

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



- Υπάγεται στο Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού κι έχει στόχο τη διασφάλιση ψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών ως προς τους Τομείς της Υγείας, Ασφάλειας και Οικονομικών τους Συμφερόντων.

# Κέντρα Προστασίας Καταναλωτών



- Που μπορώ να αποταθώ για να υποβάλω παράπονο ή να ενημερωθώ για τα δικαιώματά μου ως καταναλωτής;
  - ❖ Επαρχιακό Γραφείο Λεμεσού  
Μισιαούλη & Καβάζογλου 41  
(τηλ. 25 819150/151)
  - ❖ Στη Γραμμή του Καταναλωτή **1429** που λειτουργεί δωρεάν σε παγκύπρια βάση
    - ❖ Επαρχιακό Γραφείο Πάφου τηλ. **26 804617**
    - ❖ Επαρχιακό Γραφείο Λάρνακας/Αμμοχώστου τηλ. **24 816160**

# Ασφάλεια Προϊόντων – Οδηγίες / Προειδοποιήσεις

- Προϊόντα στα οποία παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και προειδοποιήσεις που θα σου επιτρέπουν να αξιολογείς τους κινδύνους, οι οποίοι δεν γίνονται αμέσως αντιληπτοί κατά τη συνηθισμένη αλλά και προβλεπτή χρήση των προϊόντων, πρέπει να είναι σαφείς, κατανοητές και στη γλώσσα που μπορείς ως καταναλωτής να τις κατανοήσεις.  
(Ν. 41(Ι)/2004)



# Επικίνδυνα Προϊόντα / RAPEX



- Αρμόδια αρχή στην Κύπρο για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταχείας Ανταλλαγής Πληροφοριών για Επικίνδυνα Προϊόντα που δεν είναι τρόφιμα (RAPEX).  
([www.mcit.gov.cy](http://www.mcit.gov.cy))
- Το ανακοινωθέν υπάρχει και στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής  
([www.ec.europa.eu/rapex](http://www.ec.europa.eu/rapex)).

# Παιχνίδια

- Να αναγράφεται ανεξίτηλα το σήμα **CE** - αποδεικνύει συμμόρφωση με τις σχετικές ευρωπαϊκές απαιτήσεις
- Ηλικία για την οποία προορίζεται να χρησιμοποιηθεί
- Στοιχεία του κατασκευαστή ή του αντιπροσώπου ή του εισαγωγέα, για εύκολο εντοπισμό του
- Όπου χρειάζεται προειδοποιήσεις και οδηγίες για ασφαλή χρήση, απαραίτητα και στην ελληνική γλώσσα



# Επικίνδυνα Παιχνίδια

- Puffer Balls - Πρώτη ύλη Πετρέλαιο / Εύφλεκτα



# Παιχνίδια με αιχμηρές άκρες





# Παιχνίδια που διογκώνονται στο νερό





# Όπλα με σκληρά πλαστικά σφαιρίδια



Παιχνίδια που αποσπώνται σε μικρά κομμάτια όπως :

Βέλη και



# Μαγνήτες



# Παιχνίδια Φάρσες



# Τσιγάρα που σβήνουν μόνα τους !!

- Εφαρμογή Ευρωπαϊκού Προτύπου Ασφάλειας από 17 Νοεμβρίου, 2011
- Μειωμένη ροπή ανάφλεξης
- Βασικότερη αιτία πρόκλησης θανάσιμων πυρκαγιών στην Ευρώπη
- Διάσωση 500 ανθρώπων ετήσια στην Ε.Ε



# Αναπτήρες

- **«Αναπτήρας ασφαλής για τα παιδιά»** είναι αυτός που έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην μπορεί υπό κανονικές ή εύλογα αναμενόμενες συνθήκες χρήσης, να χρησιμοποιηθεί από παιδιά ηλικίας κάτω των 51 μηνών.
- **«Φαντεζί αναπτήρας»** είναι οποιοσδήποτε αναπτήρας ο οποίος μοιάζει με αντικείμενα ιδιαίτερα ελκυστικά για τα παιδιά (π.χ. παιχνίδια, κινητά τηλέφωνα, τρόφιμα, αυτοκίνητα) ή που έχει ενσωματωμένο μηχανισμό παραγωγής ήχων, μουσικής ή φωτισμού.





# Απομιμήσεις Τροφίμων

- Προϊόντα που λόγω του σχήματος, του χρώματος, της μυρωδιάς, της εμφάνισης και του μεγέθους τους, είναι δυνατό να εκληφθούν ως τρόφιμα από τους καταναλωτές και κυρίως από τα παιδιά και να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια τους. (σαπούνια, κεριά, πλαστικά φρούτα, καλλυντικά)



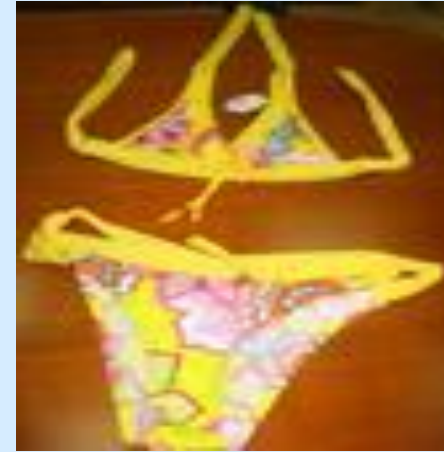


# Κορδόνια σε παιδικά ενδύματα

- Τα ενδύματα που προορίζονται για παιδιά ηλικίας **κάτω των 7 ετών** ή ύψους **μέχρι 1,34m** δεν πρέπει να φέρουν σε καμία περίπτωση κορδόνια στην περιοχή λαιμού / κουκούλας.
- Τα ενδύματα που προορίζονται για παιδιά ηλικίας **7 - 14 ετών** ή ύψους **μεγαλύτερου του 1,34m** δεν πρέπει να φέρουν λειτουργικά ή διακοσμητικά κορδόνια με μήκος **μεγαλύτερο των 7,5εκ.**



- Τα ενδύματα που προορίζονται για παιδιά ηλικίας **0-14 ετών** και **δένουν στο πίσω μέρος του λαιμού** (π.χ. μαγιό) **δεν πρέπει να φέρουν κορδόνια με ελεύθερες άκρες.**
- Για 0-14 ετών τα λειτουργικά και διακοσμητικά κορδόνια στην περιοχή της μέσης **να μην υπερβαίνουν τα 14 εκ. έκαστο σε χαλαρή διάταξη και τα 28 εκ. όταν είναι σφιγμένο στη μέση.**
- Κορδόνια στα κάτω άκρα **δεν πρέπει να κρέμονται από το στρίφωμα και να είναι εσωτερικά.**
- Κορδόνια στα κατώτερα άκρα μακριών μανικιών **να είναι εσωτερικά του ενδύματος.**



# Περπατούσες

- Όνομα ή εμπορική επωνυμία του κατασκευαστή, ή του εισαγωγέα ή του οργανισμού που είναι υπεύθυνος για την πώληση του προϊόντος
- Ο αριθμός του αναφερόμενου προτύπου (EN 1273:2005)
- Ο κωδικός ή το serial number του προϊόντος
- Η προειδοποίηση «Μην αφήνετε ποτέ το παιδί χωρίς επιτήρηση»
- Σχετικές πληροφορίες ασφαλούς χρήσης στην ελληνική γλώσσα
- Ηλικία παιδιού (περίπου 6 μηνών και όχι περισσότερο από 12kg)
- Δεν επιτρέπεται η περπατούσα να έχει περισσότερους από τέσσερις τροχούς και να είναι χωρίς φρένα



# Πλευστά βοηθήματα διδασκαλίας κολύμβησης «φουσκωτά / σωσίβια»

- Δεν είναι και δεν πρέπει να θεωρούνται παιχνίδια.
- Προσέχουμε να υπάρχει προειδοποίηση ότι:
- Δεν προστατεύουν κατά του πνιγμού
- Να γεμίζονται πάντοτε όλοι οι αεροθάλαμοι
- Να χρησιμοποιούνται μόνο κάτω από συνεχή επίβλεψη
- Επίσης πρέπει να αναφέρεται:
- Η ηλικία ή το βάρος για το άτομο που θα το χρησιμοποιήσει π.χ. 18-30 κιλά ή 3-6 χρόνων
- Το πρότυπο EN 13138-1:2008
- Εμπορικό όνομα, μοντέλο ή κωδικός
- Εμπορικό σήμα



**Baby & Me Combo**



**Deluxe Toddler Racer**



**Deluxe Baby Boat**

# Αναγραφή Τιμών

- Σύμφωνα με το άρθρο 7(β) του Ν. 112(Ι)/2000, η τιμή πώλησης και η μοναδιαία τιμή πρέπει να αναγράφονται στα ίδια τα προϊόντα ή στις συσκευασίες τους ή στα ράφια του καταστήματος που είναι τοποθετημένα τα προϊόντα, εφόσον δεν προκαλείται σύγχυση στον καταναλωτή.



# Μοναδιαία Τιμή

- Η μοναδιαία τιμή του προϊόντος ισχύει για ποσότητα ενός χιλιόγραμμου, ενός λίτρου, ενός μέτρου, ενός τετραγωνικού μέτρου ή ενός κυβικού μέτρου και διευκολύνει στη σύγκριση τιμών ομοειδών προϊόντων, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να επιλέξει το προϊόν το οποίο είναι στην πιο συμφέρουσα τιμή.





# Ενσωμάτωση Φ.Π.Α

- Οι τιμές λιανικής πώλησης των αγαθών που προσφέρονται στα καταστήματα πρέπει να είναι οι τελικές τιμές οι οποίες συμπεριλαμβάνουν τον Φ.Π.Α καθώς και όλους τους λοιπούς φόρους.



Σαλόνι Mod. 501  
επενδεδυμένο με δέρμα By-Cast

**ΤΙΜΗ ΣΕΤ** 3/θέσιος+2/θέσιος **€1.090** +Φ.Π.Α.  
τώρα μόνο

Τα προϊόντα πωλούνται και μεμονωμένα:  
3/θέσιος καναπές μόνο € 715 +Φ.Π.Α.  
2/θέσιος καναπές μόνο € 570 +Φ.Π.Α.

81 εκ.  
90 εκ. κ  
164 εκ. κ  
214 εκ. κ

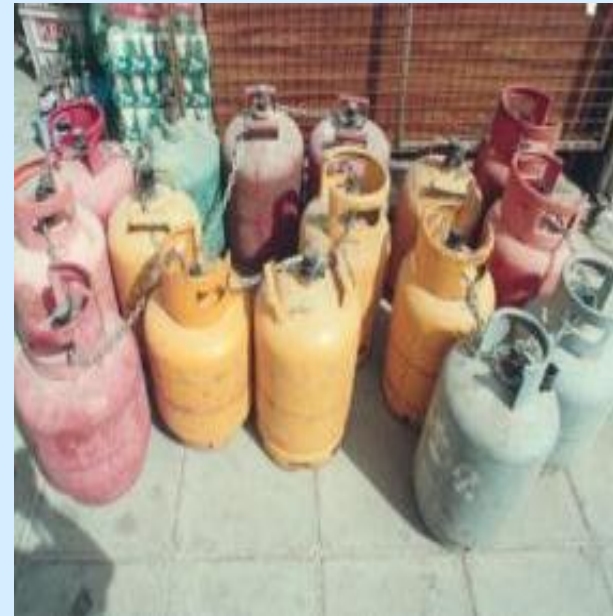
ΕΤΟΙΜΟΠΑΡΑΔΟΣΤΟ ΣΤΟΥΣ ΕΙΗΣ ΧΡΗΣΤΕΣ  
(μόνη εξοχίωση των αποθεμάτων)

Μαύρο Κόκκινο Τσιγάρι



# Ψηλές τιμές βασικών καταναλωτικών αγαθών

- Οι τιμές είναι ελεύθερες εκτός των περιπτώσεων όπου εκδίδονται διατάγματα (π.χ. κύλινδροι υγραερίου / φρέσκο παστεριωμένο αγελαδινό γάλα). Στα πλαίσια του υγιούς ανταγωνισμού, δίνεται το δικαίωμα στον καταναλωτή να επιλέγει την ποιότητα και την πιο συμφέρουσα τιμή.



# Παρατηρητήρια Τιμών

- Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού & Προστασίας Καταναλωτών διενεργεί κατά διαστήματα Παρατηρητήρια Τιμών για :
- Μεγάλες Υπεραγορές
- Μικρές Υπεραγορές
- Αρτοποιητικά Είδη
- Πετρελαιοειδή/Κυλίνδρους υγραερίου
- Συνοικιακά κρεοπωλεία
- Εποχικά (Χριστουγεννιάτικο / Πασχαλινό / Παραλιακής)

τα οποία ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα του Υ.Ε.Β&Τ ([www.mcit.gov.cy](http://www.mcit.gov.cy)) «**ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΝΕΑ**» και δίνονται μέσω του Γ.Τ.Π στα Μ.Μ.Ε.

- Κάθε Πέμπτη διενεργείται επίσης το Παρατηρητήριο Τιμών Φρούτων & Λαχανικών το οποίο ανακοινώνεται στην πιο πάνω ιστοσελίδα.



# Υπερχρέωση στο ταμείο

- Ως καταναλωτής, έχεις το δικαίωμα να πληρώσεις την χαμηλότερη αναγραφόμενη τιμή, καθότι οποιαδήποτε περιγραφή που δίνεται από τους εμπορευόμενους πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.



# Πώληση Καινούργιων Καταναλωτικών Αγαθών Εγγύηση / Επιδιόρθωση

- Ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή κατά τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν. 7(Ι)/2000, όταν η έλλειψη συμμόρφωσης εκδηλώνεται εντός δύο ετών από την παράδοση του αγαθού. Εάν έχει δοθεί εγγύηση πέραν των δύο χρόνων, τότε ισχύει αυτή. Εντός αυτού του διαστήματος, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα
  - ❖ να απαιτήσει από τον πωλητή την δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του αγαθού, εκτός εάν μια τέτοια πράξη είναι αδύνατη ή δυσανάλογη ή αν η βλάβη που έχει προκληθεί, είναι εξ υπαιτιότητας του χρήστη.



# Πώληση Μεταχειρισμένων Καταναλωτικών Αγαθών – Εγγύηση / Επιδιόρθωση

- Σε περίπτωση μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής μπορούν να συμφωνούν συμβατικούς όρους ή να συνάπτουν συμφωνίες που προβλέπουν μικρότερη περίοδο αλλά σε καμιά περίπτωση η περίοδος αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη του ενός έτους.



- Ο περί Εξώδικης Διευθέτησης των Καταναλωτικών Απαιτήσεων με την Παραπομπή τους σε Διαιτησία Νόμος του 2011 (Ν. 78(Ι)/2011)

- € 3.000,00 / Συγκατάθεση  
εμπόρου/ Καταβολή τέλους &  
Πληρωμή διαιτητή από  
καταναλωτή



# Απαίτηση επιστροφής χρημάτων

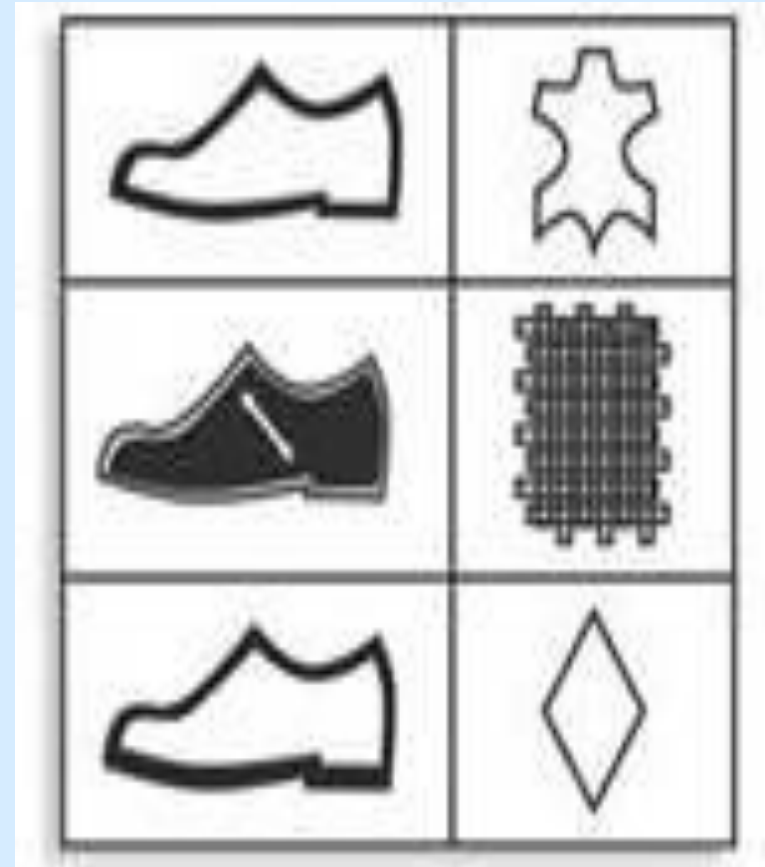
- Το κατάστημα δεν έχει καμία υποχρέωση να σας επιστρέψει τα χρήματά σας, εφόσον το προϊόν δεν είναι ελαττωματικό. Μπορεί όμως να δεχθεί αλλαγή ή να εκδώσει πιστωτική σημείωση για μελλοντική αγορά, εάν το επιτρέπουν οι εσωτερικοί του κανονισμοί.





# Επισήμανση Υποδημάτων

- Τα υποδήματα πρέπει να φέρουν συγκεκριμένη σήμανση η οποία να περιγράφει τη σύνθεση των τριών μερών του υποδήματος (πάνω μέρος, της φόδρας και της σόλας).
- Στα καταστήματα λιανικής πώλησης υποδημάτων πρέπει να υπάρχει σε περίοπτο σημείο, αναρτημένη πινακίδα με επεξήγηση των εικονογραμμάτων που πρέπει να φέρουν τα υποδήματα.



# Φωτεινοί Δείκτες L.A.S.E.R

- Να αναγράφεται με ανεξίτηλο και εύκολα ορατό τρόπο με γυμνό μάτι, είτε στον ίδιο είτε στη συσκευασία του κάθε τέτοιου δείκτη L.A.S.E.R η ακόλουθη ένδειξη:
- «ΠΡΟΣΟΧΗ – ΚΙΝΔΥΝΟΣ: Η πώληση ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο διάθεση της συσκευής αυτής σε ανηλίκους δυνατό να την καταστήσει επικίνδυνη».



# Αγορές εξ Αποστάσεως

- Υποχρέωση προμηθευτή για γραπτή ενημέρωση ως προς το δικαίωμα ακύρωσης της Συμφωνίας /παροχή αντίγραφου ακυρωτικού εντύπου το οποίο θα πρέπει να αποστείλει ο καταναλωτής μέσα σε διάστημα 14 ημερών χωρίς οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση ή ανάγκη για δικαιολόγηση της απόφασής του.



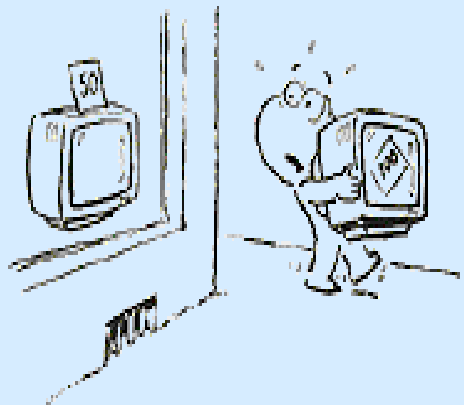
# Πωλήσεις εκτός Εμπορικού Καταστήματος

- Ημερομηνία της σύμβασης, το όνομα, το τηλέφωνο και τη διεύθυνση του εμπόρου
- Να περιγράφει με κάθε λεπτομέρεια τα προσφερόμενα αγαθά και/ή τις υπηρεσίες
- Να αναφέρει το δικαίωμα υπαναχώρησης με γραφτή ειδοποίηση εντός 14 ημερών χωρίς οποιαδήποτε άλλη ευθύνη εκτός της υποχρέωσης να επιδείξει εύλογη φροντίδα για τα αγαθά που τυχόν παρέλαβε και
- Να συνοδεύεται από τον τύπο υπαναχώρησης, σύμφωνα με τον Ν. 13(Ι)/2000.



# Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές – Παραπλανητικές Διαφημίσεις

- Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2007 (Ν.103(Ι)/2007) απαγορεύει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που ασκούν οι επιχειρήσεις στους καταναλωτές, κυρίως στην διαφήμιση και στην επικοινωνία της επιχείρησης με τον καταναλωτή, οι οποίες πλήττουν τα οικονομικά τους συμφέροντα.





# Τουρισμός – Οργανωμένα Ταξίδια

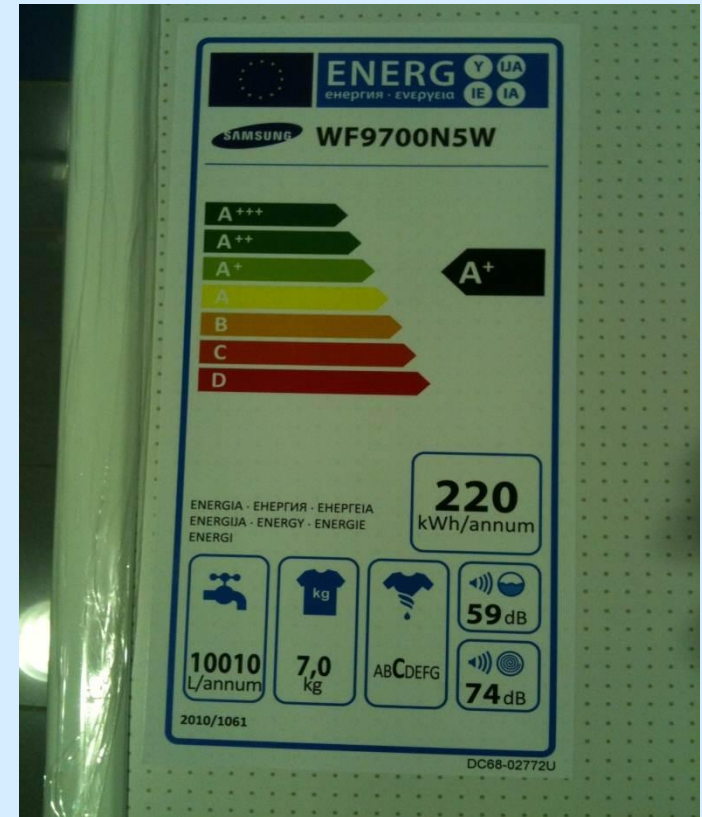
- Ο Διοργανωτής σε περίπτωση που σημαντικό μέρος των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο οργανωμένο ταξίδι δεν παρασχέθηκε, οφείλει να σας αποζημιώσει. Την αποζημίωση μπορείτε να την διεκδικήσετε αποστέλλοντας του κατά την επιστροφή σας, σχετική επιστολή. (Ν. 51(Ι)/98 – Ν. 72(Ι)/99)





# Εξοικονόμηση Ενέργειας – Ηλεκτρικές Οικιακές Συσκευές

- Οι οικιακές ηλεκτρικές συσκευές που εκτίθενται προς πώληση πρέπει να φέρουν την ανάλογη ετικέτα. Σ' αυτή κατατάσσονται σε κατηγορίες (A, B, C, D, E, F, G) ανάλογα με την κατανάλωση ενέργειας που έχουν, σε σύγκριση πάντα με συσκευές του ίδιου είδους, ώστε να ξεχωρίζουν τα ενεργειακά οικονομικά μοντέλα. **Τα πιο αποδοτικά μοντέλα φέρουν το γράμμα A** ενώ αυτά με τη χειρότερη απόδοση το **γράμμα G**.



# Εξοικονόμηση Ενέργειας – Καινούργια Επιβατηγά Αυτοκίνητα

- Ο προμηθευτής έχει υποχρέωση ώστε τα νέα επιβατηγά αυτοκίνητα που θέτει προς πώληση, να συνοδεύονται από ετικέτα οικονομίας καυσίμου. Σ' αυτή περιλαμβάνεται ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την επίσημη κατανάλωση καυσίμου και τις επίσημες εκπομπές CO<sup>2</sup> του αυτοκινήτου. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να περιέχονται επίσης και σε όλα τα διαφημιστικά έντυπα των επιβατηγών αυτοκινήτων.



**ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΜΕ  
ΣΥΝΗΘΗ ΤΟΠΟ  
ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΗΝ  
ΚΥΠΡΟ**

Δυσκολίες ή  
προβλήματα με  
αγορές αγαθών ή  
Υπηρεσιών από  
άλλες χώρες-μέλη  
της Ε.Ε.

- Ευρωπαϊκό Κέντρο  
Καταναλωτή Κύπρου  
Υπουργείο Εμπορίου,  
Βιομηχανίας & Τουρισμού  
(τηλ. 22 867100/22 867177)



# ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

1. Προσπαθώ να καταναλώνω όσα πραγματικά χρειάζομαι
2. Κάνω καλή έρευνα αγοράς
3. Καταναλώνω σήμερα αλλά σκέφτομαι και το αύριο
4. Ότι μου περισσεύει, σκέφτομαι μήπως το χρειάζεται κάποιος άλλος
5. Εξοικονομώ ενέργεια – Το ηλεκτρικό ρεύμα, τα καύσιμα και το νερό είναι πολύτιμα
6. Σέβομαι το φυσικό περιβάλλον
7. Παράγω όσο μπορώ λιγότερα σκουπίδια
8. Δεν ξεχνώ να κάνω ανακύκλωση
9. Στις καθημερινές μετακινήσεις μου επιβαρύνω όσο λιγότερο το περιβάλλον
10. Τηρώ πάντα αυτές τις αρχές, γιατί έτσι σέβομαι τον εαυτό μου





**Άντρη Οικονομίδου**

**Επιθεωρήτρια Εμπορίου & Βιομηχανίας 1<sup>ης</sup> Τάξης  
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας & Τουρισμού  
Επαρχιακό Γραφείο Λεμεσού – Τηλ. 25 819156**