

# Προστασία Καταναλωτή

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, αποτελεί τον αρμόδιο κρατικό φορέα ανάπτυξης πολιτικής στον τομέα προστασίας του καταναλωτή στην Κύπρο. Αποστολή της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών είναι η υψηλού επιπέδου προστασία των καταναλωτών στη νέα φιλελευθεροποιημένη και ανταγωνιστική αγορά.

Οι βασικοί στόχοι της Υπηρεσίας είναι η διασφάλιση ύπαρξης συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά και η επαρκής προστασία της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Πρόσθετα, επιδιώκει την ενίσχυση της ευημερίας των καταναλωτών σε ότι αφορά την επιλογή, την ποιότητα, την ποικιλία, τη δυνατότητα προσιτών τιμών και την ασφάλεια των καταναλωτικών αγαθών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών εφαρμόζει σειρά νομοθεσιών για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών όπως για παράδειγμα, η Νομοθεσία για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές, η Περί Καταναλωτικής Πίστης Νομοθεσία κ.τ.λ., καθώς και για την ασφάλεια των προϊόντων που τους προσφέρονται.

Επιπρόσθετα, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών έχει θέσει σε παγκύπρια βάση από το 2005 τη λειτουργία της δωρεάν τηλεφωνικής Γραμμής Καταναλωτή με αρ. 1429. Η τηλεφωνική αυτή υπηρεσία έχει ως κύριο σκοπό την άμεση πληροφόρηση των πολιτών σε θέματα που τους αφορούν ως καταναλωτές, και την παροχή της δυνατότητας στους καταναλωτές

για υποβολή παραπόνων και καταγγελιών σχετικά με θέματα ασφάλειας προϊόντων και οικονομικών συμφερόντων.

Επιπλέον, η Υπηρεσία μέσω ειδικών ερευνών παρακολουθεί τη λειτουργία των αγορών σε συστηματική βάση και παρέχει πληροφόρηση στους καταναλωτές για τα επίπεδα των τιμών βασικών αγαθών στην αγορά, συμπεριλαμβανομένων και των καυσίμων. Η πιο πάνω πληροφόρηση παρέχεται μέσω των Παρατηρητηρίων Τιμών, τα οποία δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Υπουργείου σε τακτική βάση ([www.mcit.gov.cy](http://www.mcit.gov.cy)), καθώς επίσης και στον εγχώριο Τύπο.

Παράλληλα με τα πιο πάνω, τον Μάιο του 2004 το Υπουργικό Συμβούλιο ενέκρινε την πρόταση του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού για τη δημιουργία Μονάδας Ευρωπαϊκών Δικτύων στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών με στόχο την Εξυπηρέτηση του πολίτη/καταναλωτή/επαγγελματία. Η Μονάδα στεγάζει, μεταξύ άλλων, τα Ευρωπαϊκά Δίκτυα:

– **SOLVIT**: Ένα δίκτυο το οποίο δημιουργήθηκε με σκοπό να βοηθά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επιλύουν γρήγορα και ανέξοδα τα προβλήματα που προκύπτουν από την κακή εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας, από τις εθνικές διοικήσεις των Κρατών Μελών,

– **IMI**: Το Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (IMI) είναι ένα πολυγλωσσικό ηλεκτρονικό εργαλείο που λειτουργεί μέσω διαδικτυακής εφαρμογής το οποίο διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των αρμοδίων αρχών των κρατών μελών στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο οι οποίες εμπλέκονται στην πρακτική εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας,

– **RAPEX**: Ένα δίκτυο το οποίο ασχολείται με την Ταχεία Ανταλλαγή Πληροφοριών μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ αναφορικά με τον εντοπισμό και την απόσυρση επικίνδυνων προϊόντων που

κυκλοφορούν στην εσωτερική αγορά,

– **Consumer Protection Cooperation (CPC):** Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών έχει την ευθύνη της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΚ) με Αριθμό 2006/2004, που αφορά στη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την Προστασία των Καταναλωτών. Ο Κανονισμός αυτός τέθηκε σε ισχύ στις 29 Δεκεμβρίου 2006 και εφαρμόζεται αποκλειστικά στις ενδοκοινοτικές παραβάσεις των νομοθεσιών, οι οποίες έχουν διασυνοριακό χαρακτήρα,

– **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (ΕΚΚ Κύπρου):** Ένα δίκτυο το οποίο παρέχει πληροφόρηση και συμβουλές στους καταναλωτές και βοηθά με το διαμεσολαβητικό του ρόλο στην εξεύρεση συμβιβαστικής εξωδικαστικής λύσης σε περιπτώσεις που προκύπτουν προβλήματα σε διασυνοριακές αγορές /συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Η εξέλιξη της «Ευρώπης των 28» επιβάλλει ένα ξεχωριστό ρόλο στον πολίτη-καταναλωτή και τις οργανώσεις που τον εκπροσωπούν. Ως εκ τούτου, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών συμμετέχει ενεργά στη διαμόρφωση της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή σε κοινοτικό επίπεδο, λαμβάνοντας μέρος σε Επιτροπές και Ομάδες Εργασίας του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και καταβάλλει προσπάθειες για εφαρμογή της στρατηγικής της Επιτροπής για μια πολιτική υπέρ του Ευρωπαίου καταναλωτή. Με την ένταξη της Κύπρου στην ΕΕ ενισχύθηκε περαιτέρω στον τόπο μας η δημιουργία φορέων και θεσμών εποπτείας των αγορών.

Η εφαρμογή των εναρμονισμένων νομοθεσιών προστασίας του καταναλωτή προσφέρει στον καταναλωτή ένα υψηλό επίπεδο προστασίας, που ενισχύεται με την εισαγωγή ενός νέου θεσμού εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, με την

παραπομπή τους σε διαιτησία. Παρόμοιοι εξωδικαστικοί θεσμοί λειτουργούν στα πλείστα κράτη μέλη της ΕΕ.

**Για περισσότερες πληροφορίες:**

Ιστοσελίδα Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού: [www.mcit.gov.cy](http://www.mcit.gov.cy)