

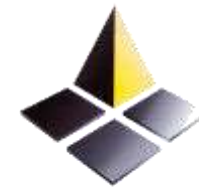


**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
και ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

**Παρουσίαση Θεμάτων Αγωγής του Καταναλωτή
προς τους καθηγητές Οικιακής Οικονομίας
Υπουργείου Παιδείας κα Πολιτισμού**



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ,
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ και ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

*Φεβρουάριος 2013
Λευκωσία- Κύπρος*

Είσαι Καταναλωτής Έχεις Δικαιώματα!

Φεβρουάριος 2013
Λευκωσία

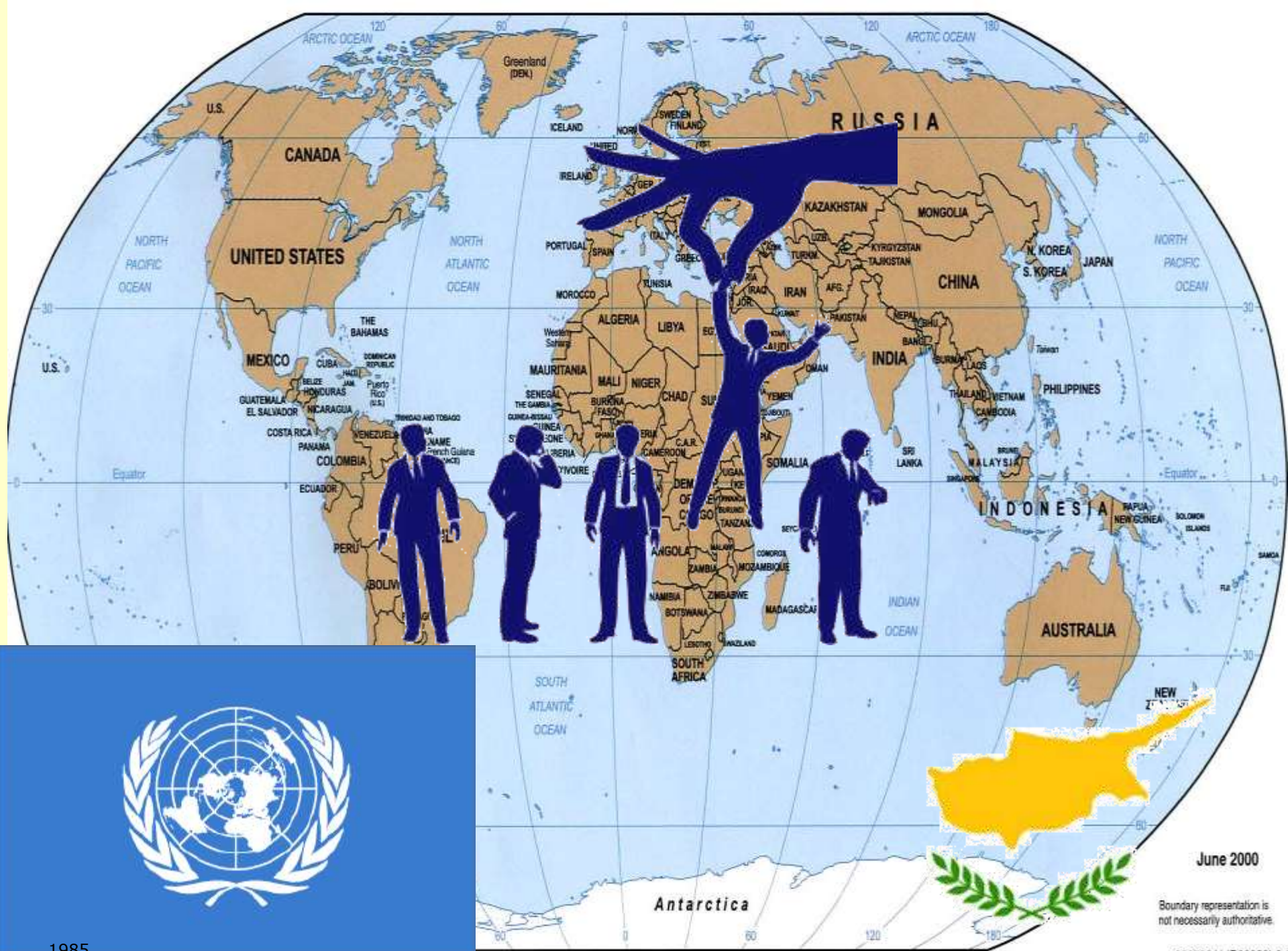
Εισηγητής: Ανδρέας Φωτίου
Επιθεωρητής Εμπορίου και Βιομηχανίας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τα 8 Βασικά Δικαιώματα των Καταναλωτών

1. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ** βασικών αναγκών και υπηρεσιών για επιβίωση (τρόφιμα, ρούχα, ιατρική περίθαλψη, μόρφωση...)
2. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ**, από επικίνδυνα προϊόντα και υπηρεσίες.
3. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**, για σωστή εκλογή ή απόφαση.
4. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΚΚΛΟΓΗΣ**, από ποικιλία αγαθών και υπηρεσιών σε λογικές τιμές.
5. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗΣ**, για διαμόρφωση πολιτικής για θέματα προστασίας καταναλωτή.
6. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ** από ελαττωματικά προϊόντα.
7. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**, για απόκτηση γνώσεων και εμπειριών, έτσι που να είμαστε επαρκώς ενημερωμένοι.
8. **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΓΙΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ** για καλύτερη ποιότητα ζωής.



1985
















June 2000

Boundary representation is not necessarily authoritative.

802703AI (R00352) 64



ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΡΥΝΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

| Έτος | Χώρες Κράτη - Μέλη | Αρ. |
|------|---|-----|
| 1957 |  Βέλγιο  Γαλλία  Γερμανία  Ιταλία  Λουξεμβούργο  Ολλανδία | 6 |
| 1973 |  Δανία  Ηνωμένο Βασίλειο  Ιρλανδία | 9 |
| 1981 |  Ελλάδα | 10 |
| 1986 |  Ισπανία  Πορτογαλία | 12 |
| 1995 |  Αυστρία  Φιλανδία  Σουηδία | 15 |

| | | | |
|-----------|--|---|----|
| 2004 |  Εσθονία |  Κύπρος | 25 |
| |  Λετονία |  Λιθουανία | |
| |  Μάλτα |  Ουγγαρία | |
| |  Πολωνία |  Σλοβακία | |
| |  Σλοβενία |  Τσεχία | |
| 2007 |  Βουλγαρία |  Ρουμανία | 27 |
| Υποψήφιος |  Τουρκία* FYROM <small>(Πρώην Πανγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας) Οι κοινοτικές διαπραγματεύσεις άρχισαν 17/12/2005</small> |  Κροατία* | |

16 Απριλίου 2003 υπογραφή Συνθήκης Προσχώρησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση - Στοά Αττάλου
 1^η Μαΐου 2004 Επίσημη Ένταξη στην Ευρωπαϊκή Ένωση
 1^η Ιανουαρίου 2008 Ένταξη στην ΟΝΕ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



- **Τμήμα Εφόρου Εταιρειών και Επίσημου Παραλήπτη**
- **Υπηρεσία Εμπορίου**
- **Υπηρεσία Βιομηχανικής Ανάπτυξης**
- **Υπηρεσία Ενέργειας**
- **Υπηρεσία Τεχνολογίας**
- **Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών**

Οργανωτική Δομή της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών



Η Αποστολή μας

- Η διασφάλιση ψηλού επιπέδου Προστασίας του καταναλωτή στη νέα ελευθεροποιημένη και ανταγωνιστική αγορά (Ε.Ε. Στρατηγική 2007 - 13)
- Σταθερή βελτίωση της Ποιότητας Ζωής του Καταναλωτή

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ





Οι βασικοί Στόχοι μας (1/2)

- Η επαρκής προστασία της Υγείας, Ασφάλειας και των Οικονομιών Συμφερόντων του καταναλωτή,
- Η διασφάλιση ύπαρξης συνθηκών Υγιούς Ανταγωνισμού στην αγορά (Οργανωμένα μονοπώλια /ολιγοπώλια, συγκεντρώσεις επιχειρήσεων)



Οι βασικοί Στόχοι μας (2/2)

- Ενίσχυση της ευημερίας των καταναλωτών (επιλογή, ποιότητα, ποικιλία, προσιτές τιμές, ασφάλεια των κατ. αγαθών)
- Πρόσδοση και ανάληψη ηγετικού ρόλου από τους καταναλωτές (ακριβής ενημέρωση, λήψη αποφάσεων)
- Ενίσχυση Εμπιστοσύνης στην αγορά (διαφάνεια, αποτελεσματική προστασία, εδραίωση των δικαιωμάτων)



Η Στρατηγική μας (1/2)

- Ύπαρξη κατάλληλου **Νομοθετικού Πλαισίου** σε θέματα προστασίας του καταναλωτή,
- Αποτελεσματικό και κατάλληλο σύστημα **Επιθεώρησης /Επιτήρησης της αγοράς**
- Προώθηση της πρόληψης μέσω διαφώτισης, **Ενημέρωσης, Κατάρτισης**
- Προώθηση ένταξης θεμάτων προστασίας του καταναλωτή σε άλλους τομείς πολιτικής



Η Στρατηγική μας (2/2)

- Συνεργασία με Συνδέσμους /Οργανώσεις /Φορείς καταναλωτών,
- Συνεργασία με Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γ.Δ. Υγείας και Προστασίας του καταναλωτή /Εσωτερικής αγοράς /Ανταγωνισμού),
- Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα (Πρώθηση καινοτόμων μέτρων)

Νέα
Παγκύπρια
ΔΩΡΕΑΝ
Υπηρεσία
για τον
Καταναλωτή

1 4 2 9

ΓΡΑΜΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΕΙΣΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ! ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ!

Το **1429** είναι η δωρεάν γραμμή του καταναλωτή!

Τηλεφώνησε στο **1429** για:

**Πρακτικές συμβουλές και πληροφορίες,
εισηγήσεις και καταγγελίες**

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση όλοι οι καταναλωτές έχουμε δικαιώματα!
Διεκδίκησε κι εσύ τα δικά σου.

Το **1429** της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού & Προστασίας
Καταναλωτών σε βοηθά να τα διεκδικήσεις.



Υπηρεσία Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών



Υπουργείο Εμπορίου,
Βιομηχανίας και Τουρισμού



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



Γ.Τ.Π. 311/2009 - 10.000
Εκδόθηκε στο το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών
Εκτύπωση: Κάκος ΑΠΕ

Κλάδος Πολιτικής Καταναλωτών και Ευρωπαϊκών Δικτύων (1/2)

1. **Ανάπτυξη Πολιτικής** - Ε.Ε. Στρατηγική 2007 -13)
 - Ενδυνάμωση καταναλωτών
 - Προώθηση της ευημερίας
 - Αποτελεσματική έννομη προστασία
2. **Πληροφόρηση Καταναλωτών /Εμπόρων**
 - Γραμμή Καταναλωτή 1429
 - Κέντρα Προστασίας Καταναλωτή
 - Παρατηρητήρια Τιμών
 - Εκδόσεις
 - Ανακοινώσεις
 - Διαδίκτυο

Κλάδος Πολιτικής Καταναλωτών και Ευρωπαϊκών Δικτύων (2/2)

- Εξώδικη Διευθέτηση καταναλωτικών απαιτήσεων **ADR**
- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου
-  Κέντρο SOLVIT Κύπρου
- Σύστημα Πληροφόρησης Εσωτερικής Αγοράς **IMI**
- Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία των Καταναλωτών - **CPC**



English | [Turkçe](#)[Συνήθειες Ερωτήσεις](#) | [Χάρτης Πλοήγησης](#) | [Συνδέσεις](#) | [Επικοινωνία](#)Αναζήτηση: [Ειδική Αναζήτηση](#)
[Σφαιρική Αναζήτηση](#) Υπουργός
 Γενική Διευθύντρια
2ος Γύρος
Αδειοδότησης-Έρευνες
Υδρογονανθράκων Τομέας Διαίκησης
Τμήμα Εφόρου
Εταιριών και
Επίσημου Παραλήπτη Υπηρεσία Εμπορίου
 Μονάδα Ευρωπαϊκής
Ένωσης (ΕΕ)
Μονάδα Ανάπτυξης
Ναυτικού Τουρισμού Υπηρεσία
 Βιομηχανικής
Ανάπτυξης Υπηρεσία Ενέργειας Υπηρεσία Τεχνολογίας Υπηρεσία
Ανταγωνισμού και
Προστασίας
Καταναλωτών

Πολιτική Ανταγωνισμού

Πολιτική Καταναλωτών

Υγεία και Ασφάλεια

Οικονομικά Συμφέροντα

Παρέμβαση - Επιμόρφωση

Παρατηρητήριο Τιμών
Λαϊκής Πώλησης**▲ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ** [Εκτύπωση](#)

Στη σελίδα αυτή μπορείτε να αναζητήσετε δίκτυα και μηχανισμούς που υπάρχουν καταχωρημένα στη βάση δεδομένων του Υπουργείου και λειτουργούν με σκοπό την προστασία του καταναλωτή τόσο στην Κύπρο όσο και στην ενωμένη Ευρώπη. Τα δίκτυα και μηχανισμοί είναι εργαλεία στα χέρια των καταναλωτών για εξασφάλιση όσο το δυνατό ψηλότερου επιπέδου Υγείας, Ασφάλειας και Προστασίας των οικονομικών τους συμφερόντων.

 [ADR - Εξώδικη Διευθέτηση Καταναλωτικών Απαιτήσεων με Παραπομπή τους σε Διαιτησία](#) [ΕΚΚ Κύπρου - Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου](#) [SOLVIT - Κέντρο SOLVIT Κύπρου](#) [RAPEX - Δίκτυο Άμεσης Ανταλλαγής Πληροφοριών για Επικίνδυνα Προϊόντα στην Ευρώπη](#) [DOLCETA - Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Ενημέρωσης και Εκπαίδευσης Καταναλωτών](#) [CPC - Συνεργασία των κρατών μελών για την Προστασία των Καταναλωτών](#) [CPC Reports](#) [IMI - Ηλεκτρονικό Σύστημα Πληροφόρησης Εσωτερικής Αγοράς](#) [ICPEN - Διεθνές Δίκτυο για την Εφαρμογή της Προστασίας του Καταναλωτή](#)

[English](#) | [Türkçe](#)

[Συνήθεις Ερωτήσεις](#) | [Χάρτης Πλοήγησης](#) | [Συνδέσεις](#) | [Επικοινωνία](#)

Αναζήτηση:

[Ειδική Αναζήτηση](#)
[Στατιστική Αναζήτηση](#)

▲ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΤΙΜΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ

 Εκτύπωση

Επιλεγμένη Ημερομηνία :

02/10/2012

Βήμα 1: Επιλογή Επαρχίας

Λάρισα

Βήμα 2: Επιλογή Περιοχής

Λάρισα

Βήμα 3: Επιλογή Κουσίμου

Αμόλυβδη 95



▲ Στατιστικά Στοιχεία Τιμών Πετρελαιοειδών Επαρχίας

Επαρχία: **Λάρισα**
Αριθμός Παρατηρήσεων Επαρχίας: 42
Ημερομηνία Έρευνας: 02/10/2012 - Ώρα καταγραφής: 07:30-11:30

| Είδος Κουσίμου | Κατώτατη Τιμή Πώλησης Επαρχίας (€/L) | Μέση Τιμή Πώλησης Επαρχίας (€/L) | Ανώτατη Τιμή Πώλησης Επαρχίας (€/L) |
|----------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Αμόλυβδη 95 | €1.337 | €1.363 | €1.392 |
| Αμόλυβδη 98 | €1.380 | €1.395 | €1.425 |
| Αμόλυβδη 100 | €1.409 | €1.427 | €1.465 |

- [-] Υπουργός
- [-] Γενική Διευθύντρια
2ος Γύρος
Αδειοδότησης-Έρευνας
Υδρογονανθράκων
- [-] Τομέας Διοίκησης
Τμήμα Εφόρου
Εταιριών και
Επίσημου Παραλήπτη
- [-] Υπηρεσία Εμπορίου
Μονάδα Ευρωπαϊκής
Ένωσης (ΕΕ)
Μονάδα Ανάπτυξης
Ναυτικού Τουρισμού
- [-] Υπηρεσία Βιομηχανικής
Ανάπτυξης
- [-] Υπηρεσία Ενέργειας
- [-] Υπηρεσία Τεχνολογίας
Υπηρεσία
Ανταγωνισμού και
Προστασίας
Καταναλωτών
- [-] Παλιτική Ανταγωνισμού
- [-] Παλιτική Καταναλωτών
- [-] Υγεία και Ασφάλεια
- [-] Οικονομικά Συμφέροντα
- [-] Ενημέρωση - Επιμόρφωση
- [-] Παρατηρητήρια Τιμών
Λιανικής Πώλησης
Πετρελαιοειδών
- [-] Δίκτυο Καταναλωτών
- [-] Ανακοινώσεις
- [-] Ευρωπαϊκή Ένωση
- [-] Συνδεδεμένοι και Άλλοι
Όργανισμοί
- [-] Σχέδια/Παροχές
- [-] Νομοθεσία
- [-] Ηλεκτρονικά Έντυπα/
Αιτήσεις
- [-] Ενημέρωση
- [-] Φωτογραφίες

Κλάδος Πολιτικής Ανταγωνισμού (1/1)

1. Στόχος

- Διατήρηση ή και Αποκατάσταση του Υγιούς Ανταγωνισμού στην Αγορά
- Προστασία των Συμφερόντων του Καταναλωτή
- Οικονομική Ανάπτυξη

2. Νομοθετικό Πλαίσιο

- Νόμοι για την Προστασία του Ανταγωνισμού
- Έλεγχος των Συγκεντρώσεων Επιχειρήσεων

3. Εφαρμογή της Νομοθεσίας

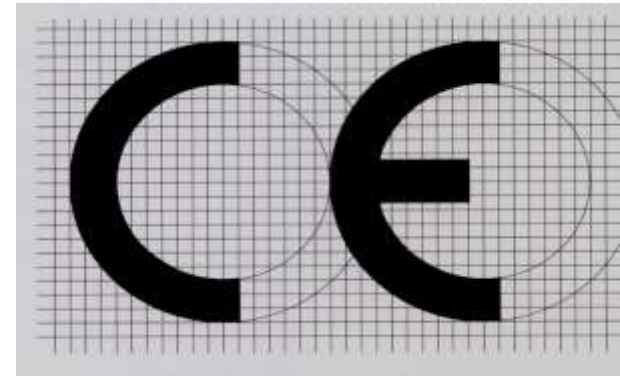
-  ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ



Κλάδος Ασφάλειας Προϊόντων (1/2)

-- ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ --

- ⊕ Όλα τα προϊόντα στην αγορά να είναι Ασφαλή (Υποχρέωση παραγωγών)
- ⊕ Παροχή Πληροφόρησης στους καταναλωτές (Πληροφορίες /Προειδοποιήσεις /Επισημάνσεις)





Κλάδος Ασφάλειας Προϊόντων (2/2)

1. Νομοθετικό Πλαίσιο

- **Νόμος για τη Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων**
 - RAPEX
 - Ασφάλεια Παιχνιδιών /Απομιμήσεις Τροφίμων
- **Βασικές Απαιτήσεις που Πρέπει να Πληρούν Καθορισμένες Κατηγορίες Προϊόντων**
 - Οδηγίες Νέας Προσέγγισης - **CE**
(6 Υπουργεία – 9 Αρμόδιες Αρχές)
- **Ελαττωματικά Προϊόντα (Αστική Ευθύνη)**

RAPEX

2. Επιτήρηση της Αγοράς

- Επιθεωρήσεις /Δειγματοληπτικοί έλεγχοι
- Αναστολή Πώλησης Προϊόντων
- Κατασχέσεις /Καταγγελίες



Κλάδος Οικονομικών Συμφερόντων (1/2)

1. **Ανάπτυξη Πολιτικής** - Ε.Ε. Στρατηγική 2007 -13)
 - Ενδυνάμωση καταναλωτών
 - Προώθηση της ευημερίας
 - Αποτελεσματική έννομη προστασία
2. **Πληροφόρηση Καταναλωτών /Εμπόρων**
 - Γραμμή Καταναλωτή 1429
 - Κέντρα Προστασίας Καταναλωτή (Επαρχιακά Γραφεία)
 - Παρατηρητήρια Τιμών (καταναλωτικά αγαθά, φθαρτά αρτοπ. κ.ά.)
 - Εκδόσεις (εκλαϊκευμένα έντυπα, Οδηγός του Καταναλωτή κ.ά.)
 - Ανακοινώσεις (περιοδικές, έκτακτες, εποχιακές κ.ά.)
 - Διαδίκτυο



Κλάδος Οικονομικών Συμφερόντων (2/2)

3. Νομοθετικό Πλαίσιο

- Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές
- Εμπορική Περιγραφή Προϊόντων και Υπηρεσιών
- Οργανωμένα Ταξίδια
- Σύναψη Συμβάσεων (Εκτός Εμπορικού Καταστήματος, από Απόσταση, Χρονομερισμός) - Δικαίωμα Υπαναχώρησης -
- Εγγυήσεις - Ορισμένες Πτυχές της Πώλησης
- Καταχρηστικές Ρήτρες σε συμβάσεις
- Τιμή Πώλησης και Μοναδιαία Τιμή των προϊόντων
- Σήμανση Υλικών στα Υποδήματα
- Καταναλωτική Πίστη
- Υφαντουργικά Προϊόντα - περιγραφή
- Προϊόντα από Κρύσταλλο – περιγραφή, κ.ά.

Άλλες Δραστηριότητες της Υπηρεσίας Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά /Διεθνή Δίκτυα

- **Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκές Επιτροπές /Ομάδες Εργασίας**

Η Υπηρεσία συμμετέχει σε 13 Επιτροπές /Ομάδες Εργασίας

- **Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα /Δίκτυα**

(INTERREG-ConAct, ICPEN, CPC, CPN, ECC, SOLVIT, IMI, RAPEX, Susy Safe)

Άλλες Δραστηριότητες της Υπηρεσίας για την Προστασία του Καταναλωτή

- Συμβουλευτική Επιτροπή για Θέματα Καταναλωτών προς τον Υπουργό (Συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων)
- **Επιτροπή Παρακολούθησης των Τιμών των Πετρελαιοειδών** (Εξουσίες Υπουργού)
- Εισαγωγή του Ευρώ (Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά Παρατηρητήρια)
- **Συντονιστική Επιτροπή Αρχών Επιτήρησης της Αγοράς** (Τελωνείο, Επιθ. Εργασίας, Υγειονομείο, Κτηνιατρείο, ΤΗΥ. κ.ά.)
- Συμμετοχή σε Συμβούλια /Επιτροπές /Οργανισμούς, κ.ά. (ΚΟΔΑΠ, ΕΠΑ, ΣΕΠΠΑΔ κ.ά)
- **Διεξαγωγή Μελετών** (Λιανικό Εμπόριο, Θέματα καταναλωτών στην εκπαίδευση)

**Υπηρεσία Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών**

Γραμμή Καταναλωτή
1 4 2 9

Παγκύπριος τηλεφωνικός αριθμός (χωρίς χρέωση)

Καταναλωτή αγοράζε Έξυπνα
είναι και στο Δικό σου Χέρι η Συγκράτηση των Τιμών