



**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Λευκωσία: Λεωφ. Ακροπόλεως 8, Γραφείο 302, 2006, Στρόβολος Τ.Θ. 24874, 1304.  
Παγκύπριος αριθμός: 22516112 φας: 22516118  
info@katalanotis.org.cy, www.katalanotis.org.cy

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

### **Απολογισμός παραπόνων, καταγγελιών και αποτελέσματα διαμεσολάβησης για το έτος 2024 σε σύγκριση με το έτος 2023.**

Αγαπητοί,

Στον πιο κάτω πίνακα καταγράφονται οι βασικές κατηγορίες των παραπόνων (γραπτών και τηλεφωνικών) που υποβλήθηκαν στον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών (ΚΣΚ) και αφορούν το έτος 2024 σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή χρονιά. Επιπρόσθετα για το έτος 2024 ο ΚΣΚ, μέσω της μεθόδου της άτυπης διαμεσολάβησης πέτυχε την επιστροφή του συνολικού ποσού των **€3.240,76** σε καταναλωτές.

Το γενικότερο συμπέρασμα που προκύπτει από τον πίνακα είναι η συνεχιζόμενη μεγάλη αύξηση του αριθμού παραπόνων, αφού το 2024 καταγράφεται αύξηση της τάξεως του 24% σε σχέση με το έτος 2023, καθώς και η ανάγκη για στήριξη του ΚΣΚ ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί αποτελεσματικότερα στις ανησυχίες των καταναλωτών. Τονίζεται **ότι οι αριθμοί που αναφέρονται πιο κάτω αφορούν παράπονα τα οποία, είτε διαβιβάστηκαν στις Αρμόδιες Αρχές αφού εκ πρώτης όψεως κρίθηκαν ότι παραβίαζαν το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, είτε έτυχαν και τυγχάνουν χειρισμού από τον ΚΣΚ προς επίλυση τους, είτε αφορούσαν τη παροχή συμβουλών, ήτοι κατευθυντήριων γραμμών στους καταναλωτές. Σε αρκετά μεγάλο βαθμό τα παράπονα που λήφθηκαν από τον ΚΣΚ έχουν επιλυθεί επιτυχώς.**

Οι τέσσερις κατηγορίες παραπόνων που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, αφορούν τα «Δικαιώματα επιβατών & οργανωμένα ταξίδια» με ποσοστό αύξησης 63%, τις «Πωλήσεις εξ αποστάσεως και

αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος (δικαίωμα υπαναχώρησης)» με ποσοστό αύξησης της τάξεως του 52%, «Ενέργεια» με ποσοστό αύξησης 47% και «Τουριστικές υπηρεσίες» με ποσοστό αύξησης 41%.

### Αναλυτικός πίνακας γραπτών και τηλεφωνικών παραπόνων/καταγγελιών

Κατηγορίες παραπόνων	01/01/2023- 31/12/2023	01/01/2024 – 31/12/2024	Αυξομείωση (%)
Δικαιώματα επιβατών & οργανωμένα ταξίδια	200	326	<b>63%</b>
Διαδικτυακές απάτες & απάτες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων	140	152	<b>9%</b>
Ακρίβεια και κόστος ζωής	221	246	<b>11%</b>
Πολιτική Επιστροφών	343	397	<b>16%</b>
Ενέργεια (Σχέδια Χορηγιών ΥΕΕΒ, ΑΠΕ).	57	84	<b>47%</b>
Πωλήσεις εξ αποστάσεως και αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος (δικαίωμα υπαναχώρησης)	98	149	<b>52%</b>
Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές	110	152	<b>38%</b>
Ασφάλεια τροφίμων	51	62	<b>22%</b>
Μη αναγραφή τιμών & διαφορά τιμής στο ράφι από το ταμείο	270	244	<b>-10%</b>
Ελαττωματικά προϊόντα - εγγυήσεις	473	492	<b>4%</b>
Τραπεζικές υπηρεσίες	42	53	<b>26%</b>
Πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	43	56	<b>30%</b>
Τουριστικές υπηρεσίες	29	41	<b>41%</b>
Άλλα	75	207	<b>176%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2152</b>	<b>2661</b>	<b>24%</b>
Τρόπος υποβολής παραπόνων	01/01/2023- 31/12/2023	01/01/2024 – 31/12/2024	Αύξηση %
Σύνολο γραπτών παραπόνων.	763	857	<b>12%</b>
Σύνολο τηλεφωνικών παραπόνων.	1389	1804	<b>30%</b>

Αναλυτικότερα, η κατηγορία «*Δικαιώματα Επιβατών & Οργανωμένα ταξίδια*», παρουσίασε σημαντική αύξηση κατά το έτος 2024 η οποία κορυφώθηκε το καλοκαίρι του 2024, κυρίως λόγω των συνεχών απεργιών των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας στους κόμβους της Γαλλίας και Γερμανίας, αλλά και λόγω των ακραίων καιρικών φαινομένων κατά την διάρκεια του καλοκαιριού που είχαν σημαντικό αντίκτυπο στις

πτήσεις της Ευρώπης<sup>1</sup>. Επιπρόσθετα, η διακοπή λειτουργίας του λειτουργικού συστήματος Microsoft Windows, στις 19 Ιουλίου 2024 (4:50 pm EST), προκάλεσε χιλιάδες ακυρώσεις πτήσεων στις ΗΠΑ με αποτέλεσμα τον επηρεασμό και των κοινοτικών αερολιμένων.

Τα παράπονα που έλαβε ο ΚΣΚ για το έτος 2024 αφορούν ακυρώσεις πτήσεων, καθυστέρηση στην επιβίβαση, υπερπλήρεις πτήσεις (overbooking) με αποτέλεσμα οι επιβάτες να αναγκαστούν να ταξιδέψουν σε άλλη ημερομηνία και ώρα από την καθορισμένη ημερομηνία αναχώρησης τους, εσφαλμένος χειρισμός αποσκευών, υπερχρέωση επιβατών κατά την διάρκεια του check-in λόγω μη λειτουργίας της εφαρμογής (application) της αεροπορικής εταιρείας, καθώς και καθυστέρηση στην καταβολή αποζημίωσης στους παραπονούμενους (πέραν των 5 μηνών). Ως προς τα Οργανωμένα ταξίδια, τα παράπονα επικεντρώνονταν στη μονομερή τροποποίηση των όρων του συμβολαίου μεταξύ καταναλωτή – διοργανωτή (πχ. αλλαγή της διαδρομής, αφαίρεση γευμάτων, επιπρόσθετη χρέωση καταναλωτή για εκδρομές που δεν περιλαμβάνονταν στην αρχική συμφωνία).

Ως προς την κατηγορία «*Διαδικτυακές απάτες & απάτες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων*», τα παράπονα διακρίνονται ως εξής: ηλεκτρονικό ψάρεμα (phishing) προσωπικών δεδομένων, απάτες με ψευδείς διαγωνισμούς για δωροεπιταγές από άγνωστες αλυσίδες καταστημάτων, διαδικτυακές απάτες που υπόσχονται δωρεάν αεροπορικά εισιτήρια, απάτη με ταξιδιωτικά πακέτα διακοπών, απάτες για χορήγηση δανείων από μη αδειοδοτούμενους φορείς, διαδικτυακές αγορές προϊόντων όπου οι επιχειρήσεις απενεργοποιούν τον λογαριασμό των καταναλωτών με αποτέλεσμα να μην μπορούν να διεκδικήσουν τα χρήματα τους πίσω και/ή να μην παραλαμβάνουν τα προϊόντα με την ολοκλήρωση της παραγγελίας.

Σε σχέση με την κατηγορία «*Ακρίβεια και κόστος ζωής*», τα παράπονα των καταναλωτών αφορούσαν αυξήσεις σε τιμές βασικών καταναλωτικών αγαθών, αυξήσεις στις τιμές των καυσίμων κυρίως μετά την κατάργηση της επιδότησης στα καύσιμα, αυξήσεις τιμών σε φρούτα και λαχανικά, ανάγκη για επαναφορά του μηδενικού συντελεστή ΦΠΑ σε βασικά αγαθά, το αυξημένο κόστος ηλεκτρικής

---

<sup>1</sup> Αεροδρόμια όπως της Λισαβόνας και του Γκάτγουικ του Λονδίνου είχαν συχνά περιορισμούς στην χωρητικότητα, ενώ οι κύριες διαταραχές σε άλλους κόμβους όπως το Άμστερνταμ, το Χίθροου και το Μόναχο προήλθαν από τις ακραίες καιρικές συνθήκες.

ενέργειας, δυσκολίες στην πληρωμή ενοικίων, αδυναμίες στην αποπληρωμή δανείων σε πιστωτικά ιδρύματα, ενεργειακή φτώχεια, ανάγκη για επέκταση του καταλόγου των δικαιούχων για την Ειδική Διατίμηση (Ταρίφα 08) της ΑΗΚ, ώστε να περιληφθούν και άλλες κατηγορίες ευάλωτων ομάδων καταναλωτών μεταξύ των οποίων οι χαμηλοσυνταξιούχοι και άλλες κατηγορίες ασθενών.

Η κατηγορία «*πολιτική επιστροφών*» αφορά παράπονα καταναλωτών, κυρίως σε σχέση με επιστροφές προϊόντων κατά τη χρονική διάρκεια των εκπνώσεων. Η υφιστάμενη νομοθεσία (*“Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν. 112(Ι)/2021)*), δεν καλύπτει περιπτώσεις που αφορούν την πολιτική επιστροφών προϊόντων, με αποτέλεσμα να επαφίεται στην πολιτική της κάθε επιχείρησης για το αν θα επιστρέψει τα χρήματα στον καταναλωτή ή θα του καταβάλει πιστωτικό σημείωμα ή θα απορρίψει το σχετικό αίτημα του.

Στην κατηγορία «*Ενέργεια (Σχέδια Χορηγιών ΥΕΕΒ, ΑΠΕ)*», τα παράπονα των καταναλωτών εστιάζονταν στο σχέδιο της κυβέρνησης «*Φωτοβολταϊκά για Όλους*» βάση του οποίου, και ως μας αναφέρθηκε, το όριο των 4,16 κιλοβαττωρών (kWh) ανά κατοικία είναι μικρό, κυρίως για μια τρίτεκνη ή πολύτεκνη οικογένεια. Επίσης, παράπονα υπήρξαν και για το ότι κάποιες εταιρείες που συμμετέχουν στο σχέδιο επιδότησης «*Φωτοβολταϊκά για όλους*», δεν παρείχαν την εγγύηση των επτά χρόνων που υποχρεωτικά παρέχεται στους καταναλωτές με βάση το συγκεκριμένο σχέδιο. Επιπρόσθετα, παράπονα λήφθηκαν και από ιδιοκτήτες μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ζητώντας να περιληφθούν στο σχέδιο επιδότησης.

Η κατηγορία «*Πωλήσεις εξ αποστάσεως και αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος (δικαίωμα υπαναχώρησης)*», αφορά αγορές που πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά κυρίως από πλατφόρμες επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τρίτες χώρες, όπου οι ευρωπαϊκές οδηγίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών δεν τυγχάνουν εφαρμογής. Επιπρόσθετα αφορά αγορά προϊόντων από ηλεκτρονικά καταστήματα που διαθέτουν αμφίβολης νομιμότητας ιστοσελίδες, π.χ. δεν περιλαμβάνουν πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (email, διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας), ή και διοχετεύουν την επικοινωνία με τους καταναλωτές αποκλειστικά μέσω social media εφαρμογών, όπως viber, messenger κ.λ.π.

Στην κατηγορία «*Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές*» καταγράφονται παράπονα καταναλωτών που αφορούν: παραπλάνηση ~~αυτών~~ σε σχέση με τις εκπτώσεις από τις επιχειρήσεις, τα προγράμματα επιβράβευσης πελατών, τις συνοδευόμενες με δώρο προσφορές και τις κρατήσεις σε κλίνες ξενοδοχειακών μονάδων όπου δεν ανταποκρίνονται στα χαρακτηριστικά που προβλέπονται από τη σχετική ανάρτηση των επιχειρήσεων.

Τα παράπονα που αφορούν την κατηγορία «*Ασφάλεια τροφίμων*» επικεντρώνονται στα ακόλουθα: εκδήλωση δηλητηριάσεων από κατανάλωση τροφίμων, τρόφιμα που παρουσιάζουν αλλοιώσεις, τρόφιμα με ξένα σώματα και τρόφιμα των οποίων η ημερομηνία ανάλωσης τους έχει παρέλθει και εκτίθενται προς πώληση με έκπτωση χωρίς να πληροφορείται ο καταναλωτής για την παρέλευση της ημερομηνίας διατηρησιμότητας (Best Before), γενικά τρόφιμα τα οποία δεν είναι της φύσης ή της ποιότητας που ο καταναλωτής αναμένει, τρόφιμα με λανθασμένη ή ελλιπή σήμανση τρόφιμα με ετικέτα που αναγράφει λανθασμένη/ψευδή χώρα προέλευσης, πώληση συμβατικών προϊόντων σαν βιολογικά. Σε σχέση με τα συμπληρώματα διατροφής, αναγραφή ισχυρισμών ή ενδείξεων στη σήμανση, τη διαφήμιση ή την παρουσίαση των συμπληρωμάτων διατροφής, που υπονοούν άμεσα ή έμμεσα την πρόληψη, αγωγή ή θεραπεία ανθρώπινης νόσου.

Η κατηγορία «*Μη αναγραφή τιμών & διαφορά τιμής στο ράφι από το ταμείο*», αφορά την μη αναγραφή τιμών στη βιτρίνα των επιχειρήσεων και στο εσωτερικό μέρος αυτών και/ή τοποθέτηση τιμής σε σημείο που δεν είναι ευδιάκριτο για τον καταναλωτή, κατά παράβαση της βασικής νομοθεσίας. Σε αρκετές εκ των περιπτώσεων η τιμή στο ράφι διέφερε από την τιμή στο ταμείο, με τον καταναλωτή να πληρώνει περισσότερα. Σε περιόδους εκπτώσεων καταγράφηκαν παράπονα, όπως είναι η μη συμπερίληψη του ποσοστού της έκπτωσης στην απόδειξη αγοράς του προϊόντος.

Η κατηγορία «*Ελαττωματικά προϊόντα - εγγυήσεις*» συνεχίζει να καταγράφει τον μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων οι οποίες επικεντρώνονται στην άρνηση των επιχειρήσεων προς συμμόρφωση τους με τον Ν. 154(Ι)/2021 σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων. Τα παράπονα επίσης εστιάζονται στην αδικαιολόγητη καθυστέρηση από πλευράς των επιχειρήσεων να επιδιορθώσουν ένα ελαττωματικό προϊόν, παρά τις σχετικές πρόνοιες του πιο πάνω νόμου βάση του οποίου οι επιχειρήσεις

υποχρεούνται εντός 25 ημερολογιακών ημερών να επιδιορθώσουν και να επιστρέψουν το προϊόν στον καταναλωτή. Επιπρόσθετα, καταγράφηκαν περιπτώσεις αδικαιολόγητης χρέωσης των καταναλωτών για επιδιόρθωση ελαττωματικών προϊόντων που ήταν εντός εγγύησης 2 ετών, καθώς και χρέωση της έκθεσης του τεχνικού για τις επιδιορθώσεις που έγιναν στο ελαττωματικό προϊόν.

Η κατηγορία «*τραπεζικές υπηρεσίες*» αφορά παράπονα καταναλωτών σε σχέση με τις αυξήσεις στις χρεώσεις των τραπεζών, καταχρηστικούς όρους σε καταναλωτικές συμβάσεις που είχαν συναφθεί μεταξύ Αδειούχων Πιστωτικών Ιδρυμάτων (ΑΠΙ) ΚΑΙ καταναλωτών κατά την περίοδο 1997-2014 και χρεώσεις που αφορούν την πρόωρη εξόφληση δανείου.

Στην κατηγορία «*Πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών*» περιλαμβάνονται περιπτώσεις που αφορούν τις προσφερόμενες από τους παρόχους υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών που περιλαμβάνονται στο συμβόλαιο του καταναλωτή, όπως είναι η ικανοποιητική σύνδεση δικτύου, επιπρόσθετες χρεώσεις που δεν ορίζονται στο συμβόλαιο των δύο μερών, άρνηση εξυπηρέτησης και/ή καθυστέρηση εξυπηρέτησης πελατών, καθώς και εκ πρώτης όψεως καταχρηστικοί όροι που περικλείονται στη σύμβαση των δύο μερών.

Η κατηγορία «*Τουριστικές υπηρεσίες*» περιλαμβάνει κρατήσεις για ξενοδοχεία που πραγματοποιήθηκαν μέσω διεθνούς πλατφόρμας, όπου οι καταναλωτές έκαναν κράτηση και ενώ είχαν προχωρήσει στην σχετική πληρωμή, μετά από επικοινωνία τους με το ξενοδοχείο ενημερώνονταν ότι δεν υπήρχαν διαθέσιμα δωμάτια, με αποτέλεσμα έστω και αν τους επιστρέφονται τα χρήματα, να μένουν χωρίς κατάλυμα για τις διακοπές τους. Επίσης, υπήρχαν παράπονα που αφορούσαν ξενοδοχεία τα οποία οι συνθήκες διαμονής ήταν ακατάλληλες, καθώς οι συνθήκες υγιεινής και η καθαριότητα ήταν υποβαθμισμένες.

Η κατηγορία «*Άλλα*» περιλαμβάνει γενικά παράπονα που υπέβαλαν οι καταναλωτές και αφορούν μη εξυπηρέτηση τους από κρατικά τμήματα και υπηρεσίες, παράπονα για λανθασμένες χρεώσεις σε λογαριασμούς της ΑΗΚ και Υδατοπρομήθειας, παράβαση των δικαιωμάτων των ασθενών από τα κρατικά και ιδιωτικά νοσηλευτήρια, ελλείψεις σε φαρμακευτικά σκευάσματα, καθυστέρηση στην λήψη καταθέσεων από

την Αστυνομία Κύπρου, δυσκολίες επικοινωνίας με κρατικά τμήματα, εξώδικα και κάμερες, απόρριψη αιτημάτων λήψης επιδόματος, ανάκληση οχημάτων με ελαττωματικούς αερόσακους, κτλ.

Για το έτος 2024 ο ΚΣΚ, μέσω της μεθόδου της άτυπης διαμεσολάβησης πέτυχε την επιστροφή του συνολικού ποσού των **€3.240,76** σε καταναλωτές. Οι καταγγελίες αφορούσαν ελαττωματικά προϊόντα - εγγυήσεις, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και οργανωμένα πακέτα διακοπών.

Αναλυτικότερα:

- Επιστροφή του ποσού των €710 σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €255 σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €120 σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €480 σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €20 σε καταναλωτή από ταξιδιωτικό γραφείο για παράβαση του Νόμου για τα Οργανωμένα Ταξίδια.
- Επιστροφή του ποσού των €480 σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €100 σε μέλος μας από εταιρεία πώλησης οπτικών ειδών για ελαττωματικά προϊόντα.
- Επιστροφή του ποσού των €1.075,76 σε μέλος μας από συνεργείο αυτοκινήτων λόγω αδυναμίας επιδιόρθωσης της βλάβης που προκλήθηκε στο όχημα.

Επιπρόσθετα ο ΚΣΚ συνέβαλε στην παροχή βοήθειας η οποία οδήγησε σε ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, δηλαδή:

- Αντικατάσταση ελαττωματικών προϊόντων, αξίας €325,50, σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών,

- Παρέμβαση ΚΣΚ για διατήρηση του αρχικού ποσού της συμφωνίας μεταξύ καταναλωτή και επιχείρησης, χωρίς οποιαδήποτε πρόσθετη επιβάρυνση ή αύξηση του ποσού της αρχικής συμφωνίας.
- Αντικατάσταση ελαττωματικών προϊόντων, αξίας €104, σε καταναλωτή από εταιρεία πώλησης ηλεκτρικών ειδών.

Ο ΚΣΚ λαμβάνει σοβαρά υπόψη τις ανησυχίες των καταναλωτών και τη συνεχιζόμενη αύξηση στον αριθμό των παραπόνων. Μέσα στο πλαίσιο των δυνατοτήτων του, θα εντείνει τις προσπάθειές του για πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους, καθώς και τις προσπάθειές του για πίεση προς τις Αρμόδιες Αρχές για τη διενέργεια εντατικότερων ελέγχων, παρακολούθηση της αγοράς και αποτελεσματική εφαρμογή των σχετικών νομοθεσιών για την προστασία των καταναλωτών.

Για το έτος 2024, ο Σύνδεσμος προχώρησε σε έκδοση αριθμού ανακοινώσεων που καλύπτουν τα περισσότερα από τα πιο πάνω θέματα. Οι ανακοινώσεις βρίσκονται αναρτημένες στην επίσημη ιστοσελίδα του Συνδέσμου (<https://katalotis.org.cy/pii-imaste/anakinosis/>), καθώς και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook και Twitter).

Επιπρόσθετα, σημειώνεται η μεγάλη επιτυχία του ΚΣΚ να συνάψει χωριστές συμφωνίες διαμεσολάβησης για επίλυση καταναλωτικών διαφορών με 62 επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου. Οι συμφωνίες αυτές βοήθησαν αποφασιστικά στην επίλυση παραπόνων των καταναλωτών.

Βιργινία Χρήστου

Νομική Λειτουργός Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών

15.01.2025