

Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

ΕΚΦΡΑΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΤΟΥ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



ΑΚΡΙΒΕΙΑ

ΡΕΠΟΡΤΑΖ

Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών

ΑΡΘΡΑ

- Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα
- Νόμος Καταναλωτών
- Δικαιώματα Ασθενών



9 770255 840003

Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Τριμηνιαίο εκφραστικό όργανο του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΗΣ - ΝΟΕΜΒΡΗΣ 2014
ΤΕΥΧΟΣ 150

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

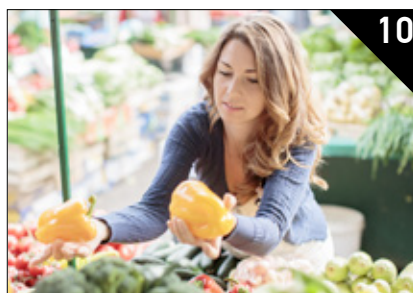
Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών ιδρύθηκε το 1973 από ομάδα Κυπρίων καταναλωτών. Το Διοικητικό Συμβούλιο του Συνδέσμου απαρτίζεται ως εξής: 15 μέλη που εκλέγονται κάθε 2 χρόνια από την Γενική Συνέλευση. 2 μέλη από κάθε επαρχιακή επιτροπή (ο πρόεδρος και ένα άλλο μέλος) που συμμετέχουν ex officio.

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 | Επικήδειος Σταυρούλας Ιακώβου
- 6 | Παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών
- 10 | Δικαιώματα καταναλωτών
- 16 | Δικαιώματα Ασθενών
- 18 | ΦΕΔ
- 20 | Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα CYS
- 22 | Σχολή Καταναλωτών
- 24 | Grundtvig



Αγαπητά μέλη του Συνδέσμου μας,

Φίλες και Φίλοι Καταναλωτές,

Οι ενδείξεις για τις προοπτικές της οικονομίας είναι, σύμφωνα με έρευνες, πιο αισιόδοξες. Η αξιολόγηση μας από τους οίκους αξιολόγησης άρχισε να είναι θετική.

Ωστόσο για πολλούς καταναλωτές τίποτε δεν έχει αλλάξει, αντίθετα εξαντλούνται τα αποθέματα των αντοχών τους. Η ανεργία είναι ακόμη ψηλή και η οικονομία δεν λέει να πάρει μπρος.

Πώς να πάρει, αφού οι τράπεζες δεν χρηματοδοτούν και η ανταγωνιστικότητα της οικονομίας δεν έχει σημειώσει βελτίωση; Η καθημερινότητα πολλών καταναλωτών είναι οι ειδοποιήσεις για πληρωμές και όλες με προθεσμίες και πρόστιμα σε περίπτωση καθυστέρησης.

Αυτή είναι η εποχή των φόρων.

Όλοι έρχονται μαζεμένοι, φόρος ακίνητης ιδιοκτησίας της Κυβέρνησης, τέλος ακίνητης ιδιοκτησίας των Δήμων, αποχετευτικά, σκύβαλα και πάει λέγοντας.

Πέραν των συνθησιμένων βαρών όπως το ρεύμα, το νερό, τα καύσιμα που συνεχώς ανεβαίνουν οι τιμές και σπάνια κατεβαίνουν, τόσο που δεν το παίρνουμε είδηση. Και πέραν των σχολείων, κολλεγίων, πανεπιστημίων και συναφών εξόδων. Για δε τα δάνεια και τις υποχρεώσεις εξόφλησης τους τι να πει κανένας;

Πολύ ωραία η Οδηγία και ο Κώδικας Συμπεριφοράς των τραπεζών που εξέδωσε η Κεντρική Τράπεζα από τον Σεπτέμβρη του 2013, αλλά ποιος τα εφαρμόζει; Σίγουρα όχι τα τραπεζικά μας ιδρύματα.

Στη Βουλή μιλούν. Μιλούν πολύ για τις ευάλωτες ομάδες, για τον κόσμο που υποφέρει. Το αποτέλεσμα όμως;

Καλό Φθινόπωρο και κάθε καλό.

Φρόνη Μιχαήλ
Πρόεδρος



ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ ΙΑΚΩΒΟΥ

11/8/2014

ΕΠΙΚΗΔΕΙΟΣ ΠΟΥ ΕΚΦΩΝΗΘΗΚΕ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΔΣ ΣΤΗΝ ΚΗΔΕΙΑ ΤΗΣ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΣ ΙΑΚΩΒΟΥ ΣΤΙΣ 11/8/2014

Αγαπημένη και Αξέχαστη Σταυρούλα

Όταν κάποιος, μας φεύγει «πλήρης ημερών», ευλογημένος από το Θεό, θα πρέπει να αναφέρουμε και το ποιόν των ημερών του μεταστάντα. Και η περίπτωση σου, αγαπημένη Σταυρούλα, είναι πράγματι αξιοθαύμαστη γιατί από τα δεκαοκτώ σου χρόνια μέχρι πριν λίγους μήνες η ζωή σου ήταν μια ζωή προσφοράς. Πρόσφερες ως συνεπής Δημόσιος Υπάλληλος μέχρι τα 60 σου πάρα πολλά. Συνέχισες όμως μέχρι τέλους την ανιδιοτελή προσφορά σου. Η δράση σου υπήρξε πλούσια, κοπίαζες και μοχθούσες, αλλά πάντα υπήρξες μια πρωτοπόρος.

Πλούσιες οι εμπειρίες και οι προκλήσεις μετά το 1936, που πήρες το Δίπλωμα από το Διδασκαλείο Θηλέων Φανερωμένης, με άριστα σε όλα τα θέματα. Τα δυο πρώτα χρόνια υπηρέτησες στο Εθνικό Λύκειο Καΐρου. Το 1938 επιστρέφεις και αρραβωνιάζεσαι με το δάσκαλο Ευριπίδη Ιακώβου και το 39 διορίζεσαι δασκάλα στη Νήσου. Μετατέθηκες στο Στρουμί Πάφου, όπου εκεί ανάλαβες ένα πολλαπλό ρόλο. Περιποιήθηκες τα ξυπόλυτα παιδιά με τις βράκες και τα δίδαξες πώς να τρέφονται πώς να ντύνονται και πώς να καθαρίζονται. Έτσι κάθε βράκα τη μετέτρεψες σε τρία παντελονάκια. Δίδαξες τη ραπτική και την κατασκευή κεντημάτων στις μπτέρες των μαθητών σου. Αυτή η ανάληψη των πολλών ρόλων και της πολλαπλής προσφοράς έμελλε να καθορίσει και την υπόλοιπη σου ζωή.

Στο σχολείο στο στρατόπεδο στο Ζύγι, που υπηρέτησες μετά, εφάρμοσες πρωτοποριακές εκπαιδευτικές μεθόδους, όπως τη «Sentence Method» και αντιμετώπισες με επιτυχία τα πολλά προβλήματα των εκατοντάδων αρφάνων παιδιών που ήρθαν από την Ελλάδα, στη



Η κ. Σταυρούλα Ιακώβου με τα λουλούδια και το αναμνηστικό δώρο που της επιδόθηκε

Η κ. Σταυρούλα Ιακώβου,
ιδρυτής του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών

διάρκεια του πολέμου. Η επιτυχία σας αυτή, σωστά αξιολογείται και διορίζετε μαζί με το σύζυγό σου Διευθυντές της «Αναμορφωτικής Σχολής Λαπήθου», το 1943. Εκεί έμπαιναν παιδιά με εγκληματικό παρελθόν, κλέφτες, δολοφόνοι, ανυπότακτοι, εριστικοί, χωρίς σεβασμό σε κανένα και έβγαιναν πειθαρχημένοι πολίτες, γνωρίζοντας ο καθένας μια τέχνη. Ήσουν η μόνη γυναίκα στο διδακτικό προσωπικό και είχες και το ρόλο της μάνας όλων αυτών των παιδιών.

Μας εντυπωσιάζει ακόμα και σήμερα η σωστή οργάνωση που είχατε:

- Η λειτουργία επιτροπών όπως Υγείας, Αθλητισμού, Περιβάλλοντος κ.λ.π.
- Τα συστηματικά μαθήματα καλής συμπεριφοράς.
- Η συζήτηση στις ομάδες των παιδιών της προβληματικής συμπεριφοράς

Η Σχολή λειτούργησε από το 1943 μέχρι το 1960, οπότε, παρά τα εξαιρετικά της αποτελέσματα αποφασίστηκε η διάλυση της. Αλήθεια πόσα παιδιά θα γλίτωναν από τις εξαρτήσεις και θα εσώζοντο αν είχαμε άλλα παρόμοια ιδρύματα και άλλες Σταυρούλες.

Η φοίτηση σου για 2 χρόνια στο Πανεπιστήμιο Leicester σε ανάδειξε σε πρωτοποριακή μορφή στο μάθημα της Οικιακής Οικονομίας ως καθηγήτρια της Παιδαγωγικής Ακαδημίας με σεμινάρια κι επιμορφώσεις κατήρτισες δασκάλες και το μάθημα εισήχθη στο Αναλυτικό Πρόγραμμα. Στην αρχή με τα κορίτσια και στη συνέχεια με τα αγόρια. Τα παιδιά εκτός από τις θεωρητικές γνώσεις μάθαιναν να φροντίζουν τον εαυτό τους, να μαγειρεύουν, να ράβουν και να κεντούν.

Μάθαιναν να καθαρίζονται, να τρέφονται υγιεινά και να ξεχωρίζουν τις βλαβερές από τις ωφέλιμες τροφές. Δηλαδή αγαπητή Σταυρούλα, έμαθες στα παιδιά να ζουν σωστά. Αξιοποίησες σωστά το ρόλο της καθηγήτριας και της Επιθεωρήτριας του μαθήματος της Οικιακής Οικονομίας.

Το 1973 ιδρύσατε με μια ομάδα φίλων και συναδέλφων τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, στο Διοικητικό Συμβούλιο του οποίου

συμμετείχες ανελλιπώς, ως εκλεγμένη ή Επίτιμο Μέλος. Στο περιοδικό του Συνδέσμου «Καταναλωτής» δημοσίευσες πάρα πολλά άρθρα, όπως επίσης και πολλά άρθρα σε περιοδικά του εξωτερικού, όπως το «Nice-Mail».

Το ενδιαφέρον σου και οι προσπάθειες σου εδημιούργησαν το Νόμο «Περί Σχολικών Κυλικείων» και μετέτρεψαν τα Σχολικά Κυλικεία από περίπτερα και ζαχαροπλαστεία που ήταν, σε κέντρα υγιεινής διατροφής.

Ενώ όμως η εκπαίδευση των μαθητών είχε θεσμοθετηθεί υστερούσαμε στην εκπαίδευση ενηλίκων. Με πρωτοβουλία δική σου ιδρύθηκε η Σχολή Ενηλίκων Καταναλωτών, το 1990, σ' όλες τις πόλεις. Τα θέματα που διδάσκονται είναι τα πιο καυτά της κυπριακής αγοράς και οι διδάσκοντες είναι οι πιο ειδικοί στο θέμα. Το θέμα της υγιεινής των τροφίμων το δίδασκες η ίδια με μεγάλη επιτυχία.

Γι' αυτή τη δράση σου το 2003 έχεις τιμηθεί και βραβευτεί στο Πανεπιστήμιο του Βερολίνου με το βραβείο «Tower Person Award», ως η καλύτερη εκπαιδύτρια καταναλωτών της Ευρώπης.

Οι τιμές κι οι διακρίσεις που έλαβες είναι πολλές. Η μεγαλύτερη διάκριση όμως πιστεύουμε είναι η αναγνώριση της προσφοράς σου και η αγάπη προς το πρόσωπό σου. Πάντα θα σε θυμόμαστε και θα σε ευγνωμονούμε.

Ευχόμαστε το έργο που άφησες να βρει συνεχιστές. Η μεθοδικότητα σου, η συνέπεια και ο αλtruισμός σου ήταν εξαιρετικά χαρίσματα και ως σωστός άνθρωπος εγέμισες τη ζωή σου με μέρες και τις μέρες με προσφορά στον συνάνθρωπο.

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών θα εισηγηθεί στο Δήμο Λευκωσίας να δώσει το όνομά σου σε ένα δρόμο.

Ελαφρύ ας είναι το χώμα που θα σε σκεπάσει!

Στην κόρη, στους γαμπρούς και τα εγγόνια εκφράζουμε τα ειλικρινή συλλυπητήρια μας.



Αναμνηστική φωτογραφία με μαθητές της Σχολής το 1995

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

Δωρεάν επιδιόρθωση πόρτα γκαρταρόμπας με την επέμβαση του ΚΣΚ

«Έχουμε αγοράσει από ... τις κουζίνες, πόρτες, ερμάρια για το καινούργιο μας σπίτι. Τους έχουμε δώσει σύνολο €32.000 και σε όλο τον όμιλο ακόμα €11.000. Τους έχουμε ξοφλήσει εδώ και πάρα πάρα πολύ καιρό, παρόλο που είχαμε κάποιο πρόβλημα το οποίο είχαν αναλάβει και ακόμη δεν έχει επιλυθεί. Στο σπίτι έχουμε μπει τον Αύγουστο του 2013. Η πόρτα της γκαρταρόμπας μας η οποία στοίχισε περίπου €3000 (μόνο οι πόρτες) έχει σταματήσει να δουλεύει από το Νοέμβριο του 2013. Τους το είχαμε αναφέρει και ήρθαν μετά από πολλές μέρες να το δουν και να προσπαθήσουν να το φτιάξουν. Τελικά το Δεκέμβριο μας είπαν ότι παράγγειλαν κάποια εξαρτήματα για να το φτιάξουν. Από το Δεκέμβριο ήρθαν Ιούλιο σε μας αλλά η πόρτα δεν φτιάχτηκε γιατί είπαν θέλει ένα ειδικό κατσαβίδι... και ακόμη περιμένουμε να "βρουν το ειδικό κατσαβίδι". Τους πήραμε αρκετές φορές τηλεφώνω αλλά ακόμη δεν ήρθαν. Έχει σχεδόν 10 μήνες που γνωρίζουν το πρόβλημα και ακόμη να φτιαχτεί».

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ άσκησε πίεση στην εταιρεία και πέτυχε την επιδιόρθωση της πόρτας δωρεάν.

Δωρεάν επιδιόρθωση φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή

«Σας στέλνω συνημμένα το συμβόλαιο το οποίο κάναμε με την ...για την παροχή του φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή, και την φόρμα την οποία μας δόθηκε για την επισκευή όταν τους πήραμε τον φορητό υπολογιστή ο οποίος ήταν ελαττωματικός από την αρχή.

Όπως σας έχω ενημερώσει από το τηλέφωνο έχουμε πάρει πάρα πολλές φορές τηλεφώνω σε όλο αυτό το διάστημα και η μόνη απάντηση η οποία λαμβάνουμε είναι ότι δεν έχουν πάρει απάντηση από το κέντρο επισκευών ακόμα και όταν έχουν απάντηση θα μας ενημερώσουν. Έχουμε ζητήσει να μιλήσουμε με κάποιο υπεύθυνο και μας είπαν ότι δεν υπάρχει και να μας δώσουν κάποια ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία μπορούμε να στείλουμε επιστολή. Το τμήμα στο οποίο μας είπαν για να σταλεί η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι το ίδιο με το τμήμα που επικοινωνούμε τηλεφωνικά. Με άλλα λόγια δεν μας δίνουν στοιχεία κάποιου υπεύθυνου του οποίου μπορούμε να μιλήσουμε και η απάντηση είναι πάντα η ίδια, «δεν μας έχουν ενημερώσει ακόμα και μόλις έχουμε ενημέρωση θα σας ειδοποιήσουμε».

Να σας ενημερώσω όμως ότι εμείς συνεχίζουμε να πληρώνουμε για τον ηλεκτρονικό υπολογιστή τον οποίο και δεν έχουμε, και επίσης δεν ξέρουμε που βρίσκεται και δεν έχουμε ιδέα το πότε θα επισκευαστεί. Προτείναμε επίσης να μας δοθεί καινούριος υπολογιστής αφού υπάρχει πρόβλημα, και μας είπαν ότι αυτό δεν ξέρουν αν μπορεί να γίνει γιατί οι υπολογιστές δεν είναι δικόι τους αλλά τους παίρνουν από την αντιπροσωπεία. Ποια αντιπροσωπεία; Έχουμε ζητήσει να μας δώσουν έστω κάποια στοιχεία επικοινωνίας της αντιπροσωπείας για να επικοινωνήσουμε εμείς οι ίδιοι μαζί τους να δούμε τι γίνεται και ξανά μας είπαν ότι μόνο με την ... μπορούμε να επικοινωνήσουμε στο τηλέφωνο το οποίο αναγράφεται στο συνημμένο service order το οποίο σας στέλνω.

Έχουμε προσπαθήσει πάρα πολύ για να μάθουμε τι γίνεται με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή αλλά δυστυχώς δεν έχουμε καμία ανταπόκριση. Παρακαλώ όπως μας βοηθήσετε με αυτή την υπόθεση για να λυθεί το συντομότερο».

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε ώστε να διασφαλιστεί δωρεάν επιδιόρθωση του υπολογιστή. με βάση τη νομοθεσία περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000): «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη».

Των Ιωάννας Νικολάου και Μαρίνας Δημητρίου
Λειτουργιών Εξυπηρέτησης
Καταναλωτών

Δωρεάν κινητό με την επέμβαση του ΚΣΚ

« Αγαπητέ Κύριε,

Στις 19/9/2013 αγόρασα από ... το Galaxy S4 samsung, αξίας 569 ευρώ. Αμέσως μετά από 2 μήνες από την αγορά είχε το εξής πρόβλημα: « Έκλεινε μόνο του (χωρίς να φταίει η μπαταρία ήταν full) και έλεγε stuck στο logo της samsung και άνοιγε. Αυτό γινόταν συνεχώς και αμέσως πήγαμε στο ίδιο κατάστημα και ο υπάλληλος μας είπε δεν είναι τίποτα θα σας το ρυθμίσουν δεν θα ξανακάνει πρόβλημα. Αμέσως μετά φυσικά συνεχίστηκε το πρόβλημα και όταν πήγαμε κόντευαν χριστούγεννα και μου πε υπάλληλος ότι δεν μπορούσαν να μου δώσουν άλλο καινούργιο γιατί ήταν out of stock και να πήγαινα μετά τις γιορτές. Η ταλαιπωρία συνεχίστηκε το πήραμε το κρατήσαν 20 μέρες περίπου και μου δώσανε το ίδιο κινητό και ο τεχνικός μόνο ρύθμιση έκανε πάλι. Μόλις το πήραμε πίσω πάλι το ίδιο πρόβλημα και το ξαναπήραμε. Επέμενα ότι έχει λογισμικό, εργοστασιακό πρόβλημα και πρέπει να μας δώσουν άλλο κινητό όπως προβλέπει η εγγύηση. Αρνούνται να μου το αλλάξουν και τηλέφωνο μέχρι σήμερα δεν έχω....»

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ κατάφερε να αντικατασταθεί το κινητό του καταναλωτή.

Δωρεάν αντικατάσταση κινητού τηλεφώνου με την επέμβαση του ΚΣΚ

«Αγόρασα ένα τηλέφωνο και κάποια στιγμή πρόσεξα ότι εμφανιζόταν ένας λεκές εσωτερικά στο κέντρο της οθόνης. Το έφερα για επιδιόρθωση μου επιστράφηκε χωρίς να διορθωθεί και όταν το παρέλαβα με βεβαίωσαν ότι άλλαξε το "touch".

Το ξαναέφερα με βεβαίωση και πάλι ότι άλλαχτηκε η οθόνη. Στις 10/9/2013 το ξαναέφερα και με παρέπεμψαν στον τεχνικό. Το παρέλαβα χωρίς να διορθωθεί γιατί όταν πρόβλημα. Μετά το ξαναέφερα και μου είπαν ότι δεν διορθώνεται. Μέχρι σήμερα δεν έχω παραλάβει το τηλέφωνο. Ζητώ αλλαγή του τηλεφώνου ή επιστροφή των χρημάτων που πλήρωσα. Θεωρώ ότι το τηλέφωνο είναι ελαττωματικό από το εργοστάσιο και αδυνατεί να το διορθώσει. Επίσης το θεωρώ απαράδεκτο ότι με διαβεβαίωσαν δύο φορές για αλλαγή της οθόνης και του "touch" χωρίς να το πράξουν. Περιμένω τα σχόλιά σας για την αντιμετώπιση και την ταλαιπωρία που έτυχα».

Ενέργεια

Μίλησα με την εταιρεία και το κινητό του καταναλωτή αντικαταστάθηκε αφού δεν προνοείται επιστροφή χρημάτων. Σύμφωνα με τον νόμο περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000) «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη». Ο ΚΣΚ μίλησε με την εταιρεία και το notebook αντικαταστάθηκε με καινούργιο αμέσως.

Αλλαγή κοσμημάτων με την επέμβαση του ΚΣΚ

«Εγώ η ... αγόρασα από την εταιρεία..... χρυσαφικά αξίας €460 χωρίς απόδειξη. Ζήτησα κόσμημα 18κ με διαμαντάκια και ένα ζευγάρι σκουλαρίκια. Όταν τα έλεγα σε άλλο μαγαζί τα κοσμήματα είναι 9κ και τα διαμαντάκια δεν ήταν αυθεντικά (ζιρκόνια). Μετά από πολλές προσπάθειες να βρούμε λύση δεν ανταποκρίνεται. Παρακαλώ όπως με βοηθήσετε να βρω την λύση μεταξύ μας: Έδωσα €200 προκαταβολή».

Ενέργεια

Μιλήσαμε με την εταιρεία και της έδωσαν τα κοσμήματα που ζητούσε.

Δωρεάν επιδιόρθωση κινητού τηλεφώνου

«Στις 14/7 αγόρασα ένα καινούργιο τηλέφωνο SONY Xperia από την ... Το φορτίσαμε αλλά δεν λειτουργήσε ποτέ. Το επιστρέψαμε με την προϋπόθεση να μας δωθεί ένα καινούργιο και μη ελαττωματικό. Μας είπαν οκ αλλά για να γίνει αυτό θα πρέπει να σταλεί στην αντιπροσωπεία (στο εξωτερικό) για να δώσει την έγκριση της αλλαγής. Μετά από 2 βδομάδες μας ειδοποιούν ότι το κινητό βρίσκεται στο κατάστημα. Με έκπληξη μας ενημερώνουν ότι είναι το ίδιο κινητό αλλά "μην ανησυχείτε έχει αλλάξει το motherboard" ... τους λέμε δεν το θέλουμε ΑΥΤΟ το κινητό από τη στιγμή που έγινε επέμβαση πάνω του αλλά θέλουμε ένα καινούργιο του κουτιού. Να μην πολυλογώ... έχουμε πάει 5 φορές στο κατάστημα και έχουμε πάρει 15 φορές τηλ μέχρι να βρούμε την άκρη και ακόμα δεν την έχουμε βρει. Ταλαιπωρηθήκαμε μέχρι να βρούμε ΕΝΑ άνθρωπο ΥΠΕΥΘΥΝΟ! Αυτή τη στιγμή δεν θέλω κινητό από τη συγκεκριμένη εταιρεία αλλά τα λεφτά μου πίσω γιατί απλά δεν τους εμπιστεύομαι πλέον. Μου έχουν πει αμέτρητες φορές ότι είναι μεταπωλητές και ακολουθούν την πολιτική των κατασκευαστριών εταιρειών και ότι είναι πολιτική της εταιρείας να μην επιστρέφουν χρήματα ... καλό ε?? Έχω αγοράσει αρκετά προϊόντα από το ίντερνετ (amazon ebay κτλ) και έτυχε πολλές φορές να μου γίνει επιστροφή χρημάτων για τον α ή β λόγο... Τελικά τι επιτέλους είναι ηθικά σωστό σε αυτό τον τόπο ??? Το κινητό έχει αγοραστεί στο όνομα του συζύγου μου ... και το γεγονός ότι δεν έχει κινητό ακόμα έχει επιπτώσεις στην εργασία του. Είναι 20/8 κινητό ακόμα δεν έχω αλλά τα λεφτά μου η τα έχει από τις 14/7» !!!!

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε ώστε να επιδιορθωθεί δωρεάν το κινητό αφού η νομοθεσία δεν υποχρεώνει τον πωλητή να αντικαταστήσει το προϊόν αν μπορεί να το επιδιορθώσει σύμφωνα με τον νόμο περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000) «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη. Η επανόρθωση θεωρείται δυσανάλογη εάν, σε σύγκριση με τον εναλλακτικό τρόπο επανόρθωσης, συνεπάγεται για τον πωλητή υπερβολικά υψηλό κόστος, λαμβάνοντας υπόψη-

(α) Την αξία που θα είχε το αγαθό, εάν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης,

(β) τη σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης, και

(γ) το κατά πόσον ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή».

Αντικατάσταση ελαττωματικής φωτογραφικής

«Αγόρασα αδιάβροχη φωτογραφική μηχανή τύπου DC SONY DSF-TF1 BLACK+MEM8GB, serial number S0150691561, κωδικός προϊόντος 0765359, από το κατάστημα ..., τιμή αγοράς €200.00. Η μηχανή αποδείχθηκε ελαττωματική διότι 'μπάζει νερά' και δεν λειτουργεί. Δυστυχώς ο πωλητής και ο εισαγωγέας δεν ανταποκρίνονται, εδω και τρεις εβδομάδες, στην αίτηση μου για αντικατάσταση της μηχανής η οποία καλύπτεται από εγγύηση. Η φωτογραφική μηχανή αυτού του τύπου καλύπτεται από εγγύηση για χρήση μέχρι βάθους νερού 10 μέτρων. Χρησιμοποιήθηκε μόνο δύο φορές και πάντοτε σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Σας Ευχαριστώ».

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε ώστε η φωτογραφική μηχανή να αντικατασταθεί με καινούργια χωρίς να πληρώσει οτιδήποτε.

Αντικατάσταση tablet με καινούργιο με διαμεσολάβηση του ΚΣΚ

«Είμαι μέλος του συνδέσμου. Έχω αγοράσει Tablet από την Εταιρεία... Το Tablet το έχω αγοράσει τον Ιανουάριο 2014. Μέχρι σήμερα το έχω επιστρέψει 3 φορές στην εταιρεία για επιδιόρθωση με το ίδιο πρόβλημα (τρεμοπαίζει η Οθόνη). Μου έχουν τηλεφωνήσει σήμερα ότι το tablet είναι έτοιμο και να περάσω να το πάρω. Τους έχω ήδη αναφέρει ότι αρνούμαι να πάρω το ίδιο TABLET, και ζητώ τα λεφτά μου πίσω ή καινούργιο Tablet. Ο υπεύθυνος του καταστήματος μου έχει αναφέρει ότι δεν δικαιούμαι και πρέπει να πάρω το ίδιο tablet. Το tablet έχει 2 χρόνια εγγύηση και το έχω αγοράσει πριν 6 μήνες. Μου έχει επίσης αναφέρει ότι μόνο στις πρώτες 14 μέρες δικαιούμαι τα λεφτά μου πίσω. Σας ζητώ να κάνετε καταγγελία ως Σύνδεσμος Καταναλωτών εκ μέρους μου για να βρω το δικαίωμά μου».

Ενέργεια

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών διαμεσολάβησε και πέτυχε να αντικατασταθεί το tablet με καινούργιο, της αρεσκείας του καταναλωτή, όπως προνοεί η νομοθεσία, περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000): «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη».

Διαμεσολάβηση για επιδιόρθωση ελαττωματικού home cinema

“Γεια σας,

Είχα μιλήσει μαζί σας προηγουμένως για ένα παράπονο που είχα με ένα home cinema που αγόρασα από...τον περασμένο Νοέμβριο. Όταν αγόρασα το σύστημα όλα δούλευαν μια χαρά για περίπου 3 μήνες. Μετά από αυτό το διάστημα, τα 2 μπροστινά μεγάφωνα άρχισαν να παρουσιάζουν προβλήματα και όσο περνούσε ο καιρός χειρότερη η κατάσταση τους έτσι στις 25 Ιουνίου έστειλα τη συσκευή ... για επιδιόρθωση. Στις 23 Ιουλίου μου τηλεφώνησαν να πάω να παραλάβω τη συσκευή μου από το κατάστημά τους λέγοντας μου ότι δεν είχε κανένα πρόβλημα και οι τεχνικοί τους δεν εντόπισαν κανένα ελάττωμα. Το πήρα και το έστησα σπίτι μου πάλι και είχα ακριβώς το ίδιο πρόβλημα που είχα και προηγουμένως. Αυτή τη φορά τράβηξα βίντεο (το έχω αποθηκευμένο αν το χρειάζεστε) όταν η συσκευή μου έκανε το πρόβλημα και τους το πήρα μαζί με τη συσκευή στις 26/07 απαιτώντας καινούρια αφού προφανώς πρέπει να ήταν ελαττωματική. Μου είπαν οι πιθανότητες να πάρω καινούριο είναι πολύ μικρές και θα έπρεπε να μιλήσω με κάποιο από τους τεχνικούς τους. Όταν πήρα τηλέφωνο στο ...μίλησα με μια κοπέλα και μου είπε ότι δεν θα μου δώσουν καινούριο και θα πρέπει να συνεχίσω να τους το στέλνω κάθε φορά που παρουσιάζει πρόβλημα μέχρι να λήξει η εγγύηση μου και μετά θα πρέπει να πληρώσω για οποιαδήποτε επιδιόρθωση χρειάζεται. Στις 25/08 πήρα τηλέφωνο στη... να ρωτήσω τι είχε γίνει τελικά και μου είπαν ότι η ...ήταν κλειστή και δεν ήξεραν αν έγινε η επιδιόρθωση. Έτσι, πήρα η ίδια τηλέφωνο στη ... και όταν μου απάντησαν μου είπαν ότι το επιδιορθώνουν. Ακόμα περιμένω να το παραλάβω”.

Ενέργεια

Ο ΚΣΚ διαμεσολάβησε και παραδόθηκε το home cinema επιδιορθωμένο όπως προνοεί η νομοθεσία, περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000): «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη».

Αντικατάσταση κινητού τηλεφώνου που είχε πρόβλημα με την οθόνη

Καταναλωτής απευθύνθηκε στον ΚΣΚ γιατί είχε πρόβλημα με την οθόνη του κινητού του. Το πήρε στο κατάστημα και το κρατούσαν για μέρες χωρίς να έχει καμιά απάντηση από την εταιρεία και έμεινε χωρίς κινητό.

Ενέργεια

Μιλήσαμε με την εταιρεία και το κινητό αντικαταστάθηκε αμέσως με καινούργιο, όπως προνοεί η νομοθεσία, περί Ορισμένων Πτυχών της Πώλησης Καταναλωτικών Αγαθών και των Συναφών Εγγυήσεων Νόμος του 2000 (7(Ι)/2000): «Ο καταναλωτής έχει, κατ' αρχάς, δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή τη δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη».

Ο ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2013 (ΜΕΡΟΣ 2^ο)

Εξ' αποστάσεως Συμφωνίες και Συμφωνίες εκτός Εμπορικού Καταστήματος

Για σκοπούς της νομοθεσίας αυτής:

«εξ' αποστάσεως σύμβαση» σημαίνει: κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ' αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ' αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

«σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος» σημαίνει κάθε σύμβαση μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή:

(α) η οποία συνάπτεται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου, ή

(β) για την οποία έγινε προσφορά από τον καταναλωτή κάτω από τις ίδιες συνθήκες που περιγράφονται στην παράγραφο (α), ή

(γ) η οποία συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου ή με χρήση οποιουδήποτε μέσου εξ' αποστάσεως επικοινωνίας, αμέσως μετά από προσωπική και ατομική επαφή με τον καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου, με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, ή

(δ) η οποία συνάπτεται στη διάρκεια εκδρομής οργανωμένης από τον έμπορο με σκοπό ή αποτέλεσμα τη διαφήμιση και πώληση αγαθών ή υπηρεσιών στον καταναλωτή.

Πριν δεσμευθούμε με σύμβαση εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο έμπορος θα πρέπει να μας παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο και οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης και δεν μεταβάλλονται χωρίς τη ρητή συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών. Ο έμπορος έχει το βάρος της απόδειξης αναφορικά με το εάν μας έχει δώσει τις αναγκαίες πληροφορίες ή όχι.

Ανάμεσα σε άλλα οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του εμπόρου (ιδίως την εμπορική επωνυμία του), τη γεωγραφική διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεμοιότητας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου αν διαφέρει από τη διεύθυνση αλληλογραφίας του, τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων.



Αν η τιμή δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί, καθώς και όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις, ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις.

Πέραν αυτών θα πρέπει να ενημερώνει για το κόστος χρησιμοποιήσεως του μέσου επικοινωνίας εξ' αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων, τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, κατά περίπτωση, της πολιτικής που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων.

Επιπλέον, θα πρέπει να ενημερώνει αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο Τμήμα Α του Παραρτήματος Ι της σχετικής νομοθεσίας.

Υποχρέωση έχει ο έμπορος και για την υπενθύμιση της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών και κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων. Επίσης θα πρέπει να ενημερωνόμαστε για την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς, τη διάρκεια της σύμβασης, κατά περίπτωση, ή, αν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τον τερματισμό της σύμβασης.

Κατά περίπτωση, ενημέρωση θα πρέπει να δίνεται και για την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης, την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή όποτε το ζητήσει ο έμπορος, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, κάθε αξιολογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

Αφού ενημερωθούμε για τα πιο πάνω έχουμε το δικαίωμα μέσα σε χρονικό διάστημα 14 ημερών να υπαναχωρήσουμε από την εξ' αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, χωρίς να αναφέρουμε τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες.

Η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από:

(α) την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, για τις συμβάσεις υπηρεσιών

(β) την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών, για τις συμβάσεις πώλησης

(γ) την ημέρα σύναψης της σύμβασης, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, αν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο.

Αν ο έμπορος δεν μας έχει δώσει εκ των προτέρων τις πληροφορίες

Του Γιώργου Στυλιανού,
Συντονιστή του ΚΣΚ

σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, ενώ εάν ο έμπορος μας ενημερώσει εντός 12 μηνών, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από την ημέρα που λάβαμε τις εν λόγω πληροφορίες.

Πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, θα πρέπει να ενημερώσουμε τον έμπορο για την απόφασή μας να υπαναχωρήσουμε από τη σύμβαση και για το σκοπό μπορούμε:

(α) είτε να χρησιμοποιήσουμε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος Ι, της σχετικής νομοθεσίας

(β) είτε να κάνουμε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή μας να υπαναχωρήσουμε από τη σύμβαση. Σε αυτή την περίπτωση εμείς ως καταναλωτές φέρουμε το βάρος της απόδειξης ότι ασκήσαμε το δικαίωμα υπαναχώρησης.



Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης τερματίζει τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών:

(α) να εκτελέσουν την εξ' αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος ή

(β) να συνάψουν σύμβαση εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σε περιπτώσεις που υποβλήθηκε προσφορά από τον καταναλωτή.

• Ο έμπορος επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα ενημέρωσης για την απόφαση υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση.

• Ο έμπορος επιστρέφει τα χρήματα χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής με εκείνα που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν ο καταναλωτής έχει συμφωνήσει διαφορετικά και υπό τον όρο να μην επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με δαπάνες προκύπτουσες από την επιστροφή των χρημάτων.

• Ο έμπορος δεν απαιτείται να επιστρέψει τις πρόσθετες δαπάνες παράδοσης, αν ο καταναλωτής ρητώς είχε επιλέξει διαφορετικό τρόπο παράδοσης από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που προσφέρει ο έμπορος.

• Ο έμπορος μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι έστειλε πίσω τα αγαθά, εκτός αν ο έμπορος προσφέρθηκε να παραλάβει ο ίδιος τα αγαθά, όσον αφορά τις συμβάσεις πώλησης.

• Ο καταναλωτής επιστρέφει τα αγαθά στον έμπορο εντός 14 ημερών από την ημέρα ανακοίνωσης στον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν ο έμπορος έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος.

• Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός αν ο έμπορος συμφώνησε να επιβαρυνθεί με το εν λόγω κόστος ή αν δεν ενημέρωσε τον καταναλωτή, ότι ο καταναλωτής οφείλει να επιβαρυνθεί.

• Στην περίπτωση συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, εφόσον τα αγαθά παραδόθηκαν στην οικία του καταναλωτή τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο έμπορος παραλαμβάνει με δικά του έξοδα τα αγαθά, εφόσον πρόκειται για αγαθά που δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικώς.

• Ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο έμπορος δεν παρέσχε κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

• (α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, αν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του

καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης του, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο

• (β) την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς, τις οποίες δεν μπορεί να ελέγξει ο έμπορος και ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης

• (γ) την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων

• (δ) την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα

• (ε) την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους υγείας και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση

• (στ) την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία

• (ζ) την προμήθεια οινοπνευματωδών ποτών, η τιμή των οποίων έχει συμφωνηθεί τη στιγμή της σύμβασης πώλησης, η παράδοση των οποίων μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από 30 ημέρες και η πραγματική τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος

• (η) συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Αν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο έμπορος παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή ή αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά

• (θ) την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση

• (ι) την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων

• (ια) συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό

• (ιβ) την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών νοίκιασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής αν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης

• (ιγ) την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, αν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμα υπαναχώρησής του.

• Παράδοση: Σε συμβάσεις πώλησης, εκτός αν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο έμπορος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

• Για συμβάσεις πωλήσεων και παροχής υπηρεσιών και σε

συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας και ψηφιακού περιεχομένου ισχύουν τα ακόλουθα:

• Έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής: Οι έμποροι απαγορεύεται να χρεώνουν τους καταναλωτές, για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, δαπάνη υπερβαίνουσα του κόστους χρήσης αυτού του μέσου από τον έμπορο.

• Τηλεφωνική Επικοινωνία

• Όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία μαζί με τον καταναλωτή σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής, τη στιγμή που επικοινωνεί με τον έμπορο, δεν υποχρεούται να πληρώσει πέραν από τη βασική τιμή χρέωσης της τηλεφωνικής γραμμής.

• Ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος των παρόχων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να επιβάλλουν χρέωση για αυτές τις κλήσεις.

Τέλος θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι πριν δεσμευτούμε από τη σύμβαση ή προσφορά, ο έμπορος θα πρέπει να έχει τη ρητή συναίνεση μας για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του. Αν ο έμπορος δεν έχει λάβει τη ρητή συγκατάθεση μας, αλλά την έχει συναγάγει, χρησιμοποιώντας τις προκαθορισμένες επιλογές τις οποίες ο καταναλωτής απαιτείται να απορρίψει προκειμένου να αποφύγει την πρόσθετη πληρωμή, τότε δικαιούμαστε την επιστροφή αυτής της πληρωμής.



Φρύνη Μιχαήλ:

Οι καταναλωτές έγιναν πιο συνειδητοποιημένοι

Ο κόσμος δεν ξέρει πού να απευθυνθεί

Οι συνεχείς διαμάχες των αρμοδίων για τα μεγάλα ζητήματα της οικονομίας δημιουργούν τόσο προβλήματα εσωτερικής αξιοπιστίας όσο και προβλήματα εμπιστοσύνης προς τα έξω, τονίζει η πρόεδρος του Σύνδεσμου Καταναλωτών, Φρύνη Μιχαήλ. Είναι κοινή παραδοχή ότι η ατιμωρησία στον τόπο μας καταγράφει ρεκόρ σε πολλούς τομείς, επισημαίνει η κ. Μιχαήλ σημειώνοντας ότι στην Κύπρο χωλαίνουν οι μηχανισμοί αποκατάστασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

- Πώς αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές την κατάσταση στην οικονομία μας; Αισθάνονται ότι έχει κάτι ουσιαστικά αλλάξει μετά τις θετικές αξιολογήσεις που λαμβάνουμε από τους δανειστές μας ή ανησυχούν ότι η κατάσταση θα χειροτερέψει τα επόμενα χρόνια; Παρά το γεγονός ότι έρευνες καταγράφουν κάποια σχετική αισιοδοξία σχετικά με τις προοπτικές, ωστόσο πολλοί καταναλωτές ζουν ακόμα κάτω από την πίεση της ανεργίας και των μειωμένων εισοδημάτων. Ειδικά, ανάμεσα στους νέους, όπου η ανεργία είναι ακόμα ψηλότερη, είναι φυσικό να επικρατεί μεγαλύτερη αβεβαιότητα, ανησυχία και απαισιοδοξία, η οποία ωθεί αρκετούς νέους να εγκαταλείπουν ή να μην επιστρέφουν στην Κύπρο. Αβεβαιότητα και απογοήτευση, όμως, επικρατεί γενικότερα, αφού ο κόσμος έχασε την εμπιστοσύνη του σε πολλούς θεσμούς, ενώ το γεγονός ότι η επανεκκίνηση της οικονομίας απέχει ακόμα πολύ από την πραγματικότητα, εξαντλεί και τα τελευταία αποθέματα αντοχής.

ΑΙΣΧΡΟΚΕΡΔΕΙΑ
Διαπιστώνουμε συνεχώς ότι οι τιμές πολλών προϊόντων εξακολουθούν να είναι ψηλές και οι τιμές πολλών υπηρεσιών ανεξέλεγκτες.

- Η κύρια ανησυχία του κόσμου τη δεδομένη στιγμή είναι το ζήτημα των εκποιήσεων, αλλά και η αποπληρωμή των συσσωρευμένων φόρων. Ποια είναι τα μηνύματα που λαμβάνετε ως Σύνδεσμος; Το θέμα των εκποιήσεων είναι για πολύ κόσμο εφιάλτης. Αφού κτύπησαν σε κλειστές πόρτες, όταν αναζήτησαν από τις τράπεζες λύσεις και διευκολύνσεις στο πρόβλημα που δικαιολογημένα αντιμετωπίζουν στην αποπληρωμή των δανείων τους, τώρα αντιμετωπίζουν κι αυτό το ενδεχόμενο. Πολλοί είναι εκείνοι που αποστρέφονται τον Σύνδεσμό μας για να καταγγείλουν υπερχρεώσεις και ψηλά επιτόκια, που επιδεινώνουν ακόμα περισσότερο την κατάσταση των χρεών τους. Οι φόροι που έχουν να πληρώσουν οι καταναλωτές και οι οποίοι συγκεντρώνονται στους 3-4 τελευταίους

μήνες του χρόνου, έρχονται επιπρόσθετα με άλλες υποχρεώσεις, δυσκολεύοντας ακόμα περισσότερο την ήδη δύσκολη κατάσταση. Ακόμα και ο πιο προσεκτικός προγραμματισμός δεν βοηθά όταν τα εισοδήματα απλώς δεν αρκούν.

- Πώς συμβουλευέτε τους καταναλωτές να διαχειρίζονται τα ζητήματα που προκύπτουν με τις τράπεζες και τα μη εξυπηρετούμενα δάνειά τους;

Από τις 13 Σεπτεμβρίου 2013 δημοσιεύτηκε η Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας για τη διαχείριση των καθυστερήσεων και ο Κώδικας Συμπεριφοράς των τραπεζών. Από τότε ο Σύνδεσμος συμβουλευεί τους ενδιαφερόμενους να μελετήσουν τα έγγραφα αυτά ώστε όταν αποστρέφονται για αναδιάρθρωση του δανείου τους, να ξέρουν τι να κάνουν και ποια είναι τα δικαιώματά τους. Αν τα τραπεζικά ιδρύματα έδειχναν προθυμία και δημιουργικότητα στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, σε πολλά από αυτά θα βρισκόταν λύσεις που θα ικανοποιούσαν και τις δύο πλευρές. Δυστυχώς, η κατάσταση είναι απογοητευτική, τα τραπεζικά ιδρύματα καταφεύγουν στις εύκολες λύσεις, τις χρεώσεις, τους ψηλούς τόκους και τους τόκους υπερημερίας, χωρίς να παρεμβαίνει οποιοσδήποτε αρμόδιος ή εποπτική αρχή. Οπωσδήποτε, όμως, εμείς συμβουλευόμαστε όσους αποστρέφονται στον Σύνδεσμο, να συνεργάζονται και να προτείνουν και οι ίδιοι λύσεις.

ΔΙΑΜΑΧΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΑΘΗΝΑΙ
Όταν ο κόσμος αντιμετωπίζει προβλήματα επιβίωσης, το τελευταίο που χρειάζεται είναι οι αδιάκοπες συγκρούσεις των αρμοδίων.

- Παρατηρείται ακόμα η τάση των καταναλωτών να κόβουν τις καταναλωτικές δαπάνες;

Βέβαια συνεχίζεται η συγκεκριμένη τάση. Κάτι καλό που προέκυψε από την κρίση είναι ότι οι καταναλωτές είναι τώρα πιο συνειδητοποιημένοι και πιο προσεκτικοί. Ερευνούν, συγκρίνουν τιμές και ποιότητα και μετά αγοράζουν την ποσότητα που χρειάζονται μόνο.

- Διαπιστώνονται ακόμα και σήμερα φαινόμενα αισχροκέρδειας εις βάρος των καταναλωτών; Με ποιους τρόπους τα αντιμετωπίζετε;

Εκείνο που διαπιστώνουμε συνεχώς είναι οι ψηλές τιμές πολλών προϊόντων και οι ανεξέλεγκτες τιμές πολλών υπηρεσιών. Ένα κλασικό παράδειγμα αισχροκέρδειας που είχε καταγγελθεί από πολλούς καταναλωτές ήταν οι τιμές του εμφιαλωμένου νερού το καλοκαίρι που πέρασε. Για το θέμα αυτό αναμένουμε ότι το ερχόμενο καλοκαίρι θα ληφθεί απόφαση από τον αρμόδιο Υπουργό να επιβάλει πλαφόν στις τιμές αυτές. Την εισήγηση αυτή επέβαλε ο Σύνδεσμός μας στον αρμόδιο Υπουργό. Πολλά παράπονα και καταγγελίες αφορούν ελαττωματικά προϊόντα που καλύπτονται από εγγύηση, αλλά οι καταναλωτές δεν μένουν ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση των πωλητών.

- Υπάρχει κατά τη γνώμη σας ικανοποιητικό νομοθετικό πλαίσιο που να προστατεύει τον καταναλωτή και να «τιμωρεί» αυτούς που παραβιάζουν τα δικαιώματά του;

Υπάρχουν πολλές νομοθεσίες που ρυθμίζουν διάφορα θέματα καταναλωτών. Μπορείτε να τις βρείτε και στην ιστοσελίδα μας www.katanalotis.org. Εκείνο, όμως, που χωλαίνει είναι η εφαρμογή των νομοθεσιών και η επιβολή του νόμου σε όσους παρανομούν. Άλλωστε είναι κοινή παραδοχή ότι η ατιμωρησία στον τόπο μας καταγράφει ρεκόρ σε πολλούς τομείς. Το άλλο που χωλαίνει είναι μηχανισμοί αποκατάστασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Όταν κάποιος έχει παράπονο γιατί δεν ικανοποιήθηκε ή ίσως ακόμα να εξαπατήθηκε, είτε θα καταφύγει στο δικαστήριο ή θα σιωπήσει. Οι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που αλλού στην Ευρώπη υπάρχουν και λειτουργούν, στην Κύπρο δεν λειτουργούν, τουλάχιστον όχι ακόμα, π.χ. ο θεσμός του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου δεν μπήκε ακόμα σε λειτουργία.

“Έχω την εντύπωση ότι τα κόμματα δεν έχουν πάρει τα μηνύματα από τον κόσμο”

- Πώς κρίνετε την όλη στάση της Κυβέρνησης και των κομμάτων όσον αφορά στη διαχείριση των μεγάλων ζητημάτων της οικονομίας;

Εκτιμάτε ότι οι διαμάχες δημιουργούν αρνητική εικόνα της Κύπρου προς το εξωτερικό και εντείνουν τις ανησυχίες των δανειστών μας; Τα μεγάλα ζητήματα της οικονομίας όπως και άλλα κοινωνικά ζητήματα γίνονται πολύ συχνά αντικείμενα λαϊκισμού από τα κόμματα. Έχω την εντύπωση ότι δεν έχουν πάρει τα μηνύματα από τον κόσμο ότι απομακρύνθηκε από τους πολιτικούς και αναζητά απογοητευμένος να βρει μόνοι του λύσεις στα προβλήματά του. Δεν είναι μόνο θέμα εικόνας προς τους δανειστές και κύρους στο εξωτερικό, αλλά είναι και θέμα εσωτερικής εικόνας αξιοπιστίας, σοβαρότητας και εμπιστοσύνης. Όταν ο κόσμος αντιμετωπίζει προβλήματα επιβίωσης, το τελευταίο που χρειάζεται είναι οι αδιάκοπες διαμάχες και συγκρούσεις από τα ΜΜΕ, πολλές φορές για το θεαθήναι. Εκείνο που χρειάζεται είναι πραγματική έγνοια και ενδιαφέρον για τους ανθρώπους και έργα, όχι λόγια.

- Με ποιους τρόπους μπορεί ο Σύνδεσμός σας να κάνει περισσότερα για τους καταναλωτές;

Ο Σύνδεσμός μας έχει την οργάνωση και αν είχαμε την οικονομική ευχέρεια, μπορούμε να κάνουμε περισσότερα. Τα θέματα των καταναλωτών είναι πολλά και ποικίλα και χρειάζονται επαγγελματική αντιμετώπιση. Ο εθελοντισμός είναι χρήσιμος, αλλά όχι αρκετός. Σχετικά με τη βελτίωση των οικονομικών μας έχουμε υποβάλει εισηγήσεις που εφαρμόστηκαν και σε άλλες χώρες και βασίζονται στην αρχή της έμμεσης αποζημίωσης των καταναλωτών από παραβάσεις των νόμων εκ μέρους επιχειρήσεων. Με τον τρόπο αυτό δεν επιβαρύνονται τα δημόσια οικονομικά και ούτε οι φορολογούμενοι. Δυστυχώς, η ανταπόκριση καθυστερεί. Δεν έχουμε φθάσει σε επίπεδα ψηλής κοινωνικής ευθύνης ώστε οι καταναλωτές ως σύνολο να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη. Αντίθετα, ορισμένες αποφάσεις, π.χ. για επιβολή εταιρικού φόρου, επηρεάζουν εταιρείες χωρίς κεφάλαιο, μη κερδοσκοπικές, όπως η περίπτωση μας.

“Συλλέγουμε στοιχεία για να επιδιώξουμε βελτιώσεις”

- Ποιες έρευνες αγοράς υπάρχουν σε εξέλιξη από τον Σύνδεσμο καταναλωτών;

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών παρακολουθεί συστηματικά τις τιμές ορισμένων αγαθών, όπως των καυσίμων. Δυστυχώς, παρά τις περιοδικές μειώσεις των πρώτων υλών, οι τιμές στα πρατήρια καταγράφουν μίαν ανοδική πορεία. Σημαντικό μέρος των τιμών είναι φόροι, φόροι κατανάλωσης και ΦΠΑ, που αυξήθηκαν δύο φορές, το 2013 και 2014. Παρακολουθούμε, επίσης, στενά τυχόν διαφοροποιήσεις που αφορούν στο ηλεκτρικό ρεύμα. Πέραν αυτού, με βάση τα παράπονα που υποβάλλονται στο τηλεφωνικό μας κέντρο, συλλέγουμε στοιχεία, ώστε να επιδιώξουμε βελτιώσεις στις νομοθεσίες ή λήψη άλλων μέτρων. Εξάλλου, πραγματοποιήσαμε μια ηλεκτρονική έρευνα για τα θέματα που απασχολούν κατά προτεραιότητα τους καταναλωτές και σύντομα θα δημοσιοποιήσουμε τα αποτελέσματα. Ο Σύνδεσμος προγραμματίζει, επίσης, την ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων που θα δίνουν τη δυνατότητα στον καταναλωτή να αξιολογεί τις γνώσεις του σε χρηματοοικονομικά θέματα, καθώς και σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας και πόρων στο σπίτι του.

ΕΚΠΟΙΗΣΕΙΣ
Το συγκεκριμένο ζήτημα αποτελεί εφιάλτη για τους Κύπριους. Κτύπησαν τις κλειστές πόρτες των τραπεζών και ήρθαν σε αδιέξοδο.

Αναδημοσίευση από Εφημερίδα Φιλελεύθερος

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ



Ο Νόμος για την Κατοχύρωση και την Προστασία των Δικαιωμάτων των Ασθενών με αρ. 1 (Ι) του 2005, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 07 Απριλίου 2005, κατοχυρώνει αυτόνομα δικαιώματα των ασθενών που πρέπει να τηρούνται σεβασμό από τους παροχείς υπηρεσιών υγείας, τόσο στον κρατικό, όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Επίσης ο Νόμος προνοεί για τη σύσταση δύο εποπτικών σωμάτων για τον έλεγχο εφαρμογής του.

α) Του Λειτουργού Δικαιωμάτων των Ασθενών. Κάθε Κρατικό νοσοκομείο οφείλει να έχει πρόσωπο υπεύθυνο για τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των ασθενών. Λειτουργοί Δικαιωμάτων των Ασθενών, έχουν διορισθεί σε όλα τα Κρατικά Νοσοκομεία της Κύπρου, ήτοι Γενικό Νοσοκομείο και Μακάρειο Νοσοκομείο στη Λευκωσία, Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού, Γενικό Νοσοκομείο Λάρνακας, Γενικό Νοσοκομείο Αμμοχώστου και Γενικό Νοσοκομείο Πάφου.

β) Των Επιτροπών Εξέτασης Παραπόνων Ασθενών σε κάθε επαρχία. Έχουν διορισθεί πενταμελείς Επιτροπές σε όλες τις Επαρχίες της Κύπρου, ήτοι, η Επιτροπή Επαρχίας Λευκωσίας, η Επιτροπή Επαρχίας Λεμεσού, η Επιτροπή Επαρχίας Λάρνακας-Αμμο-χώστου και η Επιτροπή Επαρχίας Πάφου.

Τα βασικά δικαιώματα του ασθενούς είναι:

- Δικαίωμα σε φροντίδα υγείας και θεραπείας όπως αρμόζει στις ανάγκες της υγείας του ασθενούς και όπως αυτή παρέχεται εντός ευλόγου χρόνου ανάλογα με τις ανάγκες αυτές και σε περίπτωση επείγοντος ιατρικού περιστατικού δικαίωμα, άνευ όρων, επείγουσας

Από διάλεξη στη Σχολή Καταναλωτών

φροντίδας υγείας

- Δικαίωμα καλής ποιότητας φροντίδας υγείας. Το συμφέρον του ασθενούς πρέπει να είναι ο πρώτιστος παράγοντας επιλογής ανάμεσα σε διάφορες θεραπείες και φροντίδα

- Δικαίωμα αδιάκοπης συνέχισης της φροντίδας υγείας και να αναμένει συνεργασία μεταξύ όλων των παροχέων υπηρεσιών υγείας

- Αναφαίρετο δικαίωμα επιλογής και αλλαγής του παροχέα υπηρεσιών υγείας νουμέ-νου ότι είναι συμβατό με τη λειτουργία του συστήματος υγείας
- Δικαίωμα σε αξιοπρεπή μεταχείριση κατά την παροχή φροντίδας υγείας

- Δικαίωμα σε προσβάσιμες υπηρεσίες υγείας
- Δικαίωμα σε ισότιμη παροχή φροντίδας υγείας χωρίς δυσμενή διάκριση
- Δικαίωμα σε πληροφόρηση για τα δικαιώματα του ασθενούς

- Δικαίωμα σε ολοκληρωμένη ιατρική πληροφόρηση

- Δικαίωμα να λαμβάνει και δεύτερη ιατρική γνώμη

- Όταν ο ασθενής εισάγεται σε ιατρικό ίδρυμα, έχει δικαίωμα να ενημερώνεται για την ταυτότητα και την επαγγελματική θέση όλων όσων του παρέχουν φροντίδα υγείας, καθώς και για τους κανονισμούς που αφορούν τους όρους και τις διαδικασίες παραμονής και της παροχής φροντίδας υγείας. Κατά την απόλυσή του ο ασθενής έχει δικαίωμα να ζητά και να λαμβάνει γραπτή έκθεση για τη διάγνωση, τη θεραπευτική αγωγή για την κατάσταση της υγείας του

- Δικαίωμα να ζητά και να λαμβάνει εύλογο υπολογισμό της αναλυτικής κατάστασης των οικονομικών επιβαρύνσεων, όπου υπάρχουν, σε οποιοδήποτε στάδιο της φροντίδας υγείας

- Προϋπόθεση για την παροχή φροντίδας υγείας είναι η συγκατάθεση του ασθενούς που γίνεται ύστερα από ολοκληρωμένη ιατρική πληροφόρηση

- Η ενημερωμένη συγκατάθεση του ασθενούς απαιτείται για καινοτόμο θεραπεία, για τη χρήση όλων των ουσιών ανθρώπινου σώματος και για συμμετοχή του σε οποιαδήποτε κλινική διδασκαλία

- Συμμετοχή του ασθενούς σε επιστημονική έρευνα ή πειραματική θεραπεία επιτρέπεται μόνο υπό ορισμένες προϋποθέσεις

- Δικαίωμα του ασθενούς όπως τηρείται εμπιστευτικότητα του μητρώου του. Η αποκάλυψη πληροφοριών από το μητρώο του ασθενούς, επιτρέπεται μόνον υπό ορισμένες προϋποθέσεις όπως προνοεί ο Νόμος

- Δικαίωμα προστασίας της προσωπικής ζωής του

- Ο αρμόδιος παροχέας υπηρεσιών υγείας οφείλει να τηρεί ιατρικά αρχεία, όπου εμφανίζεται η πορεία της θεραπείας του ασθενούς

- Δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης και αντίρρησης σε σχέση με πληροφορίες που αφορούν τον ίδιο που περιλαμβάνονται στα ιατρικά αρχεία

- Δικαίωμα κατάλληλης εκπροσώπησης σε θεσμικά όργανα, με σκοπό την έκφραση απόψεων, που αφορούν τον προγραμματισμό, τη διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικής σε θέματα υγείας

Εάν ο ασθενής δεν μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά του, αυτά ασκούνται από τον κατά νόμο αντιπρόσωπό του. Μηχανισμοί ελέγχου-υποβολή παραπόνων από τους ασθενείς.

Όσον αφορά τους παροχείς υπηρεσιών υγείας στο δημόσιο τομέα, κάθε ασθενής ο οποίος ισχυρίζεται ότι παραβιάζεται οποιοδήποτε από τα πιο πάνω δικαιώματά του, έχει το δικαίωμα να υποβάλει παράπονο στο Λειτουργό Δικαιωμάτων Ασθενών, ο οποίος εδρεύει στο Κρατικό Νοσο-κομείο της Επαρχίας όπου παρέχεται φροντίδα υγείας. Ο Λειτουργός Δικαιωμάτων Ασθενών χειρίζεται το παράπονο εφόσον χρήζει, κατά την κρίση του άμεσου χειρισμού. Διαφορετικά το παράπονο στην Επαρχιακή Επιτροπή Εξέτασης Παραπόνων Ασθενών, η οποία το εξετάζει σε πρώτο βαθμό. Εάν ο ασθενής, δεν ικανοποιηθεί από την απόφαση του Λειτουργού ή από την απόφαση της Επιτροπής σε πρώτο βαθμό, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Επαρχιακή Επι-τροπή Εξέτασης Παραπόνων Ασθενών, η οποία εξετάζει το παράπονο σε δεύτερο βαθμό.

Όσον αφορά τους παροχείς υπηρεσιών υγείας στον ιδιωτικό τομέα, ο κάθε ασθενής έχει το δικαίωμα να υποβάλει το παράπονό του απευθείας στην Επαρχιακή Επιτροπή όπου εδρεύει ο παροχέας υπηρεσιών υγείας και η Επιτροπή εξετάζει το παράπονό του σε πρώτο βαθμό. Σε περίπτωση που ο ασθενής δεν ικανοποιηθεί από την απόφαση της Επιτροπής, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Επαρχιακή Επιτροπή, η οποία εξετάζει το παράπονο σε δεύτερο βαθμό.

Σύμφωνα με το Νόμο, τόσο οι Λειτουργοί Δικαιωμάτων Ασθενών, όσο και οι Επιτροπές Εξέ-τασης Παραπόνων Ασθενών, δεν έχουν αρμοδιότητα:

(i) εξέτασης θεμάτων που αφορούν ιατρική πραγματογνωμοσύνη ή ιατρική αμέλεια ή αίτημα για καταβολή αποζημιώσεων ή

(ii) λήψη πειθαρχικών μέτρων για οποιοδήποτε θέμα για το οποίο αρμοδιότητα έχει το Πειθαρχικό Συμβούλιο του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου και/ή η αρμόδια αρχή.

Σύμφωνα με το Νόμο, οι επηρεαζόμενοι παροχείς υπηρεσιών υγείας, έχουν υποχρέωση να λάβουν σοβαρά υπόψη, τις αποφάσεις των Επαρχιακών Επιτροπών.

Ο Νόμος για την Κατοχύρωση και Προστασία των Δικαιωμάτων των Ασθενών είναι πρωτοπο-ριακός και πολύ σημαντικός όχι μόνο για τους ασθενείς αλλά και για τους παροχείς υπηρεσιών υγείας γιατί διευκολύνει ουσιαστικά το έργο τους. Θέτει ξεκάθαρα και συγκεκριμένα όχι μόνο τα δικαιώματα των ασθενών αλλά και τα πλαίσια μέσα στα οποία οι παροχείς ασκούν τα καθή-κοντα τους για την παροχή φροντίδας υγείας.

11 Φεβρουαρίου 2013

ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΩΝ



Της Χριστιάνας Πασχαλίδου,
Διευθύντρια ΦΕΔ

Μήπως σας προβληματίζει κάποια διαφήμιση που έχετε δει ή ακούσει και εκτιμάτε ότι είναι παραπλανητική; Ή μήπως θεωρείτε ότι είναι προσβλητική και μη αρμόζουσα για παιδιά; Ο Φορέας Ελέγχου Διαφήμισης (ΦΕΔ) είναι εδώ για να εξετάσει το θέμα.

Τι είναι ο ΦΕΔ;

Ο Φορέας Ελέγχου Διαφήμισης (ΦΕΔ) είναι ιδιωτική, μη κερδοσκοπική εταιρεία με κύριο αντικείμενο την εξέταση παραπόνων για το περιεχόμενο των διαφημίσεων που προβάλλονται στην Κύπρο. Στόχος του ΦΕΔ είναι να διασφαλίσει ότι οι διαφημίσεις συμμορφώνονται με τον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας. Ο κυπριακός κώδικας βασίζεται στον αντίστοιχο κώδικα του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου. Περιλαμβάνει 25 άρθρα για θέματα παραπλάνησης, τεκμηρίωσης, συγκρίσεων, μίμησης, δυσφήμισης, ευπρέπειας και κοινωνικής ευθύνης, υγείας και ασφάλειας, κ.λπ.

Επίσης, ο ΦΕΔ έχει δημιουργήσει εξειδικευμένα παραρτήματα για να εστιάσει σε θέματα για τα οποία οι καταναλωτές έχουν ιδιαίτερη ευαισθησία, όπως:

- Διαφημίσεις και Παιδιά
- Προωθητικές Ενέργειες
- Τρόφιμα και Μη αλκοολούχα Ποτά
- Αλκοολούχα Ποτά
- Μπύρα

Ο ΦΕΔ είναι μέλος της European Advertising Standards Alliance (EASA) από το 2013. Στην EASA συμμετέχουν σήμερα 36 φορείς σαν τον ΦΕΔ, 25 εκ των οποίων δραστηριοποιούνται σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πώς λειτουργεί ο ΦΕΔ;

Ο ΦΕΔ λαμβάνει παράπονα για διαφημίσεις από καταναλωτές και επιχειρήσεις. Τα παράπονα εξετάζονται από την Πρωτοβάθμια Επιτροπή του φορέα. Ειδικά για τους καταναλωτές και τους συλλογικούς φορείς τους όπως τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, η διαδικασία είναι ΔΩΡΕΑΝ.

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή αποτελείται από τέσσερα άτομα από τον χώρο της επικοινωνίας και δύο άτομα από τον ευρύτερο κοινωνικό χώρο. Όταν λάβει ένα παράπονο προσκαλεί τις δύο πλευρές να καταθέσουν τις απόψεις τους και -εντός δύο εργάσιμων ημερών από τη συνεδρίασή της- στέλνει στους ενδιαφερόμενους την τεκμηριωμένη απόφασή της. Για λόγους διαφάνειας, όλες οι αποφάσεις του ΦΕΔ δημοσιεύονται στο site του, www.fed.org.cy

Αν η Επιτροπή κρίνει ότι η διαφήμιση δεν συμμορφώνεται με τον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας, μπορεί να ζητήσει:

- Την τροποποίηση της διαφήμισης ή
- Την απόσυρση της διαφήμισης.

Από τις αρχές και μέχρι τα τέλη Αυγούστου 2014, ο ΦΕΔ εξέτασε 15 παράπονα, τα 12 εκ των οποίων προήλθαν από καταναλωτές στην Κύπρο. Από τα 12 αυτά παράπονα:

- Σε 3 περιπτώσεις ο διαφημιζόμενος -πριν το θέμα εξεταστεί από την Πρωτοβάθμια Επιτροπή- απέσυρε τη διαφήμιση και δεσμεύτηκε ότι δεν θα τη χρησιμοποιήσει ξανά.
- Σε 7 περιπτώσεις η Πρωτοβάθμια Επιτροπή ζήτησε να υπάρξει τροποποίηση της διαφήμισης ώστε να συμμορφώνεται με τον Κυπριακό Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας.
- Σε 2 περιπτώσεις η Πρωτοβάθμια έκρινε ότι η διαφήμιση μπορούσε να παραμείνει ως είχε.

Γιατί να απευθυνθώ στον ΦΕΔ;

- Ο ΦΕΔ εξετάζει διαφημίσεις που προβάλλονται σε όλα τα ΜΜΕ.
- Διασφαλίζει την ταχεία επίλυση των υποθέσεων. Η διαδικασία στην Πρωτοβάθμια Επιτροπή ολοκληρώνεται εντός 6-7 εργάσιμων ημερών από τη λήψη ενός παραπόνου. Τονίζεται ότι προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν αναστέλλει την αρχική απόφαση.
- Η υποβολή παραπόνων είναι δωρεάν για τον καταναλωτή
- Οι αποφάσεις του ΦΕΔ είναι γραμμένες σε απλή, εύκολα κατανοητή, γλώσσα.
- Η μη συμμόρφωση με τις αποφάσεις του ΦΕΔ συνεπάγεται διακοπή των διαφημίσεων από τα ΜΜΕ που είναι μέλη του ΦΕΔ.

Για την ύπαρξη και λειτουργία του ΦΕΔ έχουν ενημερωθεί, μεταξύ άλλων:

- η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου
- το Υπουργείο Εσωτερικών
- η Αρχή Ραδιοτηλεόρασης Κύπρου
- ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών

Επικοινωνία:
www.fed.org.cy
Τηλ: 99 198 954
Email: info@fed.org.cy

*Η υποβολή
παραπόνου
στον ΦΕΔ είναι
δωρεάν για τους
καταναλωτές.*



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.



Κύπρος
στην καρδιά μας

www.visitcyprus.com

«ΠΡΑΣΙΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ»

Στρατηγική επιλογή και όχι απλώς μόδα

Τα όρια έχουν τεθεί προ πολλού και όχι από τον άνθρωπο αλλά από τη φύση. Οι διαθέσιμοι πόροι είναι πεπερασμένοι και η συνεχιζόμενη υπερκατανάλωση σε συνάρτηση με τους βραχυπρόθεσμους οραματισμούς οδηγεί με ακρίβεια στην εξάντληση τους μαζί με τις πιθανότητες επιβίωσης της ανθρωπότητας, στον κατά τ' άλλα φιλόξενογαλάζιο βράχο που ονομάζουμε Γη.

Οι συμβατικές αντιλήψεις περί ανάπτυξης και οικονομίας αν μη τι άλλο μας έχουν οδηγήσει στο σημείο που βρισκόμαστε σήμερα, σε ένα αδιέξοδο με δυσοίωνες προβλέψεις. Απαιτείται άμεση στροφή τόσο στις αντιλήψεις όσο και στις πρακτικές, τουλάχιστο για το δικαίωμα στην ελπίδα. Απαιτείται μακροπρόθεσμος προγραμματισμός, απαιτείται συμβιβασμός των αναγκών σύμφωνα με τους διαθέσιμους πόρους, απαιτείται πράσινη ανάπτυξη, πράσινη επιχειρηματικότητα. Συμφέρει να πάει κανείς «πράσινα»? Για πολλές επιχειρήσεις, μικρές και μεγάλες, το να κάνουν στροφή προς την πράσινη αντίληψη δεν είναι απλώς τάση της εποχής ή μόδα αλλά αποτελεί και ένα εφελτήριο προβληματισμού. Αναμφισβήτητο, η πράσινη στροφή συνεπάγεται βελτίωση του περιβάλλοντος μας, αλλάζει την ίδια τη βιομηχανία και βελτιώνει στην πορεία την οικονομική απόδοση.

Για τις επιχειρήσεις που σκέφτονται να στραφούν προς την πράσινη διαχείριση, οι λόγοι περισεύουν ώστε να δικαιολογήσουν μια τέτοια κίνηση:

- Αυξημένες πωλήσεις
- Νομικά και φορολογικά πλεονεκτήματα
- Μειωμένα απόβλητα
- Βελτιωμένος χώρος εργασίας
- Βελτιωμένη δημόσια εικόνα
- Βιωσιμότητα
- Βραβεύσεις και αναγνώριση
- Κανονιστική συμμόρφωση
- Διαχείριση κινδύνων
- Αυξημένη εμπορική αξία
- Και περισσότερο από όλα, επειδή είναι το σωστό πράγμα να κάνουν!

Σημαντικές εταιρείες οι οποίες έχουν ενσωματώσει πράσινες πρακτικές, όπως η κομποστοποίηση και η ανακύκλωση, η βελτιστοποίηση των δρομολογίων διανομής, η ελάττωση υλικών συσκευασίας κλπ, είχαν ως αποτέλεσμα τόσο την αύξηση των πωλήσεων τους όσο και στην σημαντική μείωση των κινδύνων βιωσιμότητας τους και την μερική απεξάρτησή τους από υψηλού κόστους αναλώσιμα όπως είναι τα συμβατικά καύσιμα.

Εφαρμόζοντας πράσινες διεργασίες στο χώρο εργασίας δημιουργείται ένα υγιές περιβάλλον για τους εργαζομένους, μειώνονται τα παραγόμενα απόβλητα και ταυτόχρονα συμβάλει στην καλλιέργεια πράσινης συνείδησης οδηγώντας στην επιβεβλημένη κοινωνική μεταμόρφωση.

Η βιομηχανία μεταφορών, κρίσιμης σημασίας στην εμπορική αλυσίδα, αποτελεί ένα παράδειγμα ενεργοβόρας και ρυπογόνας βιομηχανίας. Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) ανταποκρινόμενος στην πρόκληση, έχει εκπονήσει ένα Διεθνές Workshop Agreement σχετικά με την ανάπτυξη ενός πλαισίου για τη δημιουργία περισσότερο βιώσιμων και περιβαλλοντικά φιλικών πρακτικών, που περιλαμβάνουν την επιλογή μεταφορικών μέσων

Του Μάριου Μαυρόγιαννου
Χημικού Μηχανικού /
Λειτουργού Τυποποίησης CYS

και μοντέλων αποδοτικής κατανάλωσης καυσίμων, αναφορά εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, και ταυτοποίηση των πιο βιώσιμων τεχνολογιών και στρατηγικών ελάττωσης τους, καθώς και στην δημιουργία ενός κοινού τρόπου υπολογισμού του περιβαλλοντικού κόστους για προϊόντα που διακινούνται σε όλο τον κόσμο. Το πρότυπο ISO/TS 14067 που αφορά στον υπολογισμό του αποτυπώματος άνθρακα των προϊόντων μπορεί να συμβάλει εντούτοις απαιτείται αρκετή δουλειά ακόμα για ένα εναρμονισμένο τρόπο ποσοτικοποίησης των εκπομπών CO2 που αφορούν στη μεταφορά φορτίων.

Η ποσοτικοποίηση αποτελεί το κλειδί για περισσότερο βιώσιμες επιχειρήσεις και προϊόντα, εντούτοις αποτελεί απλώς ένα βήμα. Η εμπειρία έχει δείξει ότι ούτε τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όπως το ISO 14001 ούτε η ανάλυση κύκλου ζωής δεν μπορούν από μόνα τους να εγγυηθούν περιβαλλοντικές και κατ' επέκταση οικονομικές βελτιώσεις. Αυτό οφείλεται κυρίως σε περιοριστικούς παράγοντες εντός των επιχειρήσεων οι οποίοι αφορούν πέραν των τεχνικών εμποδίων. Οι φραγμοί αυτοί σχετίζονται με επιχειρηματικές στρατηγικές, εταιρικές δομές, διεργασίες λήψης αποφάσεων, διαχείριση πληροφοριών, εταιρικές νοοτροπίες κλπ. Είναι πάντως δεδομένο ότι θα πρέπει οι επιχειρήσεις να προχωρήσουν από το επίπεδο της αξιολόγησης στο στάδιο της λήψης δράσεων με βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα οφέλη.

Πέραν από τα άμεσα επιχειρηματικά και περιβαλλοντικά οφέλη από την εφαρμογή πράσινων πρακτικών, σύμφωνα με το Harvard-BusinessReview, η στροφή στην πράσινη οικονομική ανάπτυξη δημιουργεί τόσο θέσεις εργασίας όσο και νέες βιομηχανίες. Αποτελεί καταλύτη για την καινοτομία, τη δημιουργία νέων αγορών και πλούτου. Το 2014 επενδύθηκαν περίπου \$214 δισεκατομμύρια παγκοσμίως σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας κάτι που στις ΗΠΑ μόνο έχει δημιουργήσει σχεδόν 80 000 νέες θέσεις εργασίας το ίδιο έτος.

Η αλαζονική ασέλγεια του ανθρώπου στα περιορισμένα φυσικά διαθέσιμα του πλανήτη μας είναι τουλάχιστον αυτοκαταστροφική. Το πλήρωμα του χρόνου για την οικονομία έχει φτάσει για να προσαρμοστεί στα όρια που θέτει η φύση. Τα πρότυπα είναι σε θέση να εναρμονίσουν τις πρακτικές σε παγκόσμια κλίμακα ώστε να υλοποιηθεί μια συνολική διαχείριση που θα διασφαλίσει το μέλλον όλων μας.

Πηγή: ISO

Κατάρτιση, Πρότυπα και Ποιότητα στον Αναδυόμενο Τομέα Υδρογονανθράκων στην Κύπρο

Η αναδυόμενη βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Κύπρο κατά γενική ομολογία αποτελεί σήμερα ίσως την μεγαλύτερη ελπίδα ανάπτυξης στη δοκιμαζόμενη οικονομία του τόπου μας, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται αγγίζουν αρκετούς αναπτυξιακούς τομείς της οικονομίας προσφέροντας τις ανάλογες ευκαιρίες αξιοποίησης, από τη μια για επίλυση χρόνιων προβλημάτων στο εσωτερικό, κι από την άλλη για ισχυρή παρουσία στον ενεργειακό χάρτη της περιοχής της Ανατολικής Μεσογείου και ευρύτερα.

Η αναμενόμενη έλευση φυσικού αερίου στη χώρα δύναται ν' αξιοποιηθεί ποικιλοτρόπως όπως π.χ. για την παραγωγή φθηνότερης και περιβαλλοντικά φιλικότερης ενέργειας, για την αεριοκίνηση, για βιομηχανική χρήση στην παραγωγή, για διακλάδωση στη χώρα και οικιακή χρήση, για δημόσια χρήση στους δήμους και κοινότητες κλπ. Εκτός από τις προκλήσεις και ευκαιρίες, εντοπίζονται βεβαίως αδυναμίες και απειλές για τη χώρα και τους κατοίκους της, με πιο σημαντικές απ' αυτές πιθανές περιβαλλοντικές επιπτώσεις και τα θέματα ασφάλειας και υγείας για τους εργαζόμενους και για τους χρήστες των προϊόντων και σχετικών υπηρεσιών.

Για να καταστεί δυνατή η ομαλή αξιοποίηση και – αναλόγως – αντιμετώπιση όλων των πιο πάνω μέσα από ένα εθνικό στρατηγικό σχεδιασμό, χρειάζεται απαραίτητα η συμβολή των εθνικών υποδομών ποιότητας οι οποίες θα πρέπει πάντοτε να είναι έτοιμες να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους όπου τους ζητηθεί κατασταλτικά αλλά προτιμότερο προληπτικά.

Οι υποδομές ποιότητας κάθε χώρας, κατέχοντας την απαραίτητη τεχνική επάρκεια, την ανεξαρτησία και τη δικαιοδοσία να δρουν προστατεύοντας τα καλώς νοούμενα συμφέροντα της χώρας, της κοινωνίας, των πολιτών και της οικονομίας γενικότερα, πρέπει πάντοτε να υποστηρίζονται από την πολιτεία η οποία και πρέπει να φροντίζει να τους παρέχει τα απαραίτητα εφόδια και επαρκείς πόρους για να είναι αποτελεσματικές και παραγωγικές στο βαρυσήμαντο έργο που έχουν να επιτελέσουν.

Η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποτελεί και στην περίπτωση ανάπτυξης της όλης βιομηχανίας υδρογονανθράκων, τον ακρογωνιαίο λίθο για την επιτυχή και ορθολογική λειτουργία του τομέα.

Στο πλαίσιο αυτό ιδρύθηκε και λειτουργεί στο αρμόδιο Υπουργείο Ενέργειας, Ταμείο για την εκπαίδευση και κατάρτιση με χρηματοδότηση από κονδύλια των εταιρειών που εξασφάλισαν τα δικαιώματα εκμετάλλευσης των υδρογονανθράκων στην Κυπριακή ΑΟΖ. Άλλο ένα βήμα προς την ορθή κατεύθυνση το οποίο δεν μπορεί παρά να χαιρετισθεί, αποτελεί και η πολύ πρόσφατα εξαγγελθείσα Στρατηγική για την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση στον Τομέα των Υδρογονανθράκων η οποία θα χρηματοδοτείται από εθνικά και Ευρωπαϊκά κονδύλια αλλά και από το προαναφερόμενο Ταμείο.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραδείγματα άλλων κρατών, τόσο στην Ευρώπη όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, η Τυποποίηση αποτελεί ένα από τα ισχυρότερα εργαλεία για τις νομοθετικές/ρυθμιστικές

Του Πάμπου Καρμά
Διευθυντή Τυποποίησης
Κυπριακού Οργανισμού
Τυποποίησης

αρχές, τη βιομηχανία αλλά και την κοινωνία στο σύνολο της, για τη διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας και της περιβαλλοντικής προστασίας στον τομέα των υδρογονανθράκων.

Ο Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (CYS) αποτελεί τον Εθνικό φορέα Τυποποίησης, πλήρες και ισότιμο μέλος των Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης CEN, CENELEC και ETSI ως επίσης και των διεθνών Οργανισμών Τυποποίησης ISO και IEC.

Στο πλαίσιο της αποστολής του Οργανισμού και σε συνάρτηση με την υλοποίηση ενός εθνικού στρατηγικού σχεδιασμού στον τομέα των υδρογονανθράκων, ο CYS έχει να επιτελέσει σημαντικό έργο στην δημιουργία εθνικής υποδομής ποιότητας (τυποποίηση και πιστοποίηση), η οποία αναμένεται να συμβάλει ενεργά στην ολοκληρωμένη ανάπτυξη της αναδυόμενης βιομηχανίας των υδρογονανθράκων.

Οι στρατηγικές συνεργασίες του CYS δίνουν τη δυνατότητα για πρόσβαση στην τεράστια βιβλιογραφία διεθνών, Ευρωπαϊκών και άλλων εθνικών προτύπων ενώ παράλληλα, στηριζόμενοι στο υφιστάμενο Εθνικό Σύστημα Τυποποίησης, υπάρχει η δυνατότητα κάλυψης τυποποιητικών αναγκών με την εκπόνηση αιγιών εθνικών προτύπων, που μπορεί να προκύψουν από τοπικές ιδιαιτερότητες της χώρας μας, όπως συμβαίνει και σε άλλες χώρες π.χ. στο Ισραήλ, στη Νορβηγία, στην Ολλανδία κλπ. Τα πρότυπα πέραν από πολύτιμο συμπληρωματικό εργαλείο στα χέρια των νομοθετών και του αρμόδιου ρυθμιστή, αποτελούν και μέσο διασφάλισης της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της βιομηχανίας υδρογονανθράκων, μέσω της παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης από κατάλληλα διαπιστευμένους φορείς.

Για να επιτευχθεί λοιπόν το αναγκαίο επίπεδο επάρκειας γνώσεων που θα προσφέρει αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών τυποποίησης και πιστοποίησης σε εθνικό επίπεδο, έχει εκπονηθεί ολοκληρωμένο σχέδιο εκπαίδευσης και κατάρτισης των στελεχών της διεύθυνσης και του προσωπικού του CYS στον τομέα αυτό. Η υλοποίηση του υπό αναφορά σχεδίου θα αποβεί προς όφελος της ευρύτερης βιομηχανίας υδρογονανθράκων στη χώρα και θα υποστηρίξει διαχρονικά με επάρκεια της ανάγκες ποιότητας του τομέα.

Η ποιότητα στην Κύπρο έχει δεχτεί και δέχεται πολλά κτυπήματα τα τελευταία χρόνια, γεγονός που αποδεικνύεται μέσα από την ανάλυση των γεγονότων στις αλληπάλληλες οικονομικές, φυσικές και ηθικές καταστροφές που μας έχουν πλήξει. Ας εμπλουτίσουμε λοιπόν τις γνώσεις μας κατάλληλα και προληπτικά γύρω από τη μεγαλύτερη ελπίδα ανάπτυξης που μας προσφέρεται και ως αποδείξουμε ότι μαθαίνουμε από τα παθήματα του παρελθόντος. Το χρωστόμε στις μελλοντικές γενιές, το χρωστόμε σε κάποιους που έφυγαν πρόωρα ελλείψει της γνώσης, της πρόληψης, της εφαρμογής αποτελεσματικής ποιότητας παντού.

ΕΝΑΡΞΗ ΤΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Η Σχολή Καταναλωτών του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών ανοίγει τις πύλες της για νέο ακαδημαϊκό έτος, και σας καλούμε όλους να παρακολουθήσετε τις διαλέξεις, για να μπορέσετε να βελτιώσετε τις γνώσεις σας γύρω από τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές.

Όπως είναι γνωστό η Σχολή Ενηλίκων Καταναλωτών ιδρύθηκε το 1990 από το δραστήριο στέλεχος του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών, αείμνηστη κα Σταυρούλα Ιακώβου. Το 2003 η ιδρύτρια της Σχολής, Σταυρούλα Ιακώβου, βραβεύτηκε από το Τεχνικό Πανεπιστήμιο της Γερμανίας με το βραβείο "Tower Person Award", ως η καλύτερη εκπαιδύτρια Ενηλίκων Καταναλωτών της Ευρώπης. Το 2012 η Σχολή Ενηλίκων Καταναλωτών μετονομάστηκε σε Σχολή Καταναλωτών, σε μια προσπάθεια να προσελκύσει και μαθητές, αφού είναι και αυτοί μια μερίδα των καταναλωτών, ίσως η σημαντικότερη, η οποία θα πρέπει να διδαχθεί για τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις του καταναλωτή, για να μπορέσει να είναι όσο το δυνατό καλύτερα ενήμερη.

Η φοίτηση ήταν και παραμένει δωρεάν γιατί θέλουμε να εκπαιδεύσουμε όσους περισσότερους καταναλωτές άντρες και γυναίκες όλων των ηλικιών. Τα μαθήματα γίνονται μια φορά την εβδομάδα από τον Οκτώβριο μέχρι το Μάιο. Για φέτος η Σχολή έχει πρόγραμμα διαλέξεων για την Λευκωσία και την Πάφο.

Η Σχολή Καταναλωτών στην Λευκωσία γίνεται σε συνεργασία με το Ελεύθερο Πανεπιστήμιο των Πολιτών του Πανεπιστημίου Λευκωσίας.

Σκοπός της Σχολής είναι να αποκτήσουν οι καταναλωτές τις απαραίτητες γνώσεις για να μπορούν να κινούνται στην αγορά με ορθότερη καταναλωτική συμπεριφορά, αναφορικά με την αγορά τροφίμων αλλά και άλλων προϊόντων, κυρίως όμως για να μπορούν να θέτουν προτεραιότητες και να αγοράζουν πρώτα τα βασικά προϊόντα για τη διαβίωση τους.

Παράλληλα στόχος της Σχολής Καταναλωτών είναι να βοηθήσει τους καταναλωτές να μπορούν να αυτοπροστατεύονται, να απαιτούν τα δικαιώματά τους και να ασκούν τις υποχρεώσεις τους, σε μια αγορά που εγκυμονεί κινδύνους οι οποίοι προέρχονται από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, ιδίως στα τρόφιμα όπου η χρήση χημικών προσθέτων δεν μπορεί να μας βρίσκει απαθείς αλλά ούτε σε άγνοια. Εκτός από τα τρόφιμα η έντονη και επιθετική διαφήμιση ενισχύει την άποψη ότι ο καταναλωτής πρέπει να αναπτύξει αντιστάσεις.

Ομιλητές της Σχολής Καταναλωτών είναι επιστήμονες από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους φιλοκερδώς, σε μια προσπάθεια και από μέρους τους να βοηθήσουν στην προσπάθεια για εκπαίδευση των καταναλωτών.

Ευχαριστούμε θερμά όλους όσους θυσιάζουν τον πολύτιμο χρόνο τους για να έρθουν να μας διαφωτίσουν. Την ομιλία ακολουθεί συζήτηση μεταξύ μαθητών και Ομιλητή. Με αυτό τον τρόπο η επιστημονική βάση του θέματος γίνεται πλήρως κατανοητή, και οι μαθητές γίνονται ικανοί να αυτοπροστατεύονται.

Ο γενικός τίτλος της Σχολής Καταναλωτών για το ακαδημαϊκό έτος 2014-2015 είναι:

«Η γνώση είναι η ασπίδα προστασίας των καταναλωτών» και στο πρόγραμμα περιλαμβάνονται διαλέξεις που αφορούν την υγεία, τα χρηματοπιστωτικά, σήμανση τροφίμων, τα καθήκοντα των διαφόρων επιτρόπων και τους τρόπους αξιοποιήσεως των υπηρεσιών τους από τους καταναλωτές και άλλα πολλά ενδιαφέροντα.

Με την ολοκλήρωση των εργασιών της Σχολής, οι μαθητές έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε αξιολόγηση του όλου προγράμματος και να κάνουν εισηγήσεις, με σκοπό τη βελτίωση της Σχολής Καταναλωτών, τόσο στο θεματολόγιο, όσο και στον τρόπο παρουσίασης των διαφόρων θεμάτων.

Οι μαθητές της Σχολής Καταναλωτών μπορούν επίσης να εκπροσωπήσουν τον ΚΣΚ στις Τ.Ε.Ε.Σ.Κ (Τοπικές Επιτροπές Ελέγχου Σχολικών Κυλικείων), αφού μέσα από τη συμμετοχή τους στις διαλέξεις μπορούν να γνωρίζουν τα θέματα που πρέπει να ελέγξουν και τις προδιαγραφές που πρέπει να τηρούν τα Σχολικά Κυλικεία. Στους μαθητές που θα παρακολουθήσουν ολόκληρο το πρόγραμμα διαλέξεων, πέραν των γνώσεων που αποκομίζουν, απονέμεται και πιστοποιητικό φοίτησης.

Το υπουργείο Παιδείας αναγνωρίζοντας το υψηλό επίπεδο γνώσεων που παρέχονται από τη Σχολή Καταναλωτών, με εγκύκλιο του που αποστέλλει στα σχολεία κάθε ακαδημαϊκό έτος, παροτρύνει τους εκπαιδευτικούς να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα και παρέχει το προνόμιο, σε όσους εκπαιδευτικούς παρακολουθήσουν τα μαθήματα, της ικανότητας διδασκαλίας του μαθήματος "Αγωγή των Καταναλωτών στα Σχολεία"



Της Μάρως Ρωσσίδου
Υπεύθυνης Σχολής
Καταναλωτών

Πρόγραμμα Λευκωσίας

α/α	Ημερομηνία	Θέμα	Ομιλητής
1	14 Οκτωβρίου	Αγιασμός και Ομιλία Ο Θεός της αγάπης την εποχή του εγωκεντρισμού	Πανιερώτατος Μητροπολίτης Κυρηνείας κ. Χρυσόστομος
2	21 Οκτωβρίου	Ο ζεόλιθος ως δικαίωμα και προστασία του καταναλωτή	Δρ. Νίκος Λυγερός Στρατηγικός Σύμβουλος
3	4 Νοεμβρίου	Εκποιώσεις και η προστασία των δανειοληπτών	Κος. Κώστας Μελάς Πρόεδρος Συνδέσμου Προστασίας Δανειοληπτών.
4	11 Νοεμβρίου	Ο νέος κανονισμός για τη σήμανση των τροφίμων	Κος Ηρόδοτος Ηροδότου Υγειονομικός Λειτουργός Υγειονομικών Υπηρεσιών Υπουργείου Υγείας
5	18 Νοεμβρίου	Ιατρικός Τσαρλατανισμός - Κερδοσκοπούν από το πόνο των συμπολιτών μας.	Δρ. Ανδρέας Οικονόμου Παγκύπριος Ιατρικός Σύλλογος, ΠΙΣ
6	25 Νοεμβρίου	Ο περί των Δικαιωμάτων των καταναλωτών Νόμος του 2013 και Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμος	Κος Μάριος Δρουσιώτης Υπηρεσία Ανταγωνισμού Προστασίας Καταναλωτών ΥΕΕΒΤ
7	2 Δεκεμβρίου	Καρδιοπάθειες γένους θηλυκού	Δρ. Φοίβος Συμεωνίδης Καρδιολόγος Διδάκτωρ Ιατρικής Πανεπιστημίου Αθηνών
8	9 Δεκεμβρίου	Δραστηριότητες του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης και πώς μπορεί ο καταναλωτής να αποταθεί στο Φορέα	Κος. Παύλος Ιωάννου Χρηματοοικονομικός Επίτροπος
9	16 Δεκεμβρίου	Εισαγωγή για την EFSA, Ενημέρωση και συμμετοχή της Κύπρου στα υφιστάμενα scientific networks της EFSA	Δρ Ελένη Ιωάννου- Κακούρη 1η Λειτουργός Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφάλειας Τροφίμων (EFSA)

Πρόγραμμα Πάφου

α/α	Ημερομηνία	Θέμα	Ομιλητής
1	15 Οκτωβρίου	Αγιασμός "Αλληλεγγύη μέρος της ζωής μας"	Μητροπολίτης Πάφου κ.κ. Γεώργιος
2	22 Οκτωβρίου	Σήμανση Τροφίμων-Νέος Κανονισμός 1169/20110	κος.Γιώργος Γιωργαλλάς Σύμβουλος Διαχείρισης & Ασφάλεια Τροφίμων-
3	29 Οκτωβρίου	Εκποιώσεις -Προστασία Δανειοληπτών	κος.Κώστας Μελάς -.Πρόεδρος ΣΥ.ΠΡΟ.ΔΑΤ
4	05 Νοεμβρίου	Η παρεχόμενη νοσηλευτική φροντίδα και τα Δικαιώματα των ασθενών -παράπονα	Επαρχιακή Επιτροπή Εξετάσεων Παραπόνων Ασθενών -Επαρχία Πάφου
5	12 Νοεμβρίου	Άγχος-Συναισθηματική Διαλογική	κα.Άννα Ψαρά -Ψυχολόγος
6	19 Νοεμβρίου	CYTA-Ρόλος και αρμοδιότητες	κος.Πάμπος Χαλαμπους Ανώτερος Τεχνικός-CYTA
7	26 Νοεμβρίου	Γενικές Αναλύσεις Αίματος.	κος. Ζάκος Σάββα -Δ/ντής χημείου Νοσοκομείου Πάφου.
8	03 Δεκεμβρίου	Υπερχρεώσεις Τραπεζών σε βάρος Δανειοληπτών Απόφαση Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου	κος. Παύλος Αγγελίδης -Δικηγόρος
9	10 Δεκεμβρίου	Εκτιμήσεις Ακινήτων	κος.Αντρέας Συμεού-Λέκτορας Νεάπολις
10	17 Δεκεμβρίου	Διακρίματα του υποψηφίου αγοραστή η νοικοιαστή Όπως απορρέουν από το Νόμο/πιστοποιητικό ενεργειακής απόδοσης κατά την πώληση η νοικοιαση κτηρίων	Υπουργείο Ενέργειας ,Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού-Υπηρεσία Ανταγωνισμού& Προστασίας Καταναλωτών Δώρα Αντωνίου



5Η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

<CLICK2CAREER >

18 και 19 Σεπτεμβρίου 2014 - Πάφος

Στα πλαίσια των προσπαθειών του για την περαιτέρω ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης στην Κύπρο, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών εκτός από τη Σχολή Καταναλωτών, προσπαθεί και μέσω Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων.

Η συμμετοχή μας στο Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Grundtvig "Click2Career" σκοπό έχει να βελτιώσει το επίπεδο γνώσης των εθελοντών μας, οι οποίοι ασχολούνται με την λειτουργία της Σχολής Καταναλωτών, αλλά και να τους κάνει κοινωνούς νέων πρακτικών και μεθόδων οι οποίες θα μεταφερθούν στη Σχολή, με απώτερο σκοπό τη καλύτερη ενημέρωση του καταναλωτή στην Κύπρο μέσα από το δίκτυο των Σχολών Καταναλωτή.

Συνεπώς στις υποχρεώσεις της η Σχολή Καταναλωτών Πάφου του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών φιλοξένησε στις 18/19 Σεπτεμβρίου 2014 τις εργασίες του προγράμματος «Click2Career», το οποίο έχει ως στόχο τη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής βάσης με όλα τα δεδομένα που θα χρειαστεί ο κάθε ευρωπαίος ο οποίος θέλει να δημιουργήσει μια διαδικτυακή επιχείρηση.

Μαζί με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, ο οποίος εκπροσωπείται από τη Σχολή Καταναλωτών Πάφου, συμμετέχουν και η Fundatia Casa Cartii από τη Ρουμανία που έχει το ρόλο του συντονιστή και οι Euroform RFS (Italy), Berlink ETN GmbH (Germany), Training Vision Ltd (United Kingdom), Alfa idejos ir technologijos (Lithuania), Help Udruga za Potroć Mladima Split (Croatia), Σχολείο Δεύτερης Ευκαιρίας Αγρινίου (Ελλάδα)

Αναφορικά με τις εργασίες της συνάντησης την πρώτη ημέρα 18 Σεπτεμβρίου ξεκίνησε η εγγραφή των συνέδρων και η παρουσίαση τους και ακολούθως ο Δήμαρχος Πάφου κος Σάββας Βέργας καλωσόρισε τους παρευρισκόμενους αναφέροντας ότι «η παρουσία του αποτελεί μια έμπρακτη έκφραση του ενδιαφέροντος του Δήμου Πάφου στη διεκπεραίωση του έργου που επιτελείτε στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος "Click2Career", ενός Προγράμματος που, εκτός από τα σημαντικά οφέλη που προσφέρει στις σύγχρονες κοινωνίες μας, ενισχύει το όραμα της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην κατανόηση των κοινών μας προβλημάτων, που σήμερα, όσο ποτέ άλλοτε, υπαγορεύουν κοινή δράση και αλληλεγγύη».

Το πρόγραμμα συνεχίστηκε με την ανάλυση του διήμερου συνεδρίου και την πορεία που θα ακολουθηθεί, από τον κo Bogdan- Euge Maradić συντονιστή του προγράμματος.

Όλοι οι συμμετέχοντες οργανισμοί παρουσίασαν τις νομοθεσίες που ισχύουν στη χώρα τους αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, το πώς μπορεί ο καταναλωτής να προστατευθεί αλλά και τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του εμπόρου. Έγινε ανάλυση των τομέων που έχουν περισσότερη ανταπόκριση από τους καταναλωτές, τα κέρδη και ποιές επιχειρήσεις δημιουργούν αυτά τα κέρδη. Ανάλυση έγινε και στο γιατί οι αγορές μέσω του διαδικτύου αυξάνονται ραγδαία και ποιές είναι οι δικλίδες ασφαλείας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Όταν αγοράζουμε από το Διαδίκτυο (ηλεκτρονικό εμπόριο), η εξυπηρέτηση και η συναλλαγή γίνονται μέσω του υπολογιστή μας ή μέσω του σύγχρονου κινητού μας. Σύντομα, θα μπορούμε να αγοράζουμε και μέσω της τηλεόρασής μας (interactive TV), που θα είναι κατάλληλα συνδεδεμένη με το Διαδίκτυο.

Αντικείμενο της αγοράς μας μπορεί να είναι αγαθά (είτε υλικά, όπως π.χ. η αγορά ενός βιβλίου, είτε άυλα, όπως π.χ. το δικαίωμα χρήσης ενός προγράμματος) ή υπηρεσίες (όπως π.χ. μια κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο).

Μερικά από τα πλεονεκτήματα της χρήσης του Διαδικτύου για τις αγορές μας είναι :

- Μπορούμε να αγοράσουμε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, που επιθυμούμε, όποτε θελήσουμε, 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.
- Μπορούμε να επισκεφτούμε, εύκολα και γρήγορα, πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα και να συγκρίνουμε τις τιμές και τα χαρακτηριστικά, πριν αγοράσουμε αυτό που επιθυμούμε. Έτσι μπορούμε να βρούμε την καλύτερη τιμή και με μικρότερο συνολικό κόστος (ανάλογα με το προσφερόμενο αγαθό ή την παρεχόμενη υπηρεσία)
- Μπορούμε να ενημερωθούμε πληρέστερα για το προϊόν ή την υπηρεσία που σκοπεύουμε να αγοράσουμε.
- Θα βρούμε πιο εύκολα, προϊόντα ή υπηρεσίες, που είναι, ίσως,

Της Χρίστας Χριστοφί
Πρόεδρος Ε.Ε Πάφου

δύσκολο να εντοπισθούν

- Εξοικονομούμε χρόνο και μειώνουμε την ταλαιπωρία, ενώ παράλληλα μειώνουμε τις μετακινήσεις μας.
- Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα κάνουν ειδικές εκπτώσεις στους πελάτες τους.

Επιπλέον, η νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή είναι αυστηρή όταν πρόκειται για αγορές από απόσταση, όπως είναι οι ηλεκτρονικές αγορές, και διασφαλίζει τα δικαιώματά μας (π.χ. το δικαίωμα της υπαναχώρησης).

Οι έξι από τους οκτώ οργανισμούς που συμμετέχουν ολοκλήρωσαν τις παρουσιάσεις τους μεταφέροντας μας τις δικές τους εσωτερικές νομοθεσίες.

Στη συνέχεια του προγράμματος επισκεφθήκαμε το εργοστάσιο λουκουμιών στην Γεροσκήπου. Εκεί ο κος Γιώργος Γαβριήλ Ξενάγης και εξήγησε στην ομάδα πως γίνονται τα λουκούμια.

Στη συνέχεια η ομάδα έκανε πρακτική άσκηση μέρος της οποίας ήταν να εμποδίσουν τους τρόπους παρασκευής του λουκουμιού και αφού το έκαναν αυτό, έπρεπε να δώσουν οδηγίες στον ιδιοκτήτη για το πώς ο ίδιος μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις του στήνοντας σωστά μια ηλεκτρονική σελίδα πωλήσεων του προϊόντος του.

Την επόμενη ημέρα, οι παρουσιάσεις της Κροατίας και της Κύπρου ολοκλήρωσαν το όλο πρόγραμμα βγάζοντας στο τέλος και τα αποτελέσματα και συμπεράσματα του όλου προγράμματος. Οι εργασίες του προγράμματος θα συνεχιστούν το Νοέμβριο στο Βερολίνο, όπου οι συμμετέχοντες θα κληθούν να αναπτύξουν περαιτέρω το θέμα του ηλεκτρονικού εμπορίου και του τρόπου με τον οποίο μπορούν εύκολα μικρομεσαίες επιχειρήσεις να αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους μέσω αυτού, έχοντας πάντοτε υπόψη και τα δικαιώματα του καταναλωτή, όπως αυτά απορρέουν από τις ευρωπαϊκές οδηγίες, αλλά και από τις νομοθεσίες του κάθε κράτους μέλους.

Θα πρέπει να πούμε ότι κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στην Πάφου οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να δουν από κοντά τις ομορφιές της πόλης της Πάφου και να έρθουν σε επαφή με διάφορα Κυπριακά εδέσματα και ποτά.

Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα μπορείτε να βρείτε στο www.clicktocareer.mixxt.eu

*Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα πρέπει να δώσουμε στο Δήμαρχο Πάφου, κo Σάββα Βέργα, για την όλη συνεργασία και βοήθεια που μας έδωσε, στο Ξενοδοχείο Cypria-Maris και στο προσωπικό του, που έδειξαν την κυπριακή φιλοξενία και ιδιαίτερα στον Διευθυντή του ξενοδοχείου κo Κώστα Δαμιανού για την συνεχή παρουσία και φροντίδα του ώστε όλα να κυλίσουν ομαλά. Επιπλέον ευχαριστίες θα πρέπει να δώσουμε και στον κo Γιώργο Γαβριήλ και στο προσωπικό του εργοστασίου παρασκευής λουκουμιών και στο οίνοποιείο Φικάρδος.

Ανακοίνωση Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών για τιμές καυσίμων

Είναι με ικανοποίηση που πληροφορηθήκαμε ότι οι τιμές των καυσίμων μειώνονται κατά 2.2 σεντ/λίτρο σε βενζίνη και 2.7σεντ/λίτρο σε πετρέλαιο, σύμφωνα με ανακοινώσεις των εταιρειών.

Είναι όμως τουλάχιστον περίεργο ότι ενώ μέχρι χτες οι αρμόδιοι του ΥΕΕΒΤ ισχυρίζονταν ότι δεν δικαιολογείται άλλη μείωση, λίγο μετά ανακοινώθηκαν μειώσεις. Γι αυτό δεν μπορούμε να είμαστε βέβαιοι ότι η μείωση που ανακοινώθηκε είναι εκείνη που δικαιολογείται και δεν είναι μικρότερη, απλώς για να διασκεδαστούν κάπως οι διαμαρτυρίες των καταναλωτών.

Είναι καιρός να σταματήσει η μυστικοπάθεια γύρω από το θέμα παρακολούθησης των τιμών των καυσίμων πίσω από τις πλάτες των καταναλωτών οι οποίοι καλούνται συνεχώς να πληρώνουν τις αδυναμίες του συστήματος. Το ΥΕΕΒΤ πρέπει να ανακοινώσει άμεσα ένα διαφανές σύστημα ελέγχου των τιμολογιακών πολιτικών των εταιρειών, με τη συμμετοχή των καταναλωτών. Ζητούμε όπως στην επιτροπή που παρακολουθεί το θέμα συμμετέχει και ο Σύνδεσμος μας.

Η σημασία των τιμών των καυσίμων για τον καταναλωτή αλλά και για την οικονομία απαιτεί όπως υπάρχει διαφάνεια γύρω από το θέμα. Μπορεί οι συνθήκες της ελεύθερης αγοράς να δίνουν το δικαίωμα στην κάθε εταιρεία να ορίζει ελεύθερα την τιμή του προϊόντος της, αλλά η σημασία για την οικονομία απαιτεί και αποτελεσματικό έλεγχο. Δεν είναι δυνατό οι όποιες αυξήσεις να επιβάλλονται άμεσα τόσο από τις εταιρείες όσο και τα πρατήρια ενώ οι μειώσεις να καθυστερούν συστηματικά. Η εκμετάλλευση των καταναλωτών λόγω της ανελαστικής ζήτησης για καύσιμα πρέπει να σταματήσει άμεσα.

Έχει πλέον αποδειχθεί ότι το όλο σύστημα στην Κύπρο έχει πρόβλημα και δεν μπορεί να συνεχίσει με τον ίδιο τρόπο. Όταν σε άλλες χώρες της ΕΕ έχουν επέλθει μειώσεις πέραν των 5 σεντ/ανά λίτρο ήδη από τις 6/10, σύμφωνα με τους σχετικούς πίνακες της ΕΕ, στην Κύπρο χρειάστηκε να δοθεί δημοσιότητα στο θέμα και να υπάρξει αναταραχή στους καταναλωτές για να γίνει κάποια μείωση.

Το επόμενο βήμα είναι να αναμένουμε τις μειώσεις που έχουν εξαγγελθεί να εμφανιστούν στα πρατήρια καυσίμων. Περιμένουμε από τους πρατηριούχους να δείξουν στην πράξη ότι η πληρωμή τους γίνεται ανά λίτρο και ότι η φθηνή τιμή του καυσίμου είναι προς όφελος τους, όπως συχνά αναφέρει ο πρόεδρος του Συνδέσμου τους τις τελευταίες ημέρες.

Άραγε θα δούμε και μειώσεις τιμών άλλων προϊόντων που τόσο εύκολα αυξάνονται με την πρόφαση αύξησης διαφόρων κόστων;

Αλλά και η ΕΠΑ πρέπει να ασχοληθεί με το θέμα, αφού το ολιγοπώλιο που επικρατεί αφήνει πολλές υποψίες για συνεννόηση των εταιρειών. Είναι δυνατόν να αγοράζουν όλες οι εταιρείες την ίδια χρονική στιγμή στην ίδια τιμή με την ίδια ισοτιμία δολαρίου/Ευρώ;

16/10/2014

Ανακοίνωση Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών

Το ΔΣ του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών επιθυμεί να ανακοινώσει ότι, με απόφαση που πήρε βάσει του Καταστατικού του Συνδέσμου, ο κος Αλβίνος Βασιλειάδης έχει διαγραφεί από μέλος του Συνδέσμου και οποιοσδήποτε ενέργειες ή δημοσιεύσεις του δεν αντιπροσωπεύουν τον Σύνδεσμο.

Ως εκ τούτου το ΔΣ απαξίζει να σχολιάσει τις οποιοσδήποτε προκλητικές ανακρίβειες, λασπολογίες και ψεύδη του κου Αλβίνου Βασιλειάδη. Εκ του ΔΣ.

Των Γεωργίας Λαβίθη Νομικής
Λειτουργού
και Μαρίας Δημητρίου Λειτουργού
Εξυπηρέτησης Καταναλωτών

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΑΣ ΚΕΝΤΡΟ.

Ε Αγόρασα ένα πλυντήριο το οποίο είναι ελαττωματικό. Τι δικαίωμα έχω ως καταναλωτής;

Α Υπάρχει ένα χρονικό περιθώριο δύο μηνών από τη μέρα που θα διαπιστώσετε το πρόβλημα για να αποταθείτε στον πωλητή και να τον ενημερώσετε για το πρόβλημα που υπάρχει. Αν το πρόβλημα προέκυψε εξ' αρχής τότε έχετε δικαίωμα δωρεάν επιδιόρθωσης από την εταιρεία που το αγοράσατε. Εάν το πλυντήριο παρουσιάσει το ίδιο πρόβλημα για δεύτερη φορά τότε δικαιούστε αντικατάσταση αυτού με καινούργιο.

Ε Αγόρασα ένα σίδερο ατμού το οποίο είναι ελαττωματικό και ο πωλητής δεν μπορεί να το επιδιορθώσει. Τι μπορώ να κάνω;

Α Αν η εταιρεία αδυνατεί να επιδιορθώσει το προϊόν τότε μπορείτε να ζητήσετε είτε αλλαγή του προϊόντος είτε να σας επιστρέψουν τα χρήματά σας ή και στην κατάλληλη περίπτωση να δικαιούστε και αποζημίωση.

Ε Αγόρασα ένα ψυγείο με εγγύηση ενός έτους από τον πωλητή. Μετά από πάροδο 14 μηνών το ψυγείο παρουσίασε πρόβλημα. Έχω κάποιο δικαίωμα ως καταναλωτής;

Α Βεβαίως και έχετε! Σε τέτοια περίπτωση θα πρέπει να υποδείξετε στον πωλητή ότι η Ευρωπαϊκή οδηγία για τις εγγυήσεις προστατεύει τους καταναλωτές με δύο χρόνια εγγύηση. Επομένως ισχύει η ευρωπαϊκή οδηγία και η εγγύηση του πωλητή είναι απλά μια πρόσθετη υπηρεσία.

Ε Πήγα σε ένα κατάστημα για να κάνω αλλαγή προϊόντος και ο πωλητής αρνήθηκε. Τι μπορώ να κάνω;

Α Η σχετική νομοθεσία προνοεί αλλαγή προϊόντος μόνο σε περίπτωση που είναι ελαττωματικό. Επομένως, εναπόκειται στη πολιτική του κάθε καταστήματος εάν θα προβεί σε αλλαγή ή όχι. Να ξέρετε ότι ο πωλητής πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πολιτική του καταστήματος όσο αφορά τις αλλαγές ή και να έχει αναρτημένη την πολιτική σε μέρος το οποίο ο καταναλωτής να μπορεί να το δει.

Ε Αγόρασα έπιπλα αξίας €2000 και έδωσα προκαταβολή €500 και θέλω να υπαναχωρήσω από τη σύμβαση. Μπορώ να διεκδικίσω πίσω την προκαταβολή;

Α Σε τέτοια περίπτωση εξαρτάτε από τη συμφωνία που έχετε κάνει. Για παράδειγμα εάν αναγράφεται στο τιμολόγιο ότι η προκαταβολή δεν επιστρέφεται τότε δεν μπορείτε να την διεκδικήσετε. Σε περίπτωση που δεν αναφέρεται κάτι τότε δικαιούστε να αγοράσετε προϊόντα αξίας 500 ευρώ.

Ε Αγόρασα ένα προϊόν από το διαδίκτιο και θέλω να το επιστρέψω πίσω. Μπορώ;

Α Εάν ο διαδικτυακός ιστότοπος βρίσκεται στη Κύπρο τότε μπορείτε να ακυρώσετε τη συμφωνία εντός 14 ημερών και να πάρετε τα χρήματα σας πίσω. Σε περίπτωση αγαθών που τα έχετε ήδη παραλάβει τότε οφείλετε να τα επιστρέψετε εντός 30 ημερών από την ημερομηνία ακύρωσης.

Α Εάν ο διαδικτυακός ιστότοπος βρίσκεται εντός της ευρωπαϊκής ένωσης τότε έχετε δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 7 ημερών για να ενημερώσετε τον πωλητή.

Α Εάν ο διαδικτυακός ιστότοπος βρίσκεται εκτός της Ευρωπαϊκής ένωσης τότε θα ισχύουν οι όροι και προϋποθέσεις υπαναχώρησης που έχει ο συγκεκριμένος ιστότοπος.

Ε Αγόρασα ένα σετ κατσαρόλες αξίας 450 ευρώ από πλανώδιο πωλητή. Τον ειδοποίησα εντός 5 ημερών ότι θέλω να υπαναχωρήσω από τη συμφωνία και να μου επιστραφούν τα χρήματα μου και αυτός αρνείται. Τι μπορώ να κάνω;

Α Ο πλανώδιος πωλητής υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι έχει το δικαίωμα εντός 14 ημερών να υπαναχωρήσει από τη συμφωνία, παραχωρώντας του το σχετικό έντυπο. Σε αντίθετη περίπτωση το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι ένας χρόνος από την ημερομηνία αγοράς.

Ε Ζήτησα από τον πωλητή μια καφετιέρα espresso, όταν πήγα σπίτι αντιλήφθηκα ότι η συγκεκριμένη καφετιέρα δεν ήταν για espresso αλλά για γαλλικό καφέ. Όταν αποτάθηκα στο εν λόγω κατάστημα δεν υπήρχε καφετιέρα espresso για να γίνει η αλλαγή. Δικαιούμαι τα χρήματα μου πίσω;

Α Βεβαίως και δικαιούστε τα χρήματα σας πίσω. Αυτή η περίπτωση εμπίπτει στην αθέμιτη εμπορική πρακτική και ο πωλητής υποχρεούται να σας επιστρέψει τα χρήματα σας πίσω εφόσον δεν είναι σε θέση να σας προσφέρει ακριβώς αυτό που ζητήσατε.

Ε Πήγα για φαγητό σε ένα εστιατόριο και όταν ζήτησα κατάλογο ο σερβιτόρος μου ανέφερε ότι δεν έχουν και απλά μου είπε τα πιάτα της ημέρας. Όταν ήρθε ο λογαριασμός αντιλήφθηκα ότι οι χρεώσεις του εν λόγω εστιατορίου είναι εξωφρενικές. Τι μπορώ να κάνω;

Α Όταν ένα εστιατόριο δεν παρέχει τιμοκατάλογο είναι παράνομο και θα πρέπει να καταγγέλλεται άμεσα στην αρμόδια αρχή που στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι ο ΚΟΤ. Σε περίπτωση που απλά σας αναφέρει το ποσό που πρέπει να πληρώσετε και δεν σας παρουσιάζει νόμιμη απόδειξη τότε δεν είστε υπόχρεος να πληρώσετε.

Ε Αγόρασα μπισκότα από μια υπεραγορά και όταν τα άνοιξα αντίκρισα σκουλήκια. Πως χειρίζομαι τέτοια κατάσταση;

Α Για δική σας ασφάλεια καθώς και το υπόλοιπων καταναλωτών θα πρέπει να καλέσετε τις Υγειονομικές Υπηρεσίες οι οποίες θα σπεύσουν και θα αποσύρουν το συγκεκριμένο προϊόν από την εν λόγω υπεραγορά. Σε περίπτωση που φάτε τα μπισκότα έχετε δικαίωμα αποζημίωσης για τις βλάβες που υπεσθήκατε.

Ε Αγόρασα παπούτσια του παιδιού μου ύψους €120 από κατάστημα αθλητικών ειδών. Σε περίοδο μιας εβδομάδας ξεκόλλησε το σήμα από το παπούτσι. Μετά από έρευνα που έκανα στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας που παράγεται το συγκεκριμένο παπούτσι ενημερώθηκα ότι το σχέδιο αυτό είναι απομίμηση. Τι μπορώ να κάνω;

Α Η εισαγωγή απομιμήσεων είναι συχνό φαινόμενο στις μέρες μας αλλά παράλληλα και παράνομο. Θα πρέπει άμεσα να καταγγείλετε το εν λόγω κατάστημα στο Τελωνείο και στη συνέχεια θα πρέπει να αποζημιωθείτε από το κατάστημα.

Ε Πάρκαρα το αυτοκίνητο μου σε υποτιθέμενο χώρο στάθμευσης και πλήρωσα €3.50 και δεν μου έδωσε απόδειξη.

Α Θα πρέπει να καταγγείλετε τον εν λόγω χώρο στάθμευσης στην πολεοδομία της επαρχίας όπου κατοικείται για να γίνουν οι σχετικές έρευνες. Σε περίπτωση που πράγματι είναι παράνομο τότε η αρμόδια αρχή θα του επιβάλει πρόστιμο.



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



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 διαδίκτιο 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.

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**

