

Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

ΕΚΦΡΑΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



ΡΕΠΟΡΤΑΖ

Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών

ΑΡΘΡΟ

- Οι θέσεις μας στην Βουλή
- Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα
- Νόμος Καταναλωτών
- Δικαιώματα Επιβατών



9 770255 840003

Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Τριμηνιαίο εκφραστικό όργανο του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

ΙΟΥΝΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2014
ΤΕΥΧΟΣ 149

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@katalotis.org.cy
www.parapona.katalotis.org.cy
www.katalotis.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.

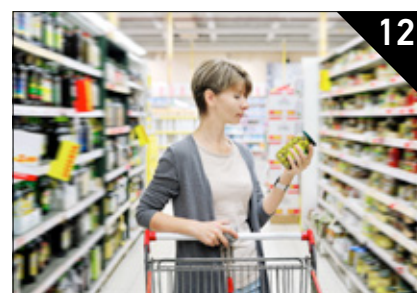
Ο Σύνδεσμος είναι μη κερδοσκοπικός, μη κυβερνητικός και ακομμάτιστος.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 4 | Οι θέσεις μας στην Βουλή
- 6 | Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών
- 10 | Δικαιώματα καταναλωτών
- 12 | Νόμος Καταναλωτών
- 16 | ΚΟΤ - Παραλίες
- 18 | Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα CYS
- 20 | ΕΚΚ Κύπρου
- 22 | Δικαιώματα Επιβατών
- 24 | Κέντρα Αναψυχής



10



12



18



24

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ



Φίλες και Φίλοι Καταναλωτές,
Αγαπητά Μέλη του Συνδέσμου μας,

Όσοι μπορούν και έχουν διαθέσιμο εισόδημα, ετοιμάζονται για τις διακοπές του καλοκαιριού.

Ένα διάλειμμα από τις σκοτούρες, την κούραση σωματική και ψυχική, σίγουρα βοηθά στην αντιμετώπιση της καθημερινότητας και των υποχρεώσεων που μας περιμένουν το φθινόπωρο.

Και στις διακοπές έχετε δικαιώματα.

Στο τεύχος αυτό θα βρείτε χρήσιμες πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να προγραμματίσετε τις διακοπές σας με όσο το δυνατό λιγότερα προβλήματα.

Θα μάθετε επίσης τα δικαιώματά σας ως επιβάτες αεροπορικών μεταφορών.

Στο τεύχος αυτό θα βρείτε επίσης λεπτομέρειες για τον νέο Νόμο για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, ο οποίος τέθηκε σε εφαρμογή στις 13 Ιουνίου.

Εύχομαι σε όλους καλό καλοκαίρι.

Φρόνη Μιχαήλ
Πρόεδρος

“ΚΑΙ ΣΤΙΣ
ΔΙΑΚΟΠΕΣ
ΕΧΕΤΕ
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ”

ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΥΖΗΤΗΘΗΚΑΝ ΣΤΗΝ ΒΟΥΛΗ ΤΗΝ ΤΡΙΜΗΝΙΑ ΠΟΥ ΠΕΡΑΣΕ

- Ο περί Ρύθμισης της Λειτουργίας των Λαϊκών Αγορών Νόμος του 2014

-Ο περί Ρύθμισης της Λειτουργίας των Λαϊκών Αγορών (Τροποποιητικός) (Αρ.2) Νόμος του 2014

Οι δύο προτάσεις που αφορούν την ίδια πτυχή του νόμου, συζητήθηκαν στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Εμπορίου και Βιομηχανίας και αφορούσαν τροποποιήσεις οι οποίες θα επέτρεπαν την είσοδο των πλανοδιοπωλητών στις Λαϊκές Αγορές.

Θέση του ΚΣΚ είναι, ότι στις Λαϊκές Αγορές θα πρέπει να μπορούν να πωλούν τα προϊόντα τους μόνο οι παραγωγοί, αφού αυτός ήταν και ο πρωταρχικός στόχος του νόμου, δηλαδή η απευθείας πώληση προϊόντων από τον παραγωγό απευθείας στον καταναλωτή, για να μπορέσει ο καταναλωτής να αποφύγει τις επιπλέον χρεώσεις.

- Ο περί Εμπορικών Περιγραφών (Τροποποιητικός) Νόμος του 2012

Το θέμα συζητήθηκε στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Εμπορίου και Βιομηχανίας και αφορούσε την υποχρέωση αναγραφής της χώρας κατασκευής ή παραγωγής των παραδοσιακών χειροτεχνημάτων που πωλούνται στην Κυπριακή Δημοκρατία.

Θέση του ΚΣΚ είναι ότι είναι προς όφελος του καταναλωτή, ντόπιου ή τουρίστα, να αναγράφεται η χώρα προέλευσης, αφού αυτό του δίνει τη δυνατότητα να ξέρει από που προέρχεται το προϊόν που προτίθεται να αγοράσει, ιδιαίτερα εάν πρόκειται για παραδοσιακό προϊόν. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να ενισχυθεί και η εγχώρια παραγωγή, αφού θα είναι πλέον πιο ευδιάκριτα τα αυθεντικά Κυπριακά προϊόντα από τα εισαγόμενα.

- Ο περί Μηχανοκινήτων Οχημάτων και Τροχαίας Κινήσεως (Τροποποιητικός) (Αρ.4) Νόμος του 2014

Το θέμα συζητήθηκε στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Συγκοινωνιών και Έργων και αφορούσε ρύθμιση της νομοθεσίας ούτως ώστε να μπορέσουν να πληρώσουν σε δόσεις οι κάτοχοι μηχανοκινήτων οχημάτων που δεν έχουν πληρώσει τις άδειες κυκλοφορίας τους μέχρι και το 2014.

Θέση του ΚΣΚ είναι, όπως τέθηκε στην επιτροπή και με γραπτό σημείωμα, ότι:

«... δεν φέρει ένσταση στις προτεινόμενες από το Υπουργείο αλλαγές, αλλά αντιθέτως τις στηρίζει, αφού θα δώσουν το δικαίωμα σε συμπολίτες μας να αποπληρώσουν τις οφειλές τους προς το Δημόσιο σε δόσεις, πράγμα ιδιαίτερα σημαντικό στη δύσκολη οικονομική περίοδο που περνά ο τόπος μας.

Θα πρέπει όμως να τονίσουμε ότι η συγκεκριμένη πρόνοια είναι άδικη για τους συμπολίτες μας οι οποίοι είναι τυπικοί στις υποχρεώσεις τους και δεν καθυστερούν τις οφειλές τους προς το Δημόσιο, είτε για τις άδειες κυκλοφορίας είτε για άλλα θέματα.

Για το λόγο αυτό εισηγήσαμε να βρεθεί τρόπος ούτως ώστε όλοι οι κάτοχοι μηχανοκινήτων οχημάτων να μπορούν να πληρώνουν τα τέλη κυκλοφορίας τους με δόσεις από τη νέα χρονιά.

Θεωρούμε ότι η εφαρμογή ενός τέτοιου μέτρου θα βοηθήσει τους καταναλωτές να μπορούν να αντεπεξέλθουν καλύτερα στις υποχρεώσεις τους, μεγαλύτερος αριθμός καταναλωτών θα ανανεώσει τις άδειες κυκλοφορίας του και το κράτος θα έχει μεγαλύτερα έσοδα.»



Του Γιώργου Στυλιανού,
Συντονιστή του ΚΣΚ

- Οι περί Χυμών Φρούτων και Ορισμένων Ομοειδών Προϊόντων (Τροποποιητικοί) Κανονισμοί του 2014

Το θέμα συζητήθηκε στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Υγείας και αφορούσε αλλαγές στη νομοθεσία για σκοπούς εναρμόνισης με τον ευρωπαϊκό κανονισμό.

Θέση του ΚΣΚ είναι ότι συμφωνούμε με τις τροποποιήσεις, αφού αυτές έρχονται να επιβάλουν αυστηρότερους κανόνες, ιδιαίτερα αναφορικά με τους φρέσκους χυμούς, αφού πλέον, για παράδειγμα, απαγορεύεται ρητά η προσθήκη ζάχαρης ακόμα και για σκοπούς βελτίωσης γεύσης.

Με τον τρόπο αυτό ο καταναλωτής θα μπορεί να γνωρίζει ότι δεν υπάρχει προσθήκη ζάχαρης ή άλλης ουσίας σε όποιο προϊόν φέρει σήμανση «φρέσκος χυμός».

- Ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικός) (Αρ.2) Νόμος του 2014

- Ο περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως (Τροποποιητικός) Νόμος του 2014

Τα δυο θέματα συζητήθηκαν μαζί στην Κοινοβουλευτική Επιτροπή Οικονομικών και Προϋπολογισμού και αφορούν τροποποίηση της σχετικής νομοθεσίας για προσθήκη επιπλέον αρμοδιοτήτων στον Χρηματοπιστωτικό Επίτροπο.

Θέση του ΚΣΚ είναι ότι μετά τις τροποποιήσεις που έγιναν στο κυβερνητικό νομοσχέδιο, ικανοποιούνται οι πλείστες απαιτήσεις του ΚΣΚ και το νομοσχέδιο πρέπει να ψηφιστεί το συντομότερο ώστε οι χρεώστες που ζητούν αναδιάρθρωση των δανείων τους να μπορούν να αποτείνονται σε διαμεσολαβητή που θα ορίζει ο

Χρηματοοικονομικός Επίτροπος. Η πρόνοια αυτή αφορά ενυπόθηκα δάνεια με υποθήκη την κύρια κατοικία μέχρι ποσού €350,000. Ο διαμεσολαβητής δεν θα αποφασίζει για την λύση που θα δοθεί, αλλά θα διευκολύνει τα δύο μέρη να καταλήξουν σε αμοιβαία συμφωνία. Αν δεν καταλήξουν, οι χρεώστες δικαιούνται να προσφύγουν στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών που πρέπει να λειτουργεί σε κάθε τραπεζικό ίδρυμα.

Όσον αφορά το δεύτερο θέμα, πρόκειται για Πρόταση Νόμου που κατέθεσε το ΔΗΚΟ και σκοπός είναι όπως ο ΧΕ αποφασίζει για το αν εφαρμόστηκε σωστά ο Κώδικας Συμπεριφοράς των τραπεζών και αν ο χρεώστης υπέστη ζημιά από την μη εφαρμογή του Κώδικα, να αποφασίζει για αποζημίωση του χρεώστη. Η Πρόταση Νόμου, αν και η πρόθεση είναι καλή, χρειάζεται να μελετηθεί περαιτέρω.

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. Μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο τηλέφωνο 700 00 700 ή μέσω της ιστοσελίδας μας www.katanalotis.org.cy

Επέμβαση του ΚΣΚ για την ύπαρξη κερματοδέκτης νερού χωρίς πιστοποιητικό καταλληλότητας

Ο ΚΣΚ έγινε δέκτης παραπόνου ότι σε πολυσύχναστη οδό στη Λευκωσία υπάρχει ένας κερματοδέκτης νερού ο οποίος δεν έχει πιστοποιητικό καταλληλότητας.

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ επικοινωνήσε αμέσως με το Δήμο Λευκωσίας και ενημερώθηκε από το Δήμο ότι ο συγκεκριμένος κερματοδέκτης νερού ήταν νέος στη συγκεκριμένη οδό και ότι υπέβαλε αίτηση για πιστοποιητικό καταλληλότητας στο υπουργείο υγείας.

Γραπτή εγγύηση και επιστροφή προϊόντος μετά από επέμβαση του ΚΣΚ

Καταναλωτής κατείχε ότι παραπλανήθηκε από εταιρεία που έκανε επίδειξη είδη κουζινικών συσκευών από πόρτα σε πόρτα. Συγκεκριμένα αγόρασε ένα ηλεκτρικό τηγάνι για το οποίο μετάνοισε και δεν της δόθηκε ούτε η εγγύηση με την αγορά ούτε η εταιρεία δέχτηκε την επιστροφή του προϊόντος.

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε ώστε να δοθεί και γραπτώς στον καταναλωτή η εγγύηση του προϊόντος και να επιστραφεί το προϊόν πίσω.

Της Ιωάννας Νικολάου
Λειτουργού Εξυπηρέτησης
Καταναλωτών

Αντικατάσταση κινητού τηλεφώνου με την διαμεσολάβηση του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

«Είμαι η Σ... αγόρασα το κινητό μου από την ... τα χριστούγεννα του 2012. Απο την πρώτη εβδομάδα μου έκανε πρόβλημα. Όταν τους το πήρα μου είπαν ότι του έκαναν αναβάθμιση του λογισμικού. Και από τότε σχεδόν κάθε 1 με 2 μήνες τους το έπερνα για επιδιόρθωση, και κάθε φορά για διαφορετικό πρόβλημα.

Τώρα το κινητό μου είναι στο κατάστημα ... περίπου 4 μήνες.

Έχω ζητήσει απο την πρώτη φορά να μου δώσουν καινούργιο. Την τελευταία φορά πουμίλησα μαζί τους ήταν όταν τους ζήτησα να μου δώσουν τα στοιχεία των επισκέψεων του κινητού μου και εκείνα ακόμα δεν μου τα έδωσαν και όλα. Επίσης όταν τους είπα ότι επικοινωνήσα με τον σύνδεσμο καταναλωτών μου απαντήσαν ότι δεν θα κερδίσω τίποτα.

Ευχαριστώ θα περιμένω να μου πείτε νεότερα ευχόμενη ότι θα τα καταφέρετε να μου δώσουν καινούργιο γιατί έχω ταλαιπωρηθεί αρκετά με το θέμα αυτό και δεν έχω ούτε την οικονομική άνεση για να αγοράσω άλλο».

Ενέργεια

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών διαμεσολάβησε άμεσα και αντικαταστάθηκε το κινητό της παραπονούμενης με καινούργιο. Η ίδια μας ευχαρίστησε και έγινε μέλος μας.

Αντικατάσταση notebook με την επέμβαση του ΚΣΚ

«Την 23ην Δεκεμβρίου 2012 αγόρασα από κατάστημα ... ένα Notebook Dell Inspiron 3520 (Serial no. CN0G8TPV76206). Το δεδομένο Notebook το έχω ήδη επιστρέψει στην ηλεκτραγορά για πολλοστή φορά με πρόβλημα λειτουργίας. Για τρίτη- τέταρτη φορά έχει πρόβλημα ο σκληρός δίσκος, όπως με ενημέρωσαν από το Τεχνικό Τμήμα της ηλεκτραγοράς, και θα πρέπει να αντικατασταθεί με καινούργιο δίσκο. Η τελευταία φορά που στάλθηκε για επιδιόρθωση με το ίδιο πρόβλημα ήταν πριν από ενάμιση μήνα, πιθανόν. Αν και οι επιδιορθώσεις γίνονται δωρεάν, αυτό που με προβληματίζει είναι η συνέχεια. Για την ώρα υπάρχει εγγύηση, αλλά μόλις τελειώσει η περίοδος της εγγύησης θα είναι ασύμφορη η επιδιόρθωση του. Η δική μου εντύπωση είναι ότι το δεδομένο Notebook είναι ελαττωματικό, και θα έπρεπε ήδη η ηλεκτραγορά να το είχε αντικαταστήσει. Την Παρασκευή 7/03/2014 έδωσα επιστολή στην ηλεκτραγορά ενημερώνοντας τους για τα πιο πάνω, και ζήτησα να δώσουν γραπτή απάντηση. Κάτι που αναμένω να γίνει σε κάποια στιγμή. Δεν ξέρω πως εσείς μπορείτε να βοηθήσετε, αλλά γνωρίζω ότι έχετε περισσότερη γνώση αντιμετώπισης παρόμοιων περιστατικών. Εσείς έχετε πιο αποτελεσματικούς τρόπους χειρισμών αυτών των θεμάτων, αλλά είστε και γνώστες της νομοθεσίας. Εκτός αυτού ο Σύνδεσμος Καταναλωτών έχει πάντοτε διαφορετική αντιμετώπιση από ότι ένας ιδιώτης. Είμαι στην διάθεση σας για τυχόν επιπρόσθετες πληροφορίες που σας είναι αναγκαίες. Σας ευχαριστώ»

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ μίλησε με την εταιρεία και το notebook αντικαταστάθηκε με καινούργιο αμέσως.

Επιστροφή χρημάτων μετά από διαμεσολάβηση του ΚΣΚ

«Το όνομα μου είναι ΑΧ. Πριν λίγες μέρες σας έστειλα το παράπονο μου σχετικά με την ... όπου με χρέωσαν €127 για το GPRS. Όπως είπα και στο email, αγόρασα νέο κινητό smart phone και δεν ενημερώθηκα πως το GPRS είναι ανοικτό. Τις επόμενες βδομάδες παραξενεύτηκα που η μπαταρία μου δεν άντεχε ούτε μια μέρα. Ρώτησα φίλους και μετά ανακαλύψαμε πως ήταν ανοικτό. Επισκέφτηκα το κατάστημα και έκανα γραπτό παράπονο και μετά από με την εταιρία μου είπαν πως από τα €127 από τα €85 δεν θα τα πληρώσω λέγοντας πως τα υπόλοιπα €42 θα τα χρεωθώ. Έπίσης η εταιρεία ισχυρίζεται πως χρησιμοποιήθηκε το GPRS ενώ από ότι έμαθα το κινητό διαλέγει το Wi-fi όταν είναι ανοικτό αντί το GPRS άρα δεν το χρησιμοποίησα. Τελικά όπως βλέπετε και στο λογαριασμό μου χρεώθηκα €85,29. Έχω θυγεί σαν καταναλωτής αφού δεν ενημερώθηκα για το GPRS και χρεώθηκα άδικα για κάτι που δεν ήξερα πως υπάρχει. Ζητώ να μην πληρώσω απολύτως τίποτα για χρέωση GPRS.

Σας ευχαριστώ πολύ και περιμένω την απάντησή σας
ΑΧ»

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε και το ποσό επιστραφθηκε πίσω στον καταναλωτή.

Επιστροφή €300 με την διαμεσολάβηση του ΚΣΚ

Καταναλωτής απευθύνθηκε στον ΚΣΚ ότι έδωσε σε γνωστή εταιρεία επίπλων προκαταβολή το ποσό των €300 για την παραγγελία κάποιων επίπλων που δεν του παραδοθήκαν ποτέ.

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ επικοινωνήσε με την εταιρεία και δώθηκε πίσω το ποσό των €300.

Πιο κάτω σας παραθέτουμε δυο χαρακτηριστικά παραδείγματα παραπόνων που έχουμε λάβει για τις τιμές του νερού, κυρίως, σε διάφορα τουριστικά καταλύματα. Ως αποτέλεσμα των καταγγελιών ο ΚΣΚ εξέδωσε την πιο κάτω ανακοίνωση και αναμένει από τους αρμόδιους να λάβουν τα δέοντα μέτρα για να σταματήσουν αυτά τα φαινόμενα αισχροκέρδειας εις βάρος των καταναλωτών.

«Αξιότιμοι κύριοι-ες, το παράπονο μου αφορά την τιμή νερού και την παροχή υπηρεσιών σε καφετέριες της Λεμεσού και Λευκωσίας αντίστοιχα. Συγκεκριμένα στην καφετέρια calma που βρίσκεται στη μαρίνα λεμεσού το εμφιαλωμένο μεγάλο μπουκάλι νερού στοιχίζει 5 ευρώ. Όσον αφορά την καφετέρια symbols στη Λευκωσία, χτες το βράδυ ζητήσαμε νερό σε ποτήρι για να πάρουμε την απάντηση ότι δεν έχουν νερό (!!!!!) παρά μόνο εμφιαλωμένο που πρέπει να αγοράσουμε. Παρακαλώ όπως με ενημερώσετε αν ο σύνδεσμος σας μπορεί να επέμβει για αυτές τις περιπτώσεις και τι άλλο χρειάζεται να κάνω εγώ ως καταναλωτής. Για οποιοσδήποτε πληροφορίες είμαι στη διάθεσή σας».



«Πλήρωσα για ένα Perrier και ένα ice-tea στην καφετέρια του Κύκκου (στο Θρονί) €5.75. Εάν θέλετε μπορείτε να μιλήσετε με τον ιδιοκτήτη της καφετερίας. Σας επισυνάπτω την απόδειξη ντροπής...»



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Δελτίο Τύπου του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών αναφορικά με τις τιμές του εμφιαλωμένου νερού σε παραλιακά κέντρα και χώρους αναψυχής

Με αφορμή την έκδοση του ενημερωτικού καταλόγου του ΚΟΤ αναφορικά με τις τιμές σε παραλιακά κέντρα αναψυχής εστιατόρια κ.α, και μετά από σωρεία καταγγελιών που έχουμε λάβει στο τηλεφωνικό μας κέντρο, θέλουμε να διαμαρτυρηθούμε έντονα για την αισχροκέρδεια που παρατηρείται και την άγρια εκμετάλλευση των καταναλωτών, Κύπριων και ξένων.

Μπορεί η τιμολόγηση στην Κύπρο, όπως και στην υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση να είναι ελεύθερη αλλά πάντοτε θα πρέπει να διέπεται από τη λογική και κάποια ηθική απέναντι στον καταναλωτή.

Δεν μπορεί να συνεχίζουν οι πλείστοι στην Κύπρο να πουλούν το μικρό μπουκαλάκι νερού, το οποίο στοιχίζει λιγότερο από €0,20, σε τιμές των €2,00 και σε κάποιες περιπτώσεις όπως σε club €3,00 ή και περισσότερα. Με καμιά λογική δεν δικαιολογείται η διαφορά αυτή και περιθώριο κέρδους που μπορεί να ξεπερνά τα 800%. Το νερό, με τις κλιματολογικές συνθήκες της Κύπρου, πρέπει πλέον να θεωρηθεί βασικό προϊόν και να καθοριστεί οροφή στην τιμή πώλησης.

Η εκμετάλλευση έχει φτάσει σε σημείο να αρνούνται μερικοί στον καταναλωτή ένα ποτήρι νερό για να τον υποχρεώσουν να αγοράσει εμφιαλωμένο ώστε να πληρώσει €1,50, €2,50 ή και €3,00 Είναι τουλάχιστο προσβλητικό για ένα καταναλωτή να του πουλάς ένα μπιφτέκι σε τιμή πέραν των €10 και να του αρνείσαι ένα ποτήρι νερό, για να έχεις περισσότερο κέρδος. Υπάρχουν και οι περιπτώσεις που δεν έχουν ντόπιο εμφιαλωμένο για να σου πουλούν εισαγόμενο σε €4,00 ή €5,00.

Ο Κύπριος καταναλωτής συνεχίζει να είναι ένας από τους σημαντικότερους αιμοδότες των παραλιακών χώρων αναψυχής, των κέντρων εστίασης, των περιπτέρων και άλλων σημείων πώλησης που δραστηριοποιούνται στις παραλιακές περιοχές κατά τους καλοκαιρινούς μήνες ως επί το πλείστο και δεν θα πρέπει να συνεχίσει να υφίσταται την εκμετάλλευση που υφίσταται, ιδιαίτερα σήμερα που η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει πολύ μεγάλο αριθμό συμπατριωτών μας.

Δεν μας ικανοποιεί ούτε η στάση του ΚΟΤ, ο οποίος ψηλώνει τα χέρια και επικαλείται την ελεύθερη αγορά, ούτε αυτή των οργανώσεων των κέντρων, οι οποίες αν μη τι άλλο έπρεπε να νοιάζονται για την ανταγωνιστικότητα και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων τους. Τί θα κερδίσουν αν οι καταναλωτές μπουκοτάρουν τα κέντρα που δεν τους σέβονται; Γιατί αν συνεχίσουν με αυτή την τακτική, αυτό θα γίνει.

Οι καταναλωτές με τη σειρά τους θα πρέπει πλέον να είναι προετοιμασμένοι για κάθε ενδεχόμενο και πριν φύγουν από το σπίτι να προσπαθούν να είναι όσο το περισσότερο δυνατό οργανωμένοι. Εάν πάρουμε μαζί μας τα αναγκαία και δεν αγοράσουμε από αυτούς που μας θεωρούν θύματα, δεδομένους ή οτιδήποτε άλλο, αν τους αφήσουμε τα ράφια γεμάτα, τότε και μόνο τότε θα καταλάβουν τη δύναμη του καταναλωτή και γιατί πρέπει να τον σέβονται.

Συνέντευξη με την κ. Viviane Reding, αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, επίτροπο αρμόδια για θέματα δικαιοσύνης, και τον κ. Neven Mimica, επίτροπο αρμόδιο για θέματα καταναλωτών

Όλο και περισσότεροι Ευρωπαίοι κάνουν τις αγορές τους μέσω του διαδικτύου πέρα από τα σύνορα των χωρών τους. Οι δαπάνες των καταναλωτών αναλογούν στο 56% του ΑΕΠ της ΕΕ, το ποσοστό αυτό δείχνει την τεράστια δύναμη που έχουν οι καταναλωτές για να δώσουν ώθηση στην ευρωπαϊκή οικονομία. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Μάιο του 2012 με το «Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές» υποσχέθηκε ότι εκείνοι θα έχουν τον πρωταγωνιστικό ρόλο στη σχετική πολιτική της ΕΕ. Η ενίσχυση των γνώσεων των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και οι καλύτεροι τρόποι άσκησης των δικαιωμάτων τους, προσδιορίστηκαν ως δύο βασικές ενέργειες που θα επιτρέψουν στους καταναλωτές να επωφεληθούν πλήρως από τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά.



1. Για ποιο λόγο η ΕΕ ξεκινά εκστρατεία για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών;

Αντιπρόεδρος κ. Viviane Reding: Ως επίτροπος της ΕΕ αρμόδια για θέματα δικαιοσύνης, θέλω να διασφαλιστεί η αρτιότητα των κανόνων ΕΕ που εγγυώνται τα δικαιώματα των καταναλωτών. Χάρη στην οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και άλλους κανόνες της ΕΕ, έχουν ενισχυθεί τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ, οι οποίοι μπορούν να κάνουν συνειδητές και υπεύθυνες επιλογές όταν κάνουν τις αγορές τους ή όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη. Τα δικαιώματα αυτά είναι ωστόσο χρήσιμα μόνο εάν ο κόσμος — τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις — γνωρίζει την ύπαρξή τους. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο αποφασίσαμε να ξεκινήσουμε την εκστρατεία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, σε μια εποχή όπου οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους μια ολόκληρη νέα σειρά από ενισχυμένα δικαιώματα χάρη στη νέα οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών που θα αρχίσει να ισχύει τον Ιούνιο.

2. Γιατί η ΕΕ εμπλέκεται στην πολιτική για τους καταναλωτές;

Επίτροπος κ. Neven Mimica: Σήμερα η ενασχόληση της ΕΕ με την πολιτική για τους καταναλωτές είναι σημαντικότερη από κάθε άλλη φορά. Τα δικαιώματα των καταναλωτών δεν αποτελούν πλέον εθνική υπόθεση· όλοι αγοράζουμε προϊόντα ή υπηρεσίες από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Είναι μια κατάσταση επωφελής για όλους: οι καταναλωτές έχουν μεγαλύτερη επιλογή και η άνοδος του

εμπορίου δίνει ώθηση στην οικονομική ανάπτυξη. Τα δικαιώματα των καταναλωτών στο πλαίσιο της ΕΕ εγγυώνται την προστασία των καταναλωτών, όταν κάνουν τις αγορές τους στη χώρα τους ή σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, μέσω ενός καταστήματος του διαδικτύου. Η Επιτροπή συνεργάζεται επίσης στενά με τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών, ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών δεν υπάρχουν μόνο στα χαρτιά αλλά εφαρμόζονται και σωστά.

3. Ποια είναι η νέα οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και ποια πλεονεκτήματα θα προσφέρει στους καταναλωτές;

Αντιπρόεδρος κ. Viviane Reding: Από τις 13 Ιουνίου 2014, η οδηγία της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών θα εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Η οδηγία θα ενισχύσει τα δικαιώματα των καταναλωτών. Οι καταναλωτές θα μπορούν να νιώθουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη όταν κάνουν τις αγορές τους, συμπεριλαμβανομένων και των αγορών τους μέσω διαδικτύου, σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ. Η δυνατότητα αγορών σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ σημαίνει ότι οι καταναλωτές έχουν πολύ ευρύτερο φάσμα επιλογών προϊόντων σε πιο ανταγωνιστικές τιμές. Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενισχύει τα δικαιώματα των καταναλωτών και στα 28 κράτη μέλη της ΕΕ. Επιτρέψτε μου να σας δώσω λίγα μόνο παραδείγματα. Η χρονική περίοδος στην οποία οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να αλλάξουν γνώμη σχετικά με ένα προϊόν που αγόρασαν θα παραταθεί από 7 σε 14 ημέρες, και η περίοδος αυτή θα ξεκινά από τη στιγμή που ο καταναλωτής

παραλαμβάνει το προϊόν, και όχι από τη στιγμή που συνάπτεται η σύμβαση, όπως συμβαίνει σήμερα. Οι νέοι κανόνες θα απαγορεύουν επίσης τις προσυζητήσεις για τη χρήση πιστωτικών καρτών — από τώρα και στο εξής οι έμποροι θα μπορούν να χρεώνουν ό,τι πραγματικά τους κοστίζει ένα προϊόν. Τα προσημειωμένα τετραγωνίδια για τις πρόσθετες υπηρεσίες θα απαγορευτούν, για παράδειγμα κατά την κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων. Επίσης, η οδηγία θέτει εκτός νόμου τις κρυφές επιβαρύνσεις και «παγίδες όσον αφορά το κόστος». Με την οδηγία αυτή, εξασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές δεν πέφτουν θύματα εκμετάλλευσης όταν κάνουν τις αγορές τους μέσω του διαδικτύου.

4. Ποια δικαιώματα έχω ως καταναλωτής;

Επίτροπος κ. Neven Mimica: Ως καταναλωτές, συχνά αντιμετωπίζουμε καταστάσεις στις οποίες είτε διαπιστώνουμε ότι έχουμε παραπληθθεί είτε δεν είμαστε βέβαιοι για το τι αγοράζουμε ή απλώς αλλάζουμε γνώμη. Αυτό είναι ακόμη πιο συνηθισμένο όταν κάνουμε αγορές μέσω του διαδικτύου. Η αγορά υπηρεσιών και προϊόντων μέσω του διαδικτύου έχει γίνει πολύ ευκολότερη, ωστόσο, είναι σημαντικό οι πολίτες να αισθάνονται ασφάλεια όταν αξιοποιούν τη δυνατότητα αυτή. Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει τους καταναλωτές σε όλη την Ευρώπη.

Για παράδειγμα, αν αγοράσετε ένα προϊόν μέσω του διαδικτύου και αλλάξετε απλώς γνώμη, έχετε πλέον το δικαίωμα να σας επιστραφούν τα χρήματά σας, εφόσον επιστρέψετε το συγκεκριμένο αντικείμενο μέσα σε 14 ημέρες από την παραλαβή του. Αν ο πωλητής επιθυμεί να πληρώσετε εσείς τα έξοδα της επιστροφής, αυτό θα πρέπει να γίνεται σαφές πριν από την αγορά του αντικειμένου — διαφορετικά δεν είστε υποχρεωμένος να πληρώσετε. Για ογκώδη αντικείμενα τα οποία, συνήθως, δεν είναι δυνατόν να αποσταλούν ταχυδρομικά, θα πρέπει εκ των προτέρων να σας δώσουν μια εκτίμηση των εξόδων της επιστροφής.

5. Και αν κάτι δεν πάει καλά, οι καταναλωτές πώς μπορούν να πάρουν πίσω τα χρήματά τους;

Αντιπρόεδρος κ. Viviane Reding: Αν αγοράσατε μια συσκευή MP3 η οποία δεν έφτασε ποτέ στα χέρια σας ή αν πληρώσατε τον προμηθευτή σας στο εξωτερικό και εκείνος σας παρέδωσε ελαττωματικό προϊόν, δεν πρέπει να ανησυχείτε, διότι υπάρχει ένας οικονομικός τρόπος για να διεκδικήσετε τα χρήματά σας. Σε πολλές περιπτώσεις και σε όλες τις χώρες της ΕΕ — εκτός από τη Δανία — μπορείτε χρησιμοποιήσετε την ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών. Πρόκειται για μια γρήγορη, αποτελεσματική από πλευράς κόστους εναλλακτική λύση σε σχέση με τις παραδοσιακές δικαστικές διαδικασίες, και προς το παρόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου που δεν ξεπερνούν τα 2.000 ευρώ. Το μόνο που πρέπει να κάνετε είναι να υποβάλετε ένα τυποποιημένο έντυπο που αφορά τις μικροδιαφορές. Επίτροπος κ. Neven Mimica: Όταν πρόκειται για προβλήματα με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αγοράσατε από άλλη χώρα της ΕΕ, μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών. Το δίκτυο των ΕΚΚ καλύπτει όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, τη Νορβηγία και την Ισλανδία και προσφέρει δωρεάν συμβουλές και υποστήριξη στους καταναλωτές όταν αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες από έμπορο ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε άλλη χώρα που καλύπτεται από το δίκτυο.

“Οι καταναλωτές θα μπορούν να νιώθουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη όταν κάνουν τις αγορές τους, συμπεριλαμβανομένων και των αγορών τους μέσω διαδικτύου, σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ”

Ο ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2013 (ΜΕΡΟΣ 1^ο)

Το άρθρο αυτό έχει χωριστεί σε δυο μέρη και σε αυτό το πρώτο μέρος θα σας παρουσιάσουμε τις πρόνοιες της νομοθεσίας αναφορικά με τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος.

Με την έναρξη της ισχύος του Νόμου Ν.133(Ι)/2013, ο οποίος αποτελεί μεταφορά της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2011/83/ΕΕ στην Κυπριακή νομοθεσία, καταργούνται οι μέχρι σήμερα νομοθεσίες περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων Εκτός Εμπορικού Καταστήματος Νόμος του 2000, Ν.13(Ι)/2000 και περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων εξ Αποστάσεως Νόμος του 2000, Ν.14(Ι)/2000.

Ο Νόμος Ν.133(Ι)/2013 εφαρμόζεται σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή καθώς επίσης και σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στον βαθμό που τα αγαθά αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση. Στις εξαιρέσεις της νομοθεσίας είναι οι κοινωνικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την κοινωνική στέγαση, την παιδική μέριμνα και τη στήριξη των οικογενειών και των ατόμων που έχουν ανάγκη, υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, δραστηριότητες τζόγου, όπως τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης στοιχηματίζει χρηματικά, λαχειοφόρες αγορές, παιχνίδια σε καζίνο και συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα.

Επίσης από τον συγκεκριμένο νόμο εξαιρούνται χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπου «χρηματοοικονομική υπηρεσία» σημαίνει κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, με επενδύσεις ή με πληρωμές, η δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας, η κατασκευή νέων κτηρίων, η ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και η μίσθωση στέγης ως κατοικίας, θέματα του περί Οργανωμένων Ταξιδιών, Διακοπών και Περιηγήσεων Νόμου, θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του περί Χρονομεριστικής Σύμβασης, Μακροπρόθεσμων Προϊόντων Διακοπών, Μεταπώλησης και Ανταλλαγής Νόμου, θέματα που καλύπτονται από άλλες νομοθεσίες.

Πέραν αυτών εξαιρούνται και θέματα που καταρτίζονται από εντεταλμένο από δημόσια αρχή πρόσωπο με καταστατική υποχρέωση ανεξαρτησίας και αμεροληψίας και καθήκον να διασφαλίζει, μέσω της παροχής εκτενών νομικών πληροφοριών, ότι ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση μόνο μετά από ώριμη νομική σκέψη και με γνώση των νομικών συνεπειών της. Η προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον έμπορο σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή. Οι υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, πωλήσεις μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης, συμφωνίες με τηλεπικοινωνιακούς φορείς μέσω δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων για τη χρήση αυτών ή οι οποίες συνάπτονται για τη χρήση μιας μοναδικής κλήσης που πραγματοποιεί ο καταναλωτής μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου ή τηλεομοιοτυπίας και για αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό που δεν υπερβαίνει τα €20.



Του Γιώργου Στυλιανού,
Συντονιστή του ΚΣΚ

Για τους σκοπούς της νομοθεσίας αυτή «εμπορικό κατάστημα» σημαίνει:

(α) κάθε ακίνητο χώρο λιανικής πώλησης, όπου ο έμπορος πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε μόνιμη βάση, ή
(β) κάθε κινητό χώρο λιανικής πώλησης, όπου ο έμπορος πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε συνθήκη βάσης.

Η νομοθεσία προνοεί ότι πριν ο καταναλωτής προχωρήσει με αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας ο έμπορος οφείλει να παρέχει του παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες, αν οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις. Όλες οι πληροφορίες παρέχονται με ευκρινή και κατανοητό τρόπο προς τον καταναλωτή, για να μπορεί να προχωρήσει συνειδητά στην επιλογή του.

Οι πληροφορίες, με βάση τις πρόνοιες της νομοθεσίας θα πρέπει να καλύπτουν τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον ανάλογο βαθμό σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

Επίσης, θα πρέπει να δίνεται στον καταναλωτή πληροφόρηση σχετικά με την ταυτότητα του εμπόρου, όπως η εμπορική επωνυμία του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό του τηλεφώνου του.

Πέραν αυτών πληροφορίες για τη συνολική τιμή των αγαθών ή των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί και, κατά περίπτωση, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις.

Στις περιπτώσεις που επιβάλλεται θα πρέπει να δίνεται εκ των προτέρων ενημέρωση στον καταναλωτή αναφορικά με τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, την εκτέλεση, την προθεσμία εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει την υπηρεσία και την πολιτική που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων.

Επιπλέον ο έμπορος είναι υπεύθυνος για την υπενθύμιση στον καταναλωτή για την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης, αλλά και την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις.

Εάν η σύμβαση είναι ορισμένης διάρκειας τότε ο έμπορος οφείλει να ενημερώσει εκ των προτέρων τον καταναλωτή για τη διάρκεια

της σύμβασης ή αν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τον τερματισμό της σύμβασης.

Κατά περίπτωση ο έμπορος πρέπει να ενημερώσει τον καταναλωτή για τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας.

Με τον ίδιο τρόπο θα πρέπει να ενημερώνεται ο καταναλωτής για κάθε αξιόλογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.

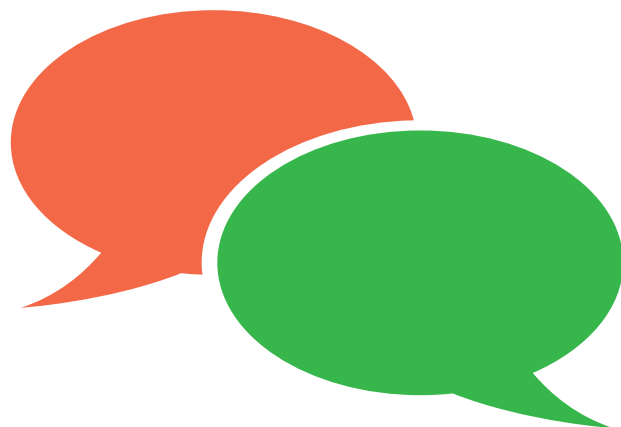
Πέραν των πιο πάνω ο πωλητής οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή για τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν. Για το συγκεκριμένο στην Κύπρο ισχύει μόνο η νομοθεσία για την Εξώδικη Επίλυση Διαφορών, η οποία καλύπτει περιπτώσεις μέχρι και €3000, αλλά συνεχίζει να έχει ελλείψεις αναφορικά με την εφαρμογή της, αφού έχει δηλωθεί στο μπρώο εμπόρων που απαιτείται η συγκεκριμένη νομοθεσία μόνο ένας έμπορος.

Τέλος, ο πωλητής οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή για τυχόν άλλους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις.

Η παρούσα νομοθεσία θέτει ένα συγκεκριμένο πλαίσιο αναφορικά με την ενημέρωση του καταναλωτή πριν την αγορά οποιουδήποτε προϊόντος και τον προστατεύει σε συνδυασμό με άλλες νομοθεσίες, όπως ο Περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος, ο οποίος προνοεί σχετικά με την εγγύηση για τη συμμόρφωση του προϊόντος με τις προδιαγραφές του για τουλάχιστο δυο χρόνια.

Στο επόμενο τεύχος του περιοδικού μας θα συνεχίζουμε με τις πτυχές που αφορούν τις αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος και εξ αποστάσεως.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ



ΕΡ: Πως μπορώ να γνωρίζω αν το κατάλυμα το οποίο επιθυμώ να μείνω για τις διακοπές μου έχει άδεια και λειτουργεί σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κ.Ο.Τ;

ΑΠ: Όλα τα ξενοδοχεία και Τουριστικά Καταλύματα που έχουν τύχει κατάταξης από τον Οργανισμό βρίσκονται καταχωρημένα στην ιστοσελίδα του Οργανισμού στη διεύθυνση: www.visitcyprus.com και λειτουργούν σύμφωνα με την περί Ξενοδοχείων και Τουριστικών Καταλυμάτων Νομοθεσία και οι επιχειρήσεις υπόκεινται σε υποχρεώσεις που εκπίπτουν από τη Νομοθεσία αυτή.

ΕΡ: Μπορεί το ξενοδοχείο να υποχρεώσει τον πελάτη του για ελάχιστη διάρκεια παραμονής;

ΑΠ: Όχι. Κάτι τέτοιο απαγορεύεται. Αν εντοπίσετε κάτι τέτοιο μπορείτε να το καταγγείλετε στον ΚΟΤ, ο οποίος μπορεί να προχωρήσει στη λήψη δικαστικών μέτρων εναντίον της επιχείρησης.

ΕΡ: Το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να ζητήσει προκαταβολή από τον πελάτη;

ΑΠ: Ναι, το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να ζητήσει προκαταβολή για ποσό τριών διανυκτερεύσεων για την καλοκαιρινή περίοδο και μία διανυκτέρευση για την χειμερινή περίοδο.

ΕΡ: Σε περίπτωση που ακυρώσω την κράτηση μου λόγω ασθένειας ή κάποιων άλλων περιπτώσεων και έχω δώσει προκαταβολή, δικαιούμαι πίσω το ποσό της προκαταβολής;

ΑΠ: Αν η ακύρωση γίνει επτά μέρες πριν την ημερομηνία άφιξης σας στο ξενοδοχείο δικαιούστε πίσω το ποσό της προκαταβολής. Σε αντίθετη περίπτωση ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να καταβάλει στο ξενοδοχείο αποζημίωση με ποσό ίσο με τρεις διανυκτερεύσεις για την καλοκαιρινή περίοδο και μία διανυκτέρευση για την χειμερινή περίοδο.

ΕΡ: Σε περίπτωση που δεν μείνω όλες τις μέρες της διαμονής μου έκλεισα στο ξενοδοχείο δικαιούμαι τα χρήματά μου πίσω;

ΑΠ: Σε περίπτωση που δεν τηρήσετε τις μέρες διαμονής είστε υποχρεωμένος να καταβάλετε στο ξενοδοχείο αποζημίωση ίση προς το μισό του συνολικού μισθώματος για τις υπόλοιπες μέρες, στις τιμές απλής διαμονής.

ΕΡ: Τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση που μου αρνηθεί την κράτηση το ξενοδοχείο λόγω υπερκράτησης (overbooking);

ΑΠ: Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο δεν μπορεί να τηρήσει την κράτηση θα πρέπει να ειδοποιήσει τον πελάτη τουλάχιστον δεκαπέντε μέρες πριν από την ημερομηνία άφιξης. Σε αντίθετη περίπτωση υποχρεούται να εξασφαλίσει στο πελάτη εναλλακτική διαμονή.

ΕΡ: Έφτασα στο ξενοδοχείο και διαπίστωσα ότι δεν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο. Τι δικαιώματα έχω;

ΑΠ: Το ξενοδοχείο υποχρεούται να εξασφαλίσει στο πελάτη όμοιο δωμάτιο και ίσης κατηγορίας κατάλυμα, με τις ίδιες ανέσεις στην ίδια περιοχή. Σε αντίθετη περίπτωση δικαιούται επιστροφή χρημάτων.

ΕΡ: Ζήτησα διαμονή σε ένα ξενοδοχείο και αρνηθήκαν την διαμονή μου γιατί έχω παιδιά. Ένα ξενοδοχείο έχει δικαίωμα να αρνηθεί την διαμονή σε παιδιά;

ΑΠ: Αν και στο εξωτερικό και στην Κύπρο υπάρχουν επιχειρήσεις που επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών μόνο σε ενήλικες, η πρακτική αυτή είναι ενάντια στην Περί Ξενοδοχείων και Τουριστικών Καταλυμάτων Νομοθεσία καθώς επίσης και ενάντια της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα του παιδιού. Σε αυτή την περίπτωση μπορείτε να καταγγείλετε το γεγονός στον Κ.Ο.Τ

ΕΡ: Σε περίπτωση που κατά την κράτηση μου ζητηθεί πιστωτική κάρτα μπορεί το ξενοδοχείο να απαιτήσει προπληρωμή ολόκληρου του ποσού που αντιστοιχεί στο κόστος διαμονής μου;

ΑΠ: Όχι. Σε αυτή την περίπτωση ο ξενοδόχος μπορεί μόνο να ζητήσει προκαταβολή ποσού ίσου με τρεις (3) διανυκτερεύσεις για την καλοκαιρινή περίοδο και μία διανυκτέρευση για τη χειμερινή περίοδο.

ΕΡ: Τι γίνεται σε περίπτωση που το ξενοδοχείο αδυνατεί να παραχωρήσει στο πελάτη το είδος δωματίου που υποσχέθηκε; (mountain view αντι sea view, κανονικό δωμάτιο αντί δωμάτιο για ανάπηρους);

ΑΠ: Σε αυτή τη περίπτωση ο πελάτης έχει το δικαίωμα να μην διαμείνει στο δωμάτιο και σε περίπτωση που κατέβαλε προκαταβολή να αποζημιωθεί πλήρως. Σε περίπτωση που αποφασίσει να διαμείνει έχει το δικαίωμα να ζητήσει την διαφορά στην τιμή την οποία κατέβαλε για καλύτερο δωμάτιο.

ΕΡ: Τι γίνεται σε περίπτωση διαμονής με ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή, που δεν πάρω οποιοδήποτε γεύμα;

ΑΠ: Κατά την κράτηση θα πρέπει να δηλώνονται οι όροι διαμονής όπως Απλή Διαμονή-Accommodation Only (AO), Διαμονή με Πρόγευμα-Bed and Breakfast (BB), Διαμονή με ημιδιατροφή(Half Board), Διαμονή με πλήρη διατροφή –Full Board (FB). Σε περίπτωση που δεν ληφθεί οποιοδήποτε γεύμα ή πρόγευμα ο πελάτης δεν δικαιούται οποιαδήποτε έκπτωση ή επιστροφή χρημάτων.

ΕΡ: Πόσο τακτικά πρέπει να γίνεται η αντικατάσταση σεντονιών και πετσετών στα καταλύματα;

ΑΠ: Κατ' ελάχιστον για ξενοδοχεία 5* η αντικατάσταση θα πρέπει να γίνεται καθημερινά, για ξενοδοχεία 4* και 3* και Οργανωμένα Διαμερίσματα και Τουριστικά Χωριά Πολυτελείας και Α' Τάξης κάθε δύο μέρες, για ξενοδοχεία 1* και 2* και Οργανωμένα Διαμερίσματα και Τουριστικά Χωριά Β' τάξης κάθε τρεις μέρες.

ΕΡ: Η παροχή κλιματιστικού (ψύξης) είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία των ορεινών θέρετρων;

ΑΠ: ΟΧΙ. Στα ξενοδοχεία 3*, 4* και 5* και στα τουριστικά καταλύματα Α' Τάξης που λειτουργούν στις ορεινές περιοχές, η παροχή κλιματιστικού, δεν είναι υποχρεωτική και σε περίπτωση προσφοράς η επιβάρυνση περιλαμβάνεται στην τιμή δωματίου/διαμερίσματος. Σε ξενοδοχεία άνευ αστέρων, 1* και 2* και σε Τουριστικά Καταλύματα Β' και Γ' τάξης η παροχή κλιματιστικού δεν είναι υποχρεωτική. Εφ' όσον ζητηθεί από τον πελάτη, ο ξενοδόχος μπορεί να χρεώνει προκαθορισμένο ποσό την ημέρα ανά συσκευή. Ορεινά θέρετρα θεωρούνται όσα βρίσκονται σε υψόμετρο άνω των 600 μέτρων.

Πηγή οδηγός Διακοπών του Κ.Ο.Τ.

Της Ιωάννας Νικολάου
Λειτουργού Εξυπηρέτησης
Καταναλωτών



ΠΑΡΑΛΙΕΣ

Του Γιώργου Στυλιανού,
Συντονιστή του ΚΣΚ

Καλοκαίρι για κάποιους σημαίνει παραλία, αλλά και σε αυτή θα πρέπει οι καταναλωτές να γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας.

Ποιος είναι λοιπόν ο διαχειριστής της παραλίας στον οποίο και θα πρέπει να απευθυνθούμε εάν έχουμε κάποιο πρόβλημα;

Σύμφωνα με τον Περί Προστασίας της Παραλίας Νόμο, αρμόδιος και άμεσος φορέας για την διαχείριση της παραλίας είναι η Τοπική Αρχή (Δήμος/ Κοινότητα) στα γεωγραφικά όρια της οποίας εμπίπτει η παραλία, με ανώτερη εξουσία στην διαχείριση της παραλίας στην Επαρχιακή Διοίκηση.

Η τοπική αρχή έχει την αρμοδιότητα για την αδειοδότηση των παρόχων υπηρεσιών παραλίας όπως κρεβατάκια και ομπρέλες, των παρόχων διευκολύνσεων όπως είδη θαλασσίων αθλημάτων καθώς και τη διεξαγωγή οποιονδήποτε άλλων δραστηριοτήτων και έργων επί της παραλίας. Οι αθλοπαιδιές στην παραλία επιτρέπονται μόνο στα καθορισμένα για τον σκοπό αυτό σημεία (π.χ γήπεδα beach volley κλπ). Επίσης, η τοπική Αρχή έχει την ευθύνη για την καθαριότητα της παραλίας και των δημόσιων χώρων υγιεινής που βρίσκονται σε αυτή. Η πιο συνηθισμένη ερώτηση αναφορικά με τις παραλίες είναι κατά πόσο υπάρχει ανώτατη τιμή ενοικίασης για τα κρεβατάκια και τις ομπρέλες στις οργανωμένες παραλίες. Σύμφωνα λοιπόν με απόφαση της Κεντρικής Επιτροπής Παραλιών οι ομπρέλες και τα κρεβατάκια δεν μπορεί να χρεώνονται πέραν των €2,50 ανά τεμάχιο. Για αποφυγή επιπλέον χρέωσης καλό είναι να ζητούμε απόδειξη. Η καθορισμένη τιμή ισχύει για όλα τα κρεβατάκια και ομπρέλες που βρίσκονται πάνω στην παραλία, δεν ισχύει όμως για κρεβατάκια που βρίσκονται σε ιδιωτικούς χώρους όπως π.χ πισίνες και κήποι ξενοδοχείων, εστιατορίων κ.λ.π, όπου η τιμή ορίζεται ελεύθερα από τον επιχειρηματία. Σε περίπτωση όπου παραλιακό ξενοδοχείο διαχειρίζεται κρεβατάκια πάνω στην παραλία δικαιούται να τα παρέχει αποκλειστικά σε ενοίκους/πελάτες του ξενοδοχείου είτε δωρεάν ως μέρος των υπόλοιπων υπηρεσιών που παρέχει, είτε έναντι του ανώτατου ορίου €2,50 το τεμάχιο.

Σίγουρα έχουμε παρατηρήσει όλοι από μια φορά τουλάχιστο κατά τους μήνες αιχμής τα κρεβατάκια να είναι τόσο πυκνά τοποθετημένα που δυσκολεύουν την διακίνηση των λουομένων. Σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία λοιπόν, η τοπική αρχή οφείλει να αφήνει ποσοστό 50% της παραλίας κενό από κρεβατάκια και ομπρέλες ενοικίασης, για ελεύθερη χρήση του από το κοινό. Ο κενός χώρος μπορεί να βρίσκεται κατά μήκος ή κατά φάρδος της παραλίας. Η νομοθεσία επίσης καθορίζει την τοποθέτηση των ενοικιαζόμενων υπηρεσιών να γίνεται με αναλογία 16 τετραγωνικά μέτρα διαθέσιμα για κάθε ομπρέλα με δύο κρεβατάκια.

Οι περιοχές προστασίας των λουομένων είναι οι καθορισμένες περιοχές από το Διάταγμα Περί Προστασίας των Λουομένων στην θάλασσα, το οποίο εκδίδεται από το Υπουργείο Συγκοινωνιών κάθε χρόνο. Οι περιοχές αυτές καθορίζονται με σημαντικές μέσα στην θάλασσα χρώματος πορτοκαλί, ροζ ή κίτρινου τοποθετημένους παραλλήλως της παραλίας. Σημαντικές καθέτως της παραλίας τοποθετούνται για την οριοθέτηση των διαύλων, δηλαδή των διαδρόμων μέσα στους οποίους επιτρέπεται η διακίνηση σκαφών μηχανοκινήτων και μη, περιλαμβανομένων όλων των ειδών θαλασσίων αθλημάτων όπως jet ski, κανό, ποδήλατα θαλάσσης, σανίδες ιστιοπλοΐας κ.ά. Πέραν αυτών θα πρέπει να έχετε υπόψη ότι δεν υπάρχει κάποια νομοθεσία που να υποχρεώνει την στελέκωση των παραλιών εντός των ζωνών προστασίας λουομένων με ναυαγσωστικούς σταθμούς, παρόλο που οι περισσότερες από αυτές είναι στελεχωμένες ιδίως κατά τους μήνες αιχμής (Ιούλιο και Αύγουστο). Εάν δείτε σημαίες στην παραλία όπως η δίχρωμη σημαία (κόκκινο με κίτρινο) θα πρέπει να ξέρετε ότι σημαίνει ότι η παραλία είναι προστατευόμενη από ναυαγιστάτες. Η κίτρινη σημαία σημαίνει ότι οι λουόμενοι πρέπει να κολυμπούν με προσοχή (συνήθως λόγω ανέμων). Η κόκκινη σημαία υποδεικνύει την ύπαρξη μεγάλου κινδύνου και καλεί τους λουόμενους να βγουν έξω από το νερό.

Τέλος, σε περίπτωση ρύπανσης της θάλασσας ή της παραλίας με στερεά απόβλητα εντός της ζώνης των λουομένων (π.χ σκουπίδια, υλικά οικοδομής, περιττώματα) πρέπει να ειδοποιείται η Τοπική Αρχή (Δήμος / Κοινότητα) . Σε περίπτωση που εντοπίσετε ρύπανση από υγρά απόβλητα (πετρέλαιο και παράγωγα) θα πρέπει να ενημερώσετε άμεσα το Τμήμα Αλιείας

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


Κύπρος
στην καρδιά μας

«Άσκηση Εφαρμογής Προτύπων & Ποιοτικού Ελέγχου στη Μέση Εκπαίδευση»



Ο Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (CYS) στο πλαίσιο προώθησης της τυποποίησης στην εκπαίδευση, και σε συνεργασία με το Λύκειο Παραλιμνίου, εφάρμοσε για πρώτη φορά στην Κύπρο σε πιλοτική φάση τον Μάρτιο του 2014, ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης με όνομα "Άσκηση Εφαρμογής Προτύπων & Ποιοτικού Ελέγχου". Στο πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν 80 περίπου μαθητές της Β' Λυκείου του μαθήματος Τεχνολογίας.

Η πρώτη φάση του προγράμματος περιλάμβανε δυο διαλέξεις προς τους μαθητές από δύο Λειτουργούς του Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης (CYS), ως εισαγωγή στο θέμα της Τυποποίησης, αλλά και της σημασίας της ποιότητας και των προτύπων στην βιομηχανία και τις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στα πλεονεκτήματα εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σε παραγωγικές μονάδες, καθώς και τις διεργασίες ποιοτικού ελέγχου, με την παρουσίαση σχετικών διαγραμμάτων ροής. Κατά τη διάρκεια των διαλέξεων οι μαθητές επέδειξαν μεγάλο ενδιαφέρον για το θέμα των προτύπων και της τυποποίησης, ενώ ακολούθησε συζήτηση και τέθηκαν ερωτήσεις.

Σε δεύτερη φάση, ζητήθηκε από τους μαθητές να εφαρμόσουν σε ομάδες τα όσα έμαθαν, δημιουργώντας ένα δικό τους διάγραμμα ροής ποιοτικού ελέγχου, που να συμπεριλαμβάνει βάση παραδειγμάτων που είχαν δοθεί στις διαλέξεις, τα απαραίτητα έγγραφα και αρχεία με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες. Το διάγραμμα αυτό αφορούσε μια εικονική παραγωγική μονάδα, την οποία ήδη είχαν δημιουργήσει οι μαθητές, μέσα στο πλαίσιο μιας άλλης εργασίας του μαθήματος Τεχνολογίας.

Σε τρίτη φάση 4 λειτουργοί του CYS, με εμπειρία σε επιθεωρήσεις στην βιομηχανία, διενεργήσανε ελέγχους/επιθεωρήσεις στις 12 ομάδες των μαθητών, δίδοντας βαρύτητα στην ορθότητα των διαγραμμάτων ροής, καθώς και στην επάρκεια και πληρότητα των

σχετικών εγγράφων και αρχείων που είχε ετοιμάσει η κάθε ομάδα. Ο έλεγχος έγινε τόσο μέσα από έλεγχο της τεκμηρίωσης, αλλά και μέσα από προσωπικές συνεντεύξεις των μελών της κάθε ομάδας. Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν στους μαθητές, ενώ δόθηκαν και βαθμολογίες στη βάση των ευρημάτων που εντοπίστηκαν. Οι μαθητές έδειξαν πολύ μεγάλη ικανοποίηση για την εμπειρία και το όλο πρόγραμμα και ευχαρίστησαν τους Λειτουργούς του CYS. Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκ μέρους του CYS στους καθηγητές Τεχνολογίας κ. Αβράμη Δεσπότη και κ. Μάριο Σαββίδη, αλλά και τον Διευθυντή του Λυκείου Παραλιμνίου για αυτή τους την πρωτοβουλία. Στόχος του CYS είναι, αφού αξιολογηθεί το πιλοτικό αυτό πρόγραμμα από το Υπουργείο Παιδείας, να ακολουθήσουν στο μέλλον κι άλλες παρόμοιες πρωτοβουλίες Παγκύπρια.



Της Μαριλένας Νικολάου,
Λειτουργός Διοίκησης και
Διεθνών Σχέσεων (CYS)



Ο Ρόλος των Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης στην ανάπτυξη της “οικονομίας τρίτης ηλικίας”

“Πώς η Τυποποίηση δύναται να συμβάλει στην ανάπτυξη της οικονομίας τρίτης ηλικίας”, ήταν το κυρίως θέμα της 3ης Πανευρωπαϊκής Σύναξης των μελών των Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης CEN & CENELEC, που πραγματοποιήθηκε στην Κωνσταντινούπολη στις 11 Ιουνίου, 2014.

Μέσα από τα πορίσματα της Σύναξης, οι εν λόγω Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης αποφάσισαν όπως δοθεί προτεραιότητα στην εκπόνηση προτύπων τα οποία θα καλύπτουν τις ανάγκες του ηλικιωμένου πληθυσμού και τα οποία θα συμβάλουν με τον τρόπο αυτό στην ευημερία των ατόμων που συνθέτουν την “οικονομία τρίτης ηλικίας”.

Στη συνάντηση παρευρέθηκαν πέραν των 200 εκπροσώπων από εθνικούς, Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης καθώς επίσης και εκπρόσωποι από τη φιλοξενούσα χώρα και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Η δημογραφική γήρανση του πληθυσμού στην Ευρώπη αποτελεί σήμερα ένα δεδομένο με σοβαρότατες κοινωνικές, οικονομικές και άλλες προεκτάσεις. Σήμερα, ο μέσος άνθρωπος ζει πολύ περισσότερο από παλιά, με συνέπεια συνολικά να βιώνει ένας σημαντικά μεγαλύτερος αριθμός ηλικιωμένων ατόμων απ’ ότι στο παρελθόν. Το προσδοκώμενο μέσο όριο ζωής έχει αυξηθεί σημαντικά και αυτό οφείλεται στην ανάπτυξη της ιατρικής επιστήμης και της υγειονομικής περίθαλψης που προσφέρουν οι σύγχρονες κοινωνίες. Αποτέλεσμα αυτών των εξελίξεων είναι ότι ο αριθμός των ατόμων άνω των 65

χρόνων δύναται να διπλασιαστεί μέσα στα επόμενα 50 χρόνια. Το έτος 2025, αναμένεται ότι οι γηραιότεροι πολίτες, δηλαδή άνω των 65 χρόνων, θα αντιπροσωπεύουν το 20% του συνόλου του πληθυσμού στις πλείστες Ευρωπαϊκές χώρες.

Η έννοια της οικονομίας τρίτης ηλικίας αναφέρεται σε μια σειρά από δράσεις και δραστηριότητες οι οποίες ικανοποιούν τις ανάγκες του ηλικιωμένου πληθυσμού. Ανάμεσα σε άλλα, συμπεριλαμβάνονται θέματα στέγασης και περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας, μετακίνησης, δραστηριότητες αναψυχής καθώς επίσης και ποικίλες υπηρεσίες όπως η κατ’ οίκον φροντίδα.

Η αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Neelie Kroes τόνισε ότι ο τομέας της Υγειονομικής Περιθαλψής συνθέτει μια πολύ σημαντική περιοχή όπου τα πρότυπα μπορούν να συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων. Υπογράμμισε επίσης ότι το ασήμι, (όπως ονομάζουν την τρίτη ηλικία) είναι ο νέος χρυσός, εννοώντας φυσικά ότι τα οικονομικά οφέλη για την Ευρώπη είναι τεράστια εάν υπάρξει πραγματικό ενδιαφέρον για αυτήν την κατηγορία πολιτών.

Οι Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης, CEN, CENELEC, ETSI, έχουν δημιουργήσει πληθώρα δραστηριοτήτων σε συνεργασία και με άλλους φορείς. Μερικά από τα πιο επιτυχή προγράμματα είναι: Design for All, Accessibility in the Built Environment, Smart and Sustainable Cities and Communities. Επίσης, οι CEN & CENELEC σε συνεργασία με τον ETSI έχουν εκπονήσει πρότυπα που αφορούν την προσβασιμότητα των συμπολιτών μας της τρίτης ηλικίας, σε προϊόντα και υπηρεσίες του τομέα της τεχνολογίας πληροφοριών.

Καταλήγοντας, ο Πρόεδρος της CEN, Friedrich Smaywili, επεσήμανε ότι η δημογραφική γήρανση που παρουσιάζεται στην Ευρώπη, αποτελεί μια μεγάλη πρόκληση για τις κοινωνίες και το δημόσιο τομέα αλλά από την άλλη αποτελεί μια μεγάλη ευκαιρία για τις εταιρείες να αποδείξουν ότι μπορούν να σταθούν δίπλα στους ηλικιωμένους και να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες τους.

Την ίδια στιγμή όμως, αποτελεί πρόκληση και για τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης, να αποδείξουν ότι τα Ευρωπαϊκά πρότυπα είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τις κοινωνίες που επιθυμούν να δημιουργήσουν ένα κράτος δικαίου για όλους τους πολίτες.

Τα πορίσματα της συνάντησης κρίθηκαν ως πολύ υποβοηθητικά για το περαιτέρω τυποποιητικό έργο των CEN & CENELEC και για τις συνέργιες τις οποίες πρέπει να ενθαρρυνθούν ανάμεσα στις επιχειρήσεις, τις δημόσιες αρχές, στους παροχείς υπηρεσιών και εκπροσώπους των καταναλωτών. Με την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων, οι Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης θα βρίσκονται στην ευνοϊκή θέση να εκπονούν πρότυπα φιλικά προς τους ηλικιωμένους.

Πηγή: CEN & CENELEC

Η κα Μαριλένα Νικολάου εργάζεται στον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης (CYS) ως Λειτουργός Διοίκησης και Διεθνών Σχέσεων.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΥΠΟΥ

Λευκωσία, 2 Ιουλίου 2014

“ECC-Net: Travel App”

Μια νέα εφαρμογή τηλεφώνου για τους Ευρωπαίους καταναλωτές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό

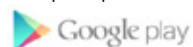
Αγοράσατε κάτι στις διακοπές σας και έχει παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα αμέσως μετά; Αντιμετωπίσατε κάποιο πρόβλημα στην ενοικίαση αυτοκινήτου ή στη διαμονή σας σε ξενοδοχείο; Καθυστέρησε η πτήση στην επιστροφή σας; Σε περίπτωση που οι διακοπές σας δεν εξελιχτούν όπως τις έχετε προγραμματίσει θα πρέπει να γνωρίζετε πώς να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

Ειδικά για τις καλοκαιρινές διακοπές, το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net) δημιούργησε μια μοναδική εφαρμογή τηλεφώνου: ECC-Net: Travel App. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί ένα απαραίτητο εργαλείο όταν ταξιδεύετε εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς επίσης και στη Νορβηγία και την Ισλανδία. Η εφαρμογή αυτή βοηθά τους καταναλωτές ώστε να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα που ενδεχομένως να προκύψουν κατά τις διακοπές τους στο εξωτερικό και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους. Το ECC-Net: Travel App παρέχει πληροφορίες στις 23 επίσημες γλώσσες της Ε.Ε. καθώς επίσης και στα Νορβηγικά και τα Ισλανδικά.

Η εφαρμογή περιλαμβάνει διάφορα θέματα όπως: αγορές από εμπορικό κατάστημα, ενοικίαση αυτοκινήτου, διαμονή σε ξενοδοχείο, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, μεταφορά με αεροπλάνο, τρένο, λεωφορείο και πλοίο. Ακόμη παρέχει χρήσιμα τηλέφωνα και στοιχεία επικοινωνίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Η εφαρμογή είναι δωρεάν και μπορεί να λειτουργεί χωρίς σύνδεση (offline) προς αποφυγή χρεώσεων τελών περιαγωγής. Είναι διαθέσιμο για φορητές συσκευές με λειτουργικά συστήματα iOS, Android και Microsoft Windows και μπορείτε να το κατεβάσετε από εδώ:

Android: πληκτρολογήστε “ECC-Net: Travel App”



iOS: πληκτρολογήστε “ECC-Net: Travel App”



Microsoft: πληκτρολογήστε “ECC-Net: Travel App”



Η εφαρμογή ECC-Net: Travel App παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στις 2 Ιουλίου 2014, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στο Στρασβούργο στην παρουσία του Ευρωπαίου Επιτρόπου για την Πολιτική των Καταναλωτών κ. Neven Mimica και του ευρωβουλευτή κ. Andreas Schwab. Ο επίτροπος Mimica ανέφερε ότι: “Η επιτυχία της Ενιαίας Αγοράς εξαρτάται επίσης και από το αν οι πολίτες γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές. Χαιρετίζουμε αυτή την πρωτοβουλία η οποία συνεχίζει να αυξάνει την ευαισθητοποίηση των ευρωπαίων καταναλωτών και καθιστά ευκολότερη για τους καταναλωτές που ταξιδεύουν στην Ευρώπη την άσκηση των δικαιωμάτων τους”.

Ο ευρωβουλευτής Andreas Schwab υπογράμμισε το όφελος για τους Ευρωπαίους καταναλωτές: “Σήμερα τα ταξίδια στην Ευρώπη είναι ένας συχνός προορισμός- και είναι πολύ σημαντικό που υπάρχει τώρα αυτό το χρήσιμο εργαλείο που επιτρέπει σε κάθε ευρωπαίο πολίτη να αντιμετωπίζει κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού στην Ευρώπη. Είμαι ιδιαίτερα ευτυχής που αυτή η εφαρμογή είναι διαθέσιμη σε 25 γλώσσες και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από εκατομμύρια ευρωπαίους καταναλωτές. Η δημιουργία αυτής της εφαρμογής είναι ένα πραγματικό επίτευγμα για μια ισχυρή ευρωπαϊκή συνείδηση μεταξύ των ευρωπαίων!” Το ECC-Net: Travel App αποτελεί ένα κοινό πρόγραμμα από τα 30 μέλη του Δικτύου των ΕΚΚ. Σε κάθε κράτος-μέλος της Ε.Ε. υπάρχει Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή καθώς επίσης και στη Νορβηγία και στην Ισλανδία τα οποία προσφέρουν δωρεάν βοήθεια και συμβουλές στους καταναλωτές. Τα ΕΚΚ συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

*Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου
Τηλ: +357 22 867 177*



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2013

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή αποτελεί έναν ευρωπαϊκό θεσμό, με εδραιωμένη παρουσία σε όλα τα κράτη-μέλη, περιλαμβανομένων της Ισλανδίας και της Νορβηγίας, έχοντας ως αποστολή την παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στην Κύπρο, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή συστάθηκε τον Απρίλιο του 2005 και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω της Γενικής Διεύθυνσης, Υγείας και Προστασίας του Καταναλωτή και την Κυπριακή Δημοκρατία. Το ΕΚΚ Κύπρου στεγάζεται στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και συνεργάζεται στενά με την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας του Καταναλωτή. Εντός του 2013, το ΕΚΚ Κύπρου χειρίστηκε 152 δισυνοριακές υποθέσεις καταναλωτών και ανταποκρίθηκε σε 443 αιτήματα για παροχή πληροφοριών.

Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων κατείχε η κατηγορία «Μεταφορές», με ποσοστό 28%. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει παράπονα καταναλωτών που ταξιδεύουν αεροπορικώς (καθυστερήσεις/ακυρώσεις πτήσεων, απώλεια αποσκευών κλπ) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων. Ακολουθούν οι κατηγορίες «Διάφορα αγαθά και υπηρεσίες» με 19% και «Εστιατόρια, ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής» με 13%. Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός ότι το 59% των παραπόνων που υποβλήθηκαν στο ΕΚΚ Κύπρου, είτε από καταναλωτές που διαμένουν στην Κύπρο είτε σε μια άλλη χώρα της Ε.Ε., διεξήγαγαν τις συναλλαγές τους μέσω του διαδικτύου.

Μέσα στο πλαίσιο ενημέρωσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών, το ΕΚΚ Κύπρου με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των Ευρωπαίων τουριστών, εξέδωσε ένα ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο «Tourism in Cyprus» και πραγματοποίησε εκστρατείες διαφώτισης σε Λεμεσό και Αγία Νάπα με σκοπό την προώθηση του φυλλαδίου. Το φυλλάδιο περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τη διαμονή τουριστών στην Κύπρο καθώς και σημαντικές συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές. Περαιτέρω, το ΕΚΚ Κύπρου διοργάνωσε στις 28 Ιουνίου ενημερωτική εκστρατεία για τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς στο Διεθνές Αερολιμένα Λάρνακας.

Επίσης, εντός του 2013, διοργανώθηκε από το Κέντρο ενημερωτική ημερίδα με τίτλο «Ενίσχυση του τουριστικού προϊόντος- Η λύση στην οικονομική κρίση». Η ημερίδα διεξήχθη στις 19 Ιουνίου στο ΚΕΒΕ στη Λευκωσία με παρουσιάσεις/χαιρετισμούς από εκπροσώπους του

EKK Κύπρου



Παγκύπριου Συνδέσμου Ξενοδόχων, του Συνδέσμου Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, του Συνδέσμου Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου, του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού, της Κυπριακής Εταιρείας Πιστοποίησης και Κυπριακού Οργανισμού Τυποποίησης και του Παγκύπριου Συνδέσμου Ιδιοκτητών Αυτοκινήτων Ενοικίασεως. Στην εν λόγω ενημερωτική ημερίδα προβλήθηκαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις λόγω της οικονομικής κρίσης, αλλά και ενδιαφέρουσες απόψεις και εισηγήσεις αναφορικά με την ενίσχυση του τουριστικού τομέα.

Περαιτέρω, μέλη του ΕΚΚ Κύπρου συμμετείχαν σε διήμερη εκπαιδευτική επίσκεψη στο ΕΚΚ Ουγγαρίας με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων και πληροφοριών ως προς την λειτουργία των δύο Κέντρων και τις μεθόδους χειρισμού των παραπόνων των καταναλωτών, καθώς επίσης και στις συνεδρίες του Δικτύου ΕΚΚ στις Βρυξέλλες και στην Ημέρα Συνεργασίας και στο Presidency Event τα οποία πραγματοποιήθηκαν στην Ιρλανδία.

Το ΕΚΚ Κύπρου ανταποκρίθηκε σε έρευνες και ερωτηματολόγια από άλλα ΕΚΚ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμμετείχε σε δύο κοινά ερευνητικά προγράμματα του Δικτύου, «Payment means/ Charge-back/ M-commerce» και «ΕΚΚ και Οδηγία για τις Υπηρεσίες».

Σε εθνικό επίπεδο συνεχίστηκε η εποικοδομητική συνεργασία με όλους τους αρμόδιους φορείς που εμπλέκονται σε θέματα προστασίας και επιμόρφωσης καταναλωτών όπως την Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, το Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, τη Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής, την Αντιπροσωπεία της Ε.Ε. στην Κύπρο, το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, το Enterprise Europe Network, το Europe Direct, το Κέντρο Solvit Κύπρου, τη ΣΕΚ, τη ΠΕΟ, τη ΔΕΟΚ, τον Κυπριακό Οργανισμό Τουρισμού, τον Κυπριακό Οργανισμό Τυποποίησης και τη Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης, το Σύνδεσμο Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου, το Παγκύπριο Συνδέσμο Ξενοδόχων, το Σύνδεσμο Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου και το Παγκύπριο Σύνδεσμο Ιδιοκτητών Αυτοκινήτων Ενοικίασεως.

EKK Κύπρου

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Σε αυτό το άρθρο θα σας πούμε συνοπτικά τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά αλλά και τα δικαιώματα του καταναλωτή σε οργανωμένα ταξίδια, για να μπορείτε να είστε προετοιμασμένοι και σε αυτό τον τομέα πριν αναχωρήσετε για τις καλοκαιρινές σας διακοπές.

Της Μαρίνας Δημητρίου
Λειτουργό Εξυπηρέτησης

Δικαιώματα Επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του αεροπορικού σας εισιτηρίου, είναι καλό να έχετε υπόψη σας τα δικαιώματα σας ως αεροπορικός επιβάτης, για να είστε προετοιμασμένοι στην περίπτωση που προκύψει κάποια αναποδιά στο ταξίδι σας.

Σε περίπτωση που ματαιωθεί ή καθυστερήσει η πτήση σας, αρνηθούν την επιβίβασή σας, υπάρχει απώλεια ή φθορά αποσκευών, χάρη στον ευρωπαϊκό κανονισμό 261/2004/ΕΚ, ο οποίος κατοχυρώνει τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά, έχετε το δικαίωμα να σας επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου, ή να εξασφαλίσετε εναλλακτικό τρόπο μετάβασης στον τελικό προορισμό, ακόμη αποζημίωση και άλλα.

Τα κυριότερα δικαιώματα όπως αυτά απορρέουν από τον κανονισμό είναι:

(α) Εάν η πτήση σας έχει ματαιωθεί, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας δώσει την επιλογή μεταξύ επιστροφής αντίτιμου του εισιτηρίου σας ή εξασφάλιση εναλλακτικού τρόπου μετάβασης στον τελικό προορισμό.

(β) Σε περίπτωση που υπάρχει καθυστέρηση στην πτήση σας, έχετε το δικαίωμα σε παραχώρηση αγαθών, όπως αναψυκτικά και γεύματα, ακόμα και τηλεφώνημα και μια διανυκτέρευση, αν χρειαστεί κατά την αναμονή σας για την εκ νέου δρομολόγηση. Αν ζητήσετε επιστροφή του αντίτιμου του εισιτηρίου σας, έχετε το δικαίωμα και σε οποιαδήποτε περαιτέρω βοήθεια ή αλλαγή του δρομολογίου. Για μεγάλες καθυστερήσεις, έχετε δικαίωμα αποζημίωσης, ανάλογα με τη διάρκεια της καθυστέρησης και την απόσταση της πτήσης.

(γ) Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, έχετε το δικαίωμα για επιστροφή του αντίτιμου του εισιτηρίου ή εξασφάλιση εναλλακτικού τρόπου μετάβασης στον τελικό προορισμό. Επίσης μπορεί να έχετε δικαίωμα για χρηματική αποζημίωση. Εάν επιλέξετε τον εναλλακτικό τρόπο μετάβασης στον τελικό προορισμό σας, έχετε δικαίωμα για περαιτέρω βοήθεια, εάν χρειαστεί.

(δ) Εάν η αποσκευή σας έχει χαθεί, καταστραφεί ή καθυστερήσει, έχετε δικαίωμα σε αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία μέχρι και €1200. Εάν η αποσκευή έχει καταστραφεί ή φθαρεί, θα πρέπει να υποβάλετε το παράπονό σας μέσα σε 7 ημέρες από την παραλαβή της αποσκευής σας και μέσα σε 21 ημέρες για την καθυστέρηση των αποσκευών σας.

Ο κανονισμός προβλέπει επίσης ότι η αεροπορική εταιρεία πρέπει πάντοτε να ενημερώνει τους επιβάτες για τα δικαιώματα που έχουν. Επίσης, προνοεί ότι σε περίπτωση που η αεροπορική εταιρεία δεν

φέρει ευθύνη για την καθυστέρηση, ακύρωση κλπ, αλλά είναι αποτέλεσμα καιρικών φαινομένων, απεργίας ή άλλου παρόμοιου, τα πιο πάνω αναιρούνται.

Το Αρμόδιο τμήμα για την εφαρμογή του πιο πάνω κανονισμού στην Κύπρο είναι το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας. Ο περί Οργανωμένων Ταξιδιών, Διακοπών και Περιηγήσεων Νόμος Με βάση την πιο πάνω νομοθεσία ο καταναλωτής όταν έρχεται σε συμφωνία με ένα ταξιδιωτικό γραφείο για ένα ταξιδιωτικό πακέτο έχει κάποια δικαιώματα, τα οποία καλό είναι να γνωρίζει. Εάν δηλαδή το πακέτο που θα συμφωνήσετε προκαθορίζει τον συνδυασμό τουλάχιστον δύο στοιχείων, όσον αφορά μεταφορά, διαμονή ή άλλες τουριστικές υπηρεσίες, μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού. Επίσης θα πρέπει να πωλείται ή να προσφέρεται προς πώληση σε μια συνολική τιμή και η διάρκεια της υπηρεσίας αυτής καλύπτει περίοδο μεγαλύτερη από εικοσιτέσσερις ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση.

Εάν λοιπόν η συμφωνία σας καλύπτει τα πιο πάνω τότε μπορείτε να απολαμβάνετε των πιο κάτω δικαιωμάτων:

1) Δικαίωμα στην πληροφόρηση
Πριν από τη σύναψη της σύμβασης ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής ταξιδιού πρέπει να μας προμηθεύει με συγκεκριμένες πληροφορίες για το ταξίδι. Οποιοδήποτε ενημερωτικό υλικό ή διαφημιστικό έντυπο μας δοθεί, θα πρέπει να είναι κατανοητό, να μην είναι παραπλανητικό και οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό να είναι δεσμευτικές και για τις δυο πλευρές, εκτός εάν συμφωνηθεί με διαφορετικό τρόπο.

2) Δικαίωμα ακύρωσης της συμφωνίας
Έχουμε το δικαίωμα, σε περίπτωση που ακυρωθεί το ταξίδι, χωρίς δική μας υπαιτιότητα, πριν τη συμφωνημένη ημερομηνία, να επιλέξουμε ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίσης, ανώτερης ποιότητας ή χαμηλότερης ποιότητας, ανάλογα με την πρόταση που θα μας ετοιμάσει το ταξιδιωτικό γραφείο. Εφόσον αποδεχτούμε την τρίτη περίπτωση του φθηνότερου πακέτου θα πρέπει να μας επιστραφεί και το ανάλογο αντίτιμο της διαφοράς της αξίας μεταξύ των 2 ταξιδιών. Εάν δεν επιθυμούμε καμία από τις πιο πάνω διευθετήσεις έχουμε το δικαίωμα να ζητήσουμε επιστροφή όλων των χρημάτων που πληρώσαμε.

3) Δικαίωμα γνώσης όλων των στοιχείων επικοινωνίας του ταξιδιωτικού πράκτορα
Πριν την αναχώρησή μας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας οφείλει να μας δώσει το όνομα, τη διεύθυνση και τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας

του τοπικού αντιπροσώπου ή γραφείου με το οποίο μπορούμε να επικοινωνήσουμε όταν έχουμε πρόβλημα. Αναφέρουμε πάντοτε και το συντομότερο δυνατό στον αντιπρόσωπο του διοργανωτή ή στον αρχηγό/συνοδό της εκδρομής οποιοδήποτε πρόβλημα δημιουργηθεί κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

4) Το δικαίωμα παραχώρησης εναλλακτικών διευθετήσεων σε περίπτωση που οι διακοπές μας διαφέρουν από το διαφημιστικό φυλλάδιο

Οι διακοπές μας δεν πρέπει να διαφέρουν από το διαφημιστικό φυλλάδιο. Αν συμβεί αυτό κατά τη διάρκεια των διακοπών μας, τότε απαιτούμε να διορθωθεί το λάθος αμέσως. Σε αντίθετη περίπτωση, ο διοργανωτής οφείλει να μας παράσχει κατάλληλες εναλλακτικές διευθετήσεις.

Εκτός από τα πιο πάνω που προνοεί η νομοθεσία, για να μπορούμε να είμαστε όσο το δυνατό περισσότερο προετοιμασμένοι και βέβαιοι ότι όλα θα κυλήσουν ομαλά:

- Θα πρέπει πάντοτε να προγραμματίζουμε νωρίς το ταξίδι μας.
- Θα πρέπει να συγκρίνουμε διάφορα ομοειδή πακέτα από διαφορετικές εταιρείες.
- Μπορούμε και πρέπει να ρωτάμε πολλές ερωτήσεις, για να πάρουμε όλες εάν είναι δυνατό τις απαραίτητες διευκρινήσεις.
- Μελετούμε προσεκτικά τους όρους, τι περιλαμβάνει και τις λεπτομέρειες πληρωμής του οργανωμένου ταξιδιού.
- Ζητούμε το πρόγραμμα ταξιδιού, το οποίο και θα πρέπει να πάρουμε μαζί μας στο ταξίδι.
- Ζητούμε να μάθουμε το όνομα του ξενοδοχείου, την κατηγορία και την τοποθεσία του. Επίσης, αν περιλαμβάνεται πρωινό ή άλλο γεύμα και οτιδήποτε άλλο περιλαμβάνεται στην τιμή του πακέτου.
- Στις περιπτώσεις αεροπορικής μετάβασης στον τελικό προορισμό μας, ρωτούμε με ποια αεροπορική εταιρεία θα πετάξουμε.
- Δεν ξεχνάμε ότι το διαφημιστικό πρόγραμμα και η απόδειξη πληρωμής από τον ταξιδιωτικό πράκτορα αποτελούν δεσμευτική συμφωνία, εκτός αν έχουμε συμφωνήσει διαφορετικά.
- Αν τελικά κάτι δεν ανταποκρίθηκε στο πρόγραμμα δικαιούμαστε να στείλουμε το παράπονο μας στο Υπουργείο ΕΕΒΤ μαζί με όσα αποδεικτικά έχουμε.

Συνοπτικά να θυμάστε ότι . . .

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία προβλέπει ότι ο διοργανωτής του ταξιδιού έχει την εξής υποχρέωση: να παρέχει τις ακριβείς πληροφορίες όσον αφορά το πακέτο το οποίο προτείνει, πληροφορίες για την μεταφορά, την διαμονή, το δρομολόγιο, καθώς και τα θέματα ασφάλισης. Εάν οι διακοπές σας δεν ανταποκρίνονται σε αυτό που σας υποσχέθηκε το διαφημιστικό φυλλάδιο, τότε ο ταξιδιωτικός πράκτορας οφείλει να σας αποζημιώσει.

• Μπορείτε να βρείτε περισσότερα αναφορικά με τη νομοθεσία για τις εγγυήσεις και τις υποχρεώσεις του πωλητή στην ιστοσελίδα μας www.katanalotis.org.cy ή στο τηλεφωνικό μας κέντρο στο 700 00 700.



ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΑΨΥΧΗΣ

Ο ΚΣΚ έγινε δέκτης πολλαπλών τηλεφωνημάτων ότι μαθητές Γυμνασίου επισκέφθηκαν το Λατσί στην καθιερωμένη τους εκδρομή και κάποιος εστιατορικός θεώρησε σωστό και ηθικό να βγάλουν κέρδος από τους μικρούς καταναλωτές ωσάν και θα ήταν οι τελευταίοι πελάτες της χρονιάς, με τις τιμές στα ύψη (Π.χ €1,5 το μπουκαλάκι νερού 0,50l, €13 μια μερίδα καλαμάρι).

Με αυτό το γεγονός θεώρησα σωστό να υπενθυμίσουμε το τι πρέπει να προσέξουμε στα εστιατόρια ώστε κάποιος να μην αισχροκερδούν εις βάρος μας, να μην μας βρίσκουν θύματα και να μας εκμεταλλεύονται με μεγάλη μάλιστα παρησσία.

Τα Κέντρα κάθε κατηγορίας διακρίνονται σε τρεις τάξεις (Α, Β και Γ) ανάλογα με την κτιριακή τους συγκρότηση, αξία, ποιότητα κατασκευής, επίπλωση, εξοπλισμό και επίπεδο ανέσεων και υπηρεσιών που παρέχουν.

Πριν την έναρξη λειτουργίας του κάθε κέντρου ο επιχειρηματίας υποβάλλει αίτηση στον ΚΟΤ για κατάταξη και έκδοση άδειας λειτουργίας.

Στις περιπτώσεις προσθηκομετατροπών σε υφιστάμενα κέντρα, υποβάλλονται στον Οργανισμό τα σχέδια για έγκριση.

Άδεια Λειτουργίας

- Η λειτουργία κέντρου οποιασδήποτε κατηγορίας, χωρίς την εκ των προτέρων εξασφάλιση σχετικής άδειας απαγορεύεται.
- Το έντυπο άδειας λειτουργίας του κέντρου, πρέπει να είναι αναρτημένο σε περίοπτη θέση μέσα στο κέντρο.
- Οποιαδήποτε αλλαγή του επιχειρηματία ή διευθυντή του κέντρου ή αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας, κάθε κέντρο πρέπει να έχει δικό του όνομα, το οποίο τυγχάνει της εκ των προτέρων έγκρισης του Οργανισμού.
- Οι ονομασίες νέων κέντρων να συνάδουν με τα Κυπριακά δεδομένα, ιστορία, πολιτισμό και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Κύπρου.
- Να αναγράφονται με λατινικούς χαρακτήρες.
- Να μην χρησιμοποιούνται τοπωνύμια.
- Οι ξένες ονομασίες προτείνονται μόνο σε κέντρα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και προσφερόμενες υπηρεσίες.

Τιμοκατάλογοι

- Κάθε επιχειρηματίας κέντρου υποχρεούται να υποβάλει στον Οργανισμό για έγκριση /θεώρηση τιμοκατάλογο, ο οποίος περιλαμβάνει όλα τα προσφερόμενα είδη στο κέντρο με αναλυτική περιγραφή των προσφερομένων παρασκευών.

- Τα προσφερόμενα είδη πρέπει να συνάδουν με την κατηγορία του κέντρου.
- Στις αναγραφόμενες τιμές όλων των ειδών θα πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνονται όλες οι επιπρόσθετες επιβάρυνσεις όπως το 10% δικαίωμα υπηρεσίας και Φ.Π.Α
- Οι τιμοκατάλογοι πρέπει να αναγράφονται στην Ελληνική και σε μία τουλάχιστο ξένη γλώσσα από τις επικρατέστερες.
- Οι τιμές όλων των ειδών πρέπει να σχετίζονται με τις κανονικές ποσότητες και ποιότητες, τα φαγητά δε να ετοιμάζονται και παρουσιάζονται κατά την ενδεδειγμένη επαγγελματική τεχνική.
- Όλα τα κέντρα υποχρεούνται να προσφέρουν καφέ, μπίρα, αναψυκτικά ή ποτά, εφόσον αυτά παρουσιάζονται στον τιμοκατάλογο του κέντρου, χωρίς την υποχρέωση του πελάτη να παραγγείλει φαγητό.
- Η πιο πάνω υποχρέωση δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κέντρων κατηγορίας "ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ" ή "ΤΑΒΕΡΝΑΣ" μεταξύ των ωρών 12.00 και 15.00 μόνον, νοουμένου ότι τούτο αναγράφεται σαφώς στους εγκεκριμένους τιμοκαταλόγους και σε πινακίδες τοποθετούμενες σε περίοπτο μέρος του κέντρου.
- Κέντρα τα οποία διαθέτουν ζωντανή μουσική πρέπει απαραίτητα να αναγράφουν στους τιμοκαταλόγους τους τις ώρες λειτουργίας μουσικής, τις τιμές των προσφερομένων ειδών μετά και άνευ μουσικής, καθώς επίσης και την τυχόν πρόσθετη επιβάρυνση.

Στους τιμοκαταλόγους πρέπει να διευκρινίζεται:

- Το είδος των ψαριών ή κρεάτων τα οποία χρησιμοποιούνται για την ετοιμασία του κατά περίπτωση φαγητού.
- Κατά πόσο πρόκειται για ντόπια, φρέσκα εισαγόμενα ή κατεψυγμένα είδη.
- Ο Κυπριακός καφές πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα με πόσιμο νερό.
- Αντίγραφο του εγκεκριμένου και σφραγισμένου τιμοκαταλόγου πρέπει να αναρτώνται στην εξωτερική είσοδο του κέντρου, και σε περίοπτη θέση μέσα στο κέντρο εφόσον δεν διατίθενται τιμοκατάλογοι για ενημέρωση των πελατών.
- Απαγορεύεται η είσπραξη, από τον επιχειρηματία, ποσών μεγαλύτερων από αυτά που αναγράφονται στον εγκεκριμένο τιμοκατάλογο.
- Για κάθε υπηρεσία που παρέχεται προς τον πελάτη, πρέπει να εκδίδεται αριθμημένη απόδειξη στην οποία να αναφέρονται αναλυτικά τα είδη που προσφέρθηκαν, όπως επίσης και η τιμή για κάθε είδος.
- Στις αποδείξεις ή λογαριασμούς πρέπει να αναφέρονται το όνομα του κέντρου και η ημερομηνία έκδοσής τους.
- Κάθε λογαριασμός εκδίδεται τουλάχιστο εις διπλούν.

Επίπλωση, σκεύη, ιματισμός

- Η επίπλωση, τα σκεύη και ο ιματισμός κάθε κέντρου πρέπει να είναι επαρκής για να εξασφαλίζουν άνετη παραμονή και άρτια εξυπηρέτηση των πελατών, εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών και καλαισθητή εμφάνιση.
- Στις περιπτώσεις Εστιατορίων Α΄ τάξης πρέπει απαραίτητα να διατίθενται τραπεζομάντηλα και πετσέτες άμεμπτου καθαριότητας.
- Τα σκεύη και ο εξοπλισμός παρασκευής σερβιρίσματος τροφίμων, πρέπει να είναι κατασκευασμένα από τέτοια υλικά που να επιτρέπουν τέλει καθαρισμό και να παρεμποδίζεται η απορρόφηση οποιασδήποτε ουσίας που να προκαλεί κίνδυνο μόλυνσης των τροφίμων.
- Ο αριθμός των καθισμάτων ή των θαμώνων του κέντρου πρέπει να συνάδει με την προκαθορισμένη δυναμικότητα του κέντρου.

Διεύθυνση και Προσωπικό

- Ο διευθυντής και το προσωπικό του κέντρου πρέπει να συμπεριφέρονται με ευγένεια προς κάθε πελάτη, να δείχνουν προθυμία και ενεργητικότητα στην εκτέλεση των καθηκόντων τους και να προσφέρουν ικανοποιητική εξυπηρέτηση στους πελάτες του κέντρου.
- Η διεξαγωγή της εργασίας σε όλα τα Τμήματα του Κέντρου πρέπει να γίνεται με προσοχή και να αποφεύγεται η καθιονδήποτε τρόπο οκληρία προς τους πελάτες.

Κάπνισμα /Οινοπνευματώδη Ποτά

- Από την 01/01/2010 το κάπνισμα απαγορεύεται σε όλους ανεξαιρέτως τους κλειστούς δημόσιους χώρους, περιλαμβανομένων και των κέντρων αναψυχής όλων των κατηγοριών.
- Οι επιχειρηματίες/διευθυντές κέντρων υποχρεούνται όπως τοποθετούν εντός του κέντρου τους σε περίοπτη θέση πινακίδες στις οποίες να καταδεικνύουν την απαγόρευση του καπνίσματος.
- Λαμβάνουν μέτρα τήρησης της εν λόγω νομοθεσίας, υποδεικνύοντας συμμόρφωση στους πελάτες τους με τη δέουσα ευγένεια, ή άρνηση εξυπηρέτησης, καταγγελία στην Αστυνομία και απαίτηση αποχώρησης σε περίπτωση άρνησης συμμόρφωσης.
- Σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί πωλήσεων οινοπνευματωδών ποτών Νόμου απαγορεύεται η πώληση οινοπνευματωδών ποτών σε άτομα κάτω των 17 ετών.

ΠΡΟΣΟΧΗ

- Κοιτάζετε τις τιμές πριν να πάρετε απόφαση σε ποίο εστιατόριο θα καθίσετε. Ζητήστε να σας φέρουν τον τιμοκατάλογο. Αν έχετε απορία μην διστάσετε να ρωτήσετε.
- Ζητάτε πάντα απόδειξη. Είναι υποχρεωμένοι να σας δώσουν. Μην αρκεστείτε με προχειρότητες.
- Μάθετε στα παιδιά σας να διαβάζουν τους τιμοκαταλόγους πριν αγοράσουν οτιδήποτε.
- Μάθετε στα παιδιά σας να μην ντρέπονται να ρωτούν την αξία κάποιου προϊόντος πριν την αγορά.
- Μάθετε τα παιδιά σας να ρωτούν, να ερευνούν δώστε στα παιδιά σας εμπιστοσύνη και άστε τα να μάθουν απο τα λάθη τους. Η ορθή και η αποτελεσματική κοινωνικοποίηση είναι δικαίωμα πρω ταρχικής σπουδαιότητας για κάθε παιδί. Να θεωρείς το παιδί σου δυνατό σαν τον Ηρακλή και σοφό σαν το Σωκράτη. Δείξε του τον δρόμο της γνώσης, της πληροφόρησης, της ενημέρωσης, της έρευνας, ώστε σιγά –σιγά να γίνει ένας σωστός καταναλωτής.

Καταγγείλετε αυτούς που αισχροκερδούν εις βάρος σας στον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στο παγκύπριο αριθμό 700 00 700 και στη Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού – γραμμή καταναλωτή στο τηλέφωνο 1429

Της Χρίστας Χριστοφί Πρόεδρο
Επαρχιακής Επιτροπής Πάφου του ΚΣΚ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ

1. α) Οι Δανειολήπτες πρέπει να συνεργάζονται πλήρως με την Τράπεζα και να δίδουν κατά το δυνατόν όλες τις λεπτομέρειες που τους ζητούνται, ούτως ώστε να βοηθήσουν στην δίκαιη και λογική αναδιάρθρωση των δανείων τους.

β) Οι δανειολήπτες που δεν επηρεάστηκαν από την κρίση πρέπει να πληρώνουν κανονικά σύμφωνα με όσα προβλέπονται στις δανειακές συμβάσεις που έχουν υπογράψει.

2. Οι Δανειολήπτες δικαιούνται:

α) Να ζητούν όπως η επικοινωνία τους με την Τράπεζα γίνεται γραπτώς, εκτός όπου χρειάζεται να γίνονται προφορικές επεξηγήσεις και συνεννοήσεις.

β) Να ζητούν πάντοτε πλήρεις λεπτομέρειες και επεξηγήσεις για τις προτάσεις αναδιρθρώσεων που θα περιλαμβάνουν 2-3 διαζευκτικές λύσεις σύμφωνα με τις σημερινές οικονομικές τους δυνατότητες. Οι λύσεις αυτές πρέπει να είναι βιώσιμες, μακροχρόνιες και δίκαιες χωρίς να δημιουργούν οικονομικό μειονέκτημα για τον Δανειολήπτη.

3. Οι Δανειολήπτες προτρέπονται να:

α) Να παραλαμβάνουν και να κρατούν αντίγραφα όλων των εγγράφων που τους αποστέλλουν οι Τράπεζες, αλλά και εκείνων που οι δανειολήπτες αποστέλλουν.

β) Να ζητούν βοήθεια από ειδικούς ή ακόμη και συγγενής ή φίλους και να ελέγχουν ότι τους λένε οι Τράπεζες. Να καταγγέλλουν τους υπαλλήλους που δεν τους φέρονται καλά ή τους πιέζουν ή τους εκβιάζουν να δεχθούν αυτά που τους προτείνουν, στην διευθέτησή τους.

γ) Να μην υποκύπτουν σε πιέσεις, εκβιασμούς κλπ. Επίσης, να μην δέχονται δικαστικές ή διαιτητικές αποφάσεις εναντίον τους. Να εμφανίζονται στο δικαστήριο έστω και μόνοι τους και να ζητούν προστασία που σίγουρα θα την έχουν από τα Δικαστήρια.

δ) Να ελέγχουν το οφειλόμενο υπόλοιπο (πρέπει να αφαιρούνται όλες οι υπερχρεώσεις αλλά και ο παράνομος ανατοκισμός).

4. Οι Δανειολήπτες δικαιούνται:

α) Να ζητούν ουσιαστική μείωση επιτοκίου ίσου με εκείνο που συμφωνήθηκε. Επίσης δικαιούνται περίοδο χάριτος αλλά και προτεραιότητα στην εξόφληση κεφαλαίου και μετά των τόκων.

β) Χρόνο μελέτης των δεδομένων και λύσεων που τους προτείνουν μέχρι και 20 μέρες μετά την γνωστοποίηση της προσφοράς της Τράπεζας. Αν οι Δανειολήπτες δεν συμφωνούν, η Τράπεζα οφείλει να ανταποκριθεί μέσα σε 5 μέρες, εκφράζοντας προθυμία για επανεξέταση άλλων επιλογών.

γ) Να προσφύγουν στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αν διαφωνούν με τις προτάσεις των Τραπεζών.

δ) Να προσφύγουν στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο (υπό ορισμένες προϋποθέσεις).

ε) Να υπερασπίσουν τα δικαιώματά τους μέσω της δικαστικής οδού.

ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ (ΣΥ.ΠΡΟ.ΔΑ.Τ.)



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ



Ηλεκτρονικές Πωλήσεις Προτύπων

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

Ανανέωση της συνδρομής από το διαδίκτυο στο σύνδεσμο:
<http://www.cyprusconsumers.org.cy/cca/index.php?language=gr>

Υπογραφή συνδρομητή: _____ Ημερομηνία: _____

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

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
helpdesk@hrdauth.org.cy**

