση των παρευρισκομένων σε πολύ ψηλά επίπεδα.

- Καλή φυσική κατάσταση(διατροφή και άσκηση)
- Συντροφικότητα (αίσθημα του ανήκειν, αίσθηση αγάπης)
- Επιδίωξη εφικτών στόχων, ρεαλιστική αισιοδοξία,
- Ιεράρχηση των αναγκών
- Αξιολόγηση της πραγματικής κατάστασης
- Διεκδίκηση των δικαιωμάτων με θετικό και δυναμικό τρόπο
- Διαφυλάσσω την αυτοεκτίμηση μου /προστατεύομαι απο το άγχος

Ο στόχος επετεύχθη. Ο κάθε προσκεκλημένος να φύγει από την αίθουσα με αισιοδοξία και έτοιμος να αντιμετωπίσει τις λεστριγόνες και τους κύκλωτες.

Σήμερα, λοιπόν ο λαός μας με τα ιδεατά σύμβολα, τα ανθρώπινα και το υλικό που δημιούργησε στην πορεία, κρατιέται από το νήμα που ενώνει τις ιστορικές μας μήτρες, όπως ακριβώς τις παρέδωσε ο Θουκυδίδης. Η ιδέα που έχει ο άνθρωπος για τον εαυτό του είναι σημαντική υπόθεση και για τον ίδιο και για την κοινωνία. Τον καθορίζει στην πορεία της ζωής του και τον οδηγεί στην επιτυχία και την ευτυχία.

«Ευτυχισμένος είναι ο άνθρωπος που μπορεί να υποφέρει με ηρεμία και την ανώτατη και την κατώτατη μοίρα.» Σενέκας.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Λευκωσία	Πανεπιστήμιο Λευκωσίας	Τρίτη 1730-1900, Αίθουσα B18
4 Φεβρουαρίου	Η επίδραση της οικονομικής κρίσης στη ψυχολογία του ατόμου και στην οικογένεια	Δρ. Ανδρέας Αναστασίου Πρόεδρος, Τμήμα Κοινωνικών Επιστημών Πανεπιστήμιο Λευκωσίας
11 Φεβρουαρίου	Πώς μπορεί η φωνή του πολίτη να ακουστεί στη βουλή	Κος. Αντρέας Χειμωνίδης Διευθυντής Υπηρεσία Επικοινωνίας Βουλή των Αντιπροσώπων
18 Φεβρουαρίου	Κυπριακό σήμα ποιότητας τουρισμού	Κος. Σάββας Χατζηκίτου - Λειτουργός Διασφάλισης Ποιότητας Α' - ΚΟΤ
25 Φεβρουαρίου	Δραστηριότητες του Φορέα και πώς μπορεί ο καταναλωτής να αποταθεί στο Φορέα	Κος. Παύλος Ιωάννου Χρηματοοικονομικός Επίτροπος Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης
4 Μαρτίου	Καταναλωτές και Ευρωπαϊκά Πρότυπα στον Τομέα των Υπηρεσιών	Κος. Πάμπος Καμμάς - Διευθυντής Τυποποίησης CYS
11 Μαρτίου	Πολεοδομικοί κανονισμοί	Κος. Μιχάλης Πελεκάνος - Λειτουργός, Τμήμα Πολεοδομίας και Οικίσσεως
18 Μαρτίου	Ασφαλιστική Ιατροφαρμακευτική Περιθαλψη	Κα. Στέφη Δράκου Γενικός Διευθυντής Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών
26 Μαρτίου	Η θεραπευτική δυνατότητα των βοτάνων στη ζωή μας	Κα. Γιαννούλα Λαζάρου
8 Απριλίου	Τα πλαστά φάρμακα σκοτώνουν	Κα Άννα Παφίτου - Επιθεωρητής κανόνων ορθής παρασκευαστικής πρακτικής Φαρμακευτικές Υπηρεσίες
29 Απριλίου	Πρότυπα ποιότητας γεωργικών προϊόντων	Κος. Ανδρέας Σελεύρης - Ανώτερος Γεωργικός Λειτουργός Υπουργείο Γεωργίας, Φυσικών πόρων και Περιβάλλοντος
Λεμεσός	ΤΕΠΑΚ	Τετάρτη 1900-2030
5 Φεβρουαρίου	Πώς μπορεί η φωνή του πολίτη να ακουστεί στη βουλή	Κα. Αθηνά Κυριακίδου - Βουλευτής - Δημοκρατικό Κόμμα (ΔΗ.ΚΟ.)
12 Φεβρουαρίου	Πώς η οικονομική κρίση επηρεάζει την ποιότητα τροφίμων	Κος Πύργος Ηλία - Υγειονομικός Λειτουργός Υγειονομικών Υπηρεσιών Υπουργείου Υγείας
19 Φεβρουαρίου	Προβληματικά δάνεια: Οικονομικές και Κοινωνικές επιπτώσεις	Δρ. Γιώργος Μούντης - Director Business Development Emergo Wealth
26 Φεβρουαρίου	Τι πρέπει να γνωρίζουμε για το γάλα και τα παράγωγά του	Κα. Γνώσα Γεωργίου Διευθύντρια Ελέγχου Ποιότητας Χαραλαμπίδης Κρίστης
5 Μαρτίου	Δραστηριότητες του Φορέα και πώς μπορεί ο καταναλωτής να αποταθεί στο Φορέα	Κος. Παύλος Ιωάννου Χρηματοοικονομικός Επίτροπος - Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης
12 Μαρτίου	Ασφαλιστική Ιατροφαρμακευτική Περιθαλψη	Κος. Αβραάμ Πεκρής Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών
19 Μαρτίου	Η κατάσταση της οικονομίας μας	Δρ. Γιώργος Μούντης - Director Business Development Emergo Wealth
26 Μαρτίου	Καταναλωτές και Ευρωπαϊκά Πρότυπα στον Τομέα των Υπηρεσιών	Κος. Πάμπος Καμμάς Διευθυντής Τυποποίησης CYS
2 Απριλίου	Καταπολέμηση κλιματικών αλλαγών, μπορούμε όλοι να βοηθήσουμε	Κα. Έφη Ξάνθου - Γραμματέας Κίνημα Οικολόγων Περιβαλλοντιστών
30 Απριλίου	Ο ρόλος του Επιτρόπου Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ιδίως εν καιρώ οικονομικής κρίσης	Λειτουργός Γραφείου Επιτρόπου Διοικήσεως
Πάφος	Τεχνική Σχολή Πάφου	Τρίτη 1700-1830, - Τμήμα Ξενοδοχειακών
04 Φεβρουαρίου	Μεταλλαγμένα Τρόφιμα	Κος Σάββας Ζάκος Λειτουργός Νοσοκομειακού Εργαστηρίου Πάφου
11 Φεβρουαρίου	Εργασιακές Νομοθεσίες	Έφη Ιακώβου- Επαρχιακός Λειτουργός Πάφου Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων / Τμήμα Εργασιακών Σχέσεων
18 Φεβρουαρίου	Δήμος Πάφου - Δίπλα στον καταναλωτή	Κος Σάββας Βέργας - Δήμαρχος Πάφου
25 Φεβρουαρίου	Καταναλωτές & Ευρωπαϊκά πρότυπα στον τομέα των Υπηρεσιών	Κος Πάμπος Καμμάς / Διευθυντής Τυποποίησης Κυπριακού Οργανισμού CYS
04 Μαρτίου	Ρόλος & Αρμοδιότητες Γραφείου Επιτρόπου Διοικήσεως & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Λειτουργός Γραφείου Επιτρόπου Διοικήσεως
11 Μαρτίου	Σήμανση Τροφίμων και Έλεγχος Υπεραγορών	Κα Άντρη Περικλέους - Υγειονομικός Επιθεωρητής Υγειονομικές Υπηρεσίες Πάφου
18 Μαρτίου	Πρότυπα Ποιότητας στον Τομέα της Υγείας	Κα Έλενα Δημοσθένους - Λειτουργός Τυποποίησης CYS
08 Απριλίου	Εξέυρεση Εργασίας - Προετοιμασία και Νέα Σχέδια Εργασίας	Κα Χριστίνα Αργυρίδου Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Τμήμα Εργασίας Πάφου
29 Απριλίου	Κρίση Έξοδος από το αδιέξοδο	Κος Πύργος Σαββίδης - Θεολόγος

# Δικαιώματα καταναλωτών

Της Έλενας Κωνσταντινίου  
Λειτουργού του ΚΣΚ

Στα πλαίσια της δράσης του για την εκπαίδευση των Καταναλωτών ο ΚΣΚ εγκαινιάζει μια νέα στήλη στο περιοδικό του, στην οποία θα παρουσιάζουμε σε κάθε τεύχος μια νομοθεσία που αφορά τους καταναλωτές.

Για την πρώτη μας παρουσίαση επιλέξαμε τον περί των δικαιωμάτων των καταναλωτών νόμο ο οποίος προνοεί για τα δικαιώματα των καταναλωτών αναφορικά με συμφωνίες εξ αποστάσεως, συμφωνίες εκτός εμπορικού καταστήματος, ενώ τροποποίησε τις οδηγίες σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες και τις ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών.

## Γενικότερα η οδηγία προβλέπει ότι:

- Πριν συμφωνήσει ο καταναλωτής για την αγορά ενός προϊόντος, είτε εντός, είτε εκτός εμπορικού καταστήματος, (δηλαδή μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου ή με άλλο τρόπο που δεν επιτρέπει την φυσική επαφή του καταναλωτή με τον πωλητή), ο έμπορος είναι υποχρεωμένος να του παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.
- Σε κάθε περίπτωση απαγορεύεται στους εμπόρους να χρεώνουν τους καταναλωτές για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, πχ μέσω τραπεζικού εμβάσματος, ποσό πέραν του κόστους που πιθανών να προκύπτει για τους ίδιους τους εμπόρους, από τη χρήση του μέσου αυτού.
- Στις περιπτώσεις συμφωνίας εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ αποστάσεως, ο έμπορος είναι υποχρεωμένος να παρέχει στον καταναλωτή αντίγραφο της υπογεγραμμένης συμφωνίας για την αγορά του προϊόντος σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο.
- Οι εμπορικές ιστοσελίδες οφείλουν να αναγράφουν σαφώς και ευανάγνωστα κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποία μέσα πληρωμής γίνονται δεκτά.
- Εάν ο έμπορος δεν παραδώσει το αγαθό εντός της ορισμένης προθεσμίας που προβλέπει η συμφωνία του με τον καταναλωτή, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να τερματίσει την σύμβαση ή να του δώσει το δικαίωμα επιπλέον προθεσμίας.
- Μόλις τερματιστεί η σύμβαση, ο έμπορος οφείλει να επιστρέψει στον καταναλωτή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλα τα χρήματα που έχει πληρώσει βάσει της συμφωνίας που έχει υπογραφεί.
- Αν ο έμπορος δεν έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για πρόσθετες επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες ή για τις δαπάνες επιστροφής των αγαθών, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να μην πληρώσει τις εν λόγω επιβαρύνσεις.



- Σε περιπτώσεις σύμβασης από τηλέφωνο ο έμπορος υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του σε χαρτί. Ο καταναλωτής δεσμεύεται μόνο όταν υπογράψει την προσφορά ή στείλει την γραπτή του συγκατάθεση.
- Στις περιπτώσεις συμφωνίας αγοράς εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ αποστάσεως ο καταναλωτής δικαιούται εντός 14 ημερών να υπαναχωρήσει από την σύμβαση. Το δικαίωμα υπαναχώρησης αρχίζει από την ημέρα υπογραφής της συμφωνίας στις περιπτώσεις αγοράς υπηρεσιών, ενώ στις περιπτώσεις αγοράς αγαθών αρχίζει από την ημέρα παραλαβής του προϊόντος από τον καταναλωτή.
- Εάν ο έμπορος παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, αυτόματα η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας.
- Σε κάθε περίπτωση όλα τα αγαθά που μας παραδίδονται κατόπιν αγοράς, πρέπει να συνάδουν με την περιγραφή που τους έχει δοθεί.
- Όλα τα προϊόντα έχουν δύο χρόνια εγγύηση από την ημέρα παράδοσης τους ακόμα και με την απόδειξη αγοράς. Η εγγύηση ισχύει με βάση τη νομοθεσία ακόμα και εάν ο έμπορος δεν τους δώσει γραπτώς στον καταναλωτή. Ο καταναλωτής είναι υποχρεωμένος να ζητήσει όλους τους όρους που αφορούν τη σύμβαση και την εγγύηση του προϊόντος, το οποίο προτίθεται να αγοράσει. Εάν δεν του δοθούν μπορεί να προβεί σε καταγγελία.
- Τα μεταχειρισμένα προϊόντα έχουν ένα χρόνο εγγύηση. Στις περιπτώσεις που ο πωλητής ισχυρίζεται ότι το προϊόν έχει ένα χρόνο εγγύηση, ενώ το προϊόν δεν είναι μεταχειρισμένο, ισχύει η εγγύηση των δυο χρόνων όπως περιγράφεται στη Ευρωπαϊκή Οδηγία.
- Αν αγοράσουμε ένα προϊόν το οποίο είναι ελαττωματικό τότε το επιστρέφουμε για δωρεάν επιδιόρθωση, μέσα στο χρόνο της εγγύησης (2 χρόνια). Αν το κατάστημα δεν μπορεί να επιδιορθώσει, τότε μπορούμε να ζητήσουμε αλλαγή ή επιστροφή των χρημάτων μας και στην κατάλληλη περίπτωση να διεκδικήσουμε αποζημιώσεις. Αν θέλουμε να το κρατήσουμε δικαιούμαστε μείωση της τιμής αγοράς.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την πιο πάνω νομοθεσία επικοινωνήστε με τον ΚΣΚ στο 700 00 700. Η ψήφιση της πιο πάνω νομοθεσίας έχει ολοκληρωθεί και η εφαρμογή της θα αρχίσει τον Ιούνιο του 2014.



## Αποτελέσματα έρευνας του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

**Θέμα έρευνας: αναλύσεις σε δείγματα τροφίμων που προορίζονται για παιδιά και σε άλλα προϊόντα που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα και τα παιδιά.**

Έχει ολοκληρωθεί η έρευνα του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών, σε συνεργασία με το χημικό – μικροβιολογικό εργαστήριο cp FoodLab Ltd, για το πιο πάνω θέμα. Χορηγός της πιο πάνω έρευνας ήταν το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και έχει γίνει για τρίτη συνεχή χρονιά.

Η έρευνα έχει διεξαχθεί την περίοδο Ιουνίου – Δεκεμβρίου το 2013. Αφορούσε ελέγχους τροφίμων, υλικών φύλαξης τροφίμων, νερών, καλλυντικών και παιγνιδιών. Ανάλογα με το είδος του προς ανάλυση δείγματος, έχουν γίνει μικροβιολογικές ή/ και χημικές αναλύσεις. Το είδος των δειγμάτων και οι παράμετροι που έχουν εξεταστεί έχουν καθοριστεί από τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών.

Η δειγματοληψία των προϊόντων είχε γίνει από καταστήματα πώλησης τροφίμων, παιγνιδιών και οικιακών σκευών και από σχολεία, από επιστημονικό προσωπικό του cp FoodLab Ltd.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων είναι σχετικά ενθαρρυντικά και σε σχέση με τις αντίστοιχες έρευνες των προηγούμενων χρόνων, μερικώς βελτιωμένα.

### Αναλυτικότερα τα αποτελέσματα έχουν ως εξής:

#### 1. Αναλύσεις νερών:

Έχουν γίνει αναλύσεις νερών σε:

- Εμφιαλωμένα νερά (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 8-ικανοποιητικά αποτελέσματα 8)
- Νερά δημόσιων κολυμβητηρίων (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 8-ικανοποιητικά αποτελέσματα 8)
- Νερά ντεποζιτών σχολείων (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 19-ικανοποιητικά αποτελέσματα 19)

#### 2. Αναλύσεις αφλατοξινών (B1, B2, G1, G2)

Έχουν γίνει αναλύσεις σε παιδικές τροφές (δημητριακά,

μπισκότα, παιδικές τροφές).

(σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 3. Αναλύσεις αφλατοξίνης M1

Έγιναν αναλύσεις σε γάλα και γιασούρτη (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 4. Αναλύσεις συντηρητικών (διοξειδίο του θείου)

Έγιναν αναλύσεις σε μαρμελάδες (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 5. Αναλύσεις παρουσίας τεχνητών χρωστικών σε παγωτά (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 6. Αναλύσεις μετάλλων σε παιδικές τροφές και ψάρια (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 7. Αναλύσεις μετάλλων και φθαλικών εστέρων σε παιγνίδια (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 15-ικανοποιητικά αποτελέσματα 15)

#### 8. Μικροβιολογικές αναλύσεις σε καλλυντικά.

(σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 15-ικανοποιητικά αποτελέσματα 15)

#### 9. Μικροβιολογικές αναλύσεις σε σάντουιτς από φούρνους.

(σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 6, οριακά αποδεκτά αποτελέσματα 2, υποβαθμισμένα αποτελέσματα 2)

#### 10. Αναλύσεις φυτοφαρμάκων σε

- δείγματα φρούτων και λαχανικών συμβατικής καλλιέργειας (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 8-εκτός των νομοθετικών ορίων – 2)
- δείγματα φρούτων και λαχανικών βιολογικής καλλιέργειας (σύνολο εξεταζόμενων δειγμάτων 10-ικανοποιητικά αποτελέσματα 10)

#### 11. Αναλύσεις ολικής μετανάστευσης σε υλικά φύλαξης τροφίμων (ποτήρια, μπιμπερό κλπ) (σύνολο εξεταζόμενων προσομοιωτών 60-ικανοποιητικά αποτελέσματα 60)

## ΕΝΤΥΠΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ/ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΜΕΛΟΥΣ ΣΤΟΝ ΚΣΚ

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_

Αρ. Ταυτότητας: \_\_\_\_\_ Επάγγελμα: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Δ/ση αλληλογραφίας: \_\_\_\_\_

Τηλ. Οικίας: \_\_\_\_\_ Τηλ. Εργασίας: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ Mob: \_\_\_\_\_

Εγγραφή για ένα χρόνο: €15.00



Υπογραφή συνδρομητή: \_\_\_\_\_ Ημερομηνία: \_\_\_\_\_

Συμπληρώστε και αποστείλετε το έντυπο αυτό ταχυδρομικώς και οι λειτουργοί μας θα επικοινωνήσουν μαζί σας για την οικονομική διεκπεραίωση.



Ηλεκτρονικές Πωλήσεις Προτύπων

Προμηθευτείτε τώρα  
**Κυπριακά** και **Ευρωπαϊκά**  
πρότυπα με την πιστωτική  
σας κάρτα  
<http://www.cys.org.cy>



# Στηρίζουμε την εργασία, κτυπάμε την ανεργία!

Άνεργοι

Εργαζόμενοι

Επιχειρήσεις

Στηρίζουμε την εργασία, κτυπάμε την ανεργία, με στοχευμένα, επιχορηγημένα Προγράμματα Κατάρτισης και Επιμόρφωσης για επιχειρήσεις, εργαζομένους και ανέργους. Απλά, πρακτικά, αποτελεσματικά!

- Μονοεπιχειρησιακά Προγράμματα Αρχικής και Συνεχιζόμενης Κατάρτισης
- Έκτακτο Σχέδιο Κατάρτισης Ανέργων στις Επιχειρήσεις
- Σχέδιο Στελέχωσης Επιχειρήσεων με Απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Ταχύρρυθμα Προγράμματα Αρχικής Κατάρτισης
- Έκτακτο Σχέδιο Επιμόρφωσης Ανέργων

**Στις δυσκολίες, απαντάμε δημιουργώντας ευκαιρίες!**

Περισσότερες πληροφορίες:

**Τηλ.: 22390300**

**[www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)  
[helpdesk@hrdauth.org.cy](mailto:helpdesk@hrdauth.org.cy)**

