



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΚΔ

Με στόχο τη **βελτίωση των σχέσεων των καταναλωτών με τις επιχειρήσεις**, η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (ΥΠΚ) έχει συντάξει τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ). Το τελικό κείμενο του ΚΚΔ έχει διαμορφωθεί μετά από διαβούλευση με τους εμπλεκόμενους φορείς, δηλαδή τις οργανώσεις καταναλωτών και επιχειρήσεων. Η κατάρτιση του ΚΚΔ εγκρίθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο στις 28/03/2018.

Σκοπός του ΚΚΔ είναι να παρέχει ένα πλαίσιο όπου η σχέση μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω, με αμοιβαίο όφελος. Οι εμπορευόμενοι που συμμετέχουν στον ΚΚΔ παρέχουν ουσιαστικά στους πελάτες τους επιπρόσθετα οφέλη, πέραν των νόμιμων δικαιωμάτων τους, αναδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο τις επιχειρήσεις που επιδεικνύουν σεβασμό και αφοσίωση προς τους καταναλωτές.

Βασική αρχή του ΚΚΔ είναι ότι η συμμετοχή στον ΚΚΔ είναι εθελοντική για τον εμπορευόμενο, αλλά η αποδοχή συμμετοχής στον ΚΚΔ καθιστά την εφαρμογή των προνοιών του ΚΚΔ δεσμευτική για τον εμπορευόμενο.

Ο εμπορευόμενος που επιθυμεί να συμμετέχει στον ΚΚΔ, και επομένως να τον εφαρμόζει, θα πρέπει συμπληρώσει το σχετικό έντυπο δήλωσης συμμετοχής στον ΚΚΔ.

Με την εγγραφή του εμπορευόμενου στον ΚΚΔ θα του παρέχεται από την ΥΠΚ το **λογότυπο** του ΚΚΔ δωρεάν, το οποίο και θα αναρτά σε περίοπτη θέση στην επιχείρησή του.



Η ΥΠΚ προτρέπει τις κυπριακές επιχειρήσεις να συμμετέχουν στον ΚΚΔ με στόχο να συμβάλουν στην προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων μεταξύ των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, **ενισχύοντας** με αυτό τον τρόπο **τα δικαιώματα των καταναλωτών**, αλλά και **αποκομίζοντας πρόσθετα οφέλη για τις ίδιες τις επιχειρήσεις**.

Με τη συμμετοχή τους στον ΚΚΔ, οι εμπορευόμενοι αναδεικνύουν και αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν, παρέχοντας υψηλότερο επίπεδο προστασίας στους καταναλωτές, με αποτέλεσμα να ενισχύεται η εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τους εμπορευόμενους, να αυξάνονται οι πωλήσεις των εμπορευόμενων και να επιτυγχάνεται η δημιουργία συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των εμπορευόμενων.

Επιπρόσθετα, η συμμετοχή στον ΚΚΔ και η ανάρτηση του λογότυπου του ΚΚΔ στην επιχείρηση, αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους εμπορευόμενους, καθώς αναδεικνύεται η προθυμία τους να προσφέρουν επιπρόσθετα οφέλη στον καταναλωτή, πέραν από ό,τι προνοείται στην κείμενη νομοθεσία.

Επιπλέον, οι εμπορευόμενοι που θα συμμετέχουν στον ΚΚΔ θα έχουν σημαντική προβολή προς τους καταναλωτές, καθώς η ΥΠΚ με διάφορες ενέργειες θα προωθεί με τα μέσα που διαθέτει τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ. Συγκεκριμένα, η ΥΠΚ θα αναρτά στην ιστοσελίδα της, θα εκδίδει δημόσιες ανακοινώσεις, θα προωθεί μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter) και θα προβάλλει, π.χ. μέσω ενημερωτικών εκστρατειών, τον επικαιροποιημένο κατάλογο με τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ.

Έντυπο δήλωσης συμμετοχής στον ΚΚΔ υπάρχει στον υφιστάμενο οδηγό (σελ. 13-14), το οποίο οι εμπορευόμενοι μπορούν να αποκόψουν, να το συμπληρώσουν κατάλληλα και να το αποστείλουν στην ΥΠΚ. Εναλλακτικά, οι εμπορευόμενοι μπορούν να προμηθευτούν το έντυπο δήλωσης συμμετοχής στον ΚΚΔ από την ιστοσελίδα ή τα γραφεία της ΥΠΚ.



1 Σκοπός

Βασικός σκοπός του **Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας** (ΚΚΔ) είναι να ρυθμίσει τη σχέση/συμπεριφορά μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων σε θέματα ανεξάρτητα από την ισχύουσα νομοθεσία.

2 Ορισμοί

- 2.1 Ως **«καταναλωτής»** ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα.
- 2.2 Ως **«εμπορευόμενος»** ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα, και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου.
- 2.3 Ως **«προϊόν»** ορίζεται κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων.
- 2.4 Οι έννοιες: «καταναλωτής», «εμπορευόμενος», «προϊόν» είναι συνυφασμένες με την ισχύουσα κυπριακή και ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- 2.5 Ως **«Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή»** (ΥΠΚ) ορίζεται ο Διευθυντής της ΥΠΚ του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού και οποιοσδήποτε λειτουργός της εν λόγω Υπηρεσίας εξουσιοδοτημένος γραπτώς από τον Διευθυντή για να ενεργεί εκ μέρους αυτού.
- 2.6 Ως **«γραπτώς»** ορίζεται η χειρόγραφη, δακτυλογραφημένη ή εκτυπωμένη αλληλογραφία και περιλαμβάνει αποστολή με ταχυδρομείο, με τηλεμοιότυπο (φαξ), με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή παράδοση με το χέρι.



3 Πεδίο εφαρμογής

- 3.1 Ο ΚΚΔ έχει δημιουργηθεί/συνταχθεί από την ΥΠΚ λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις, ιδέες και εισηγήσεις των άμεσα εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή των οργανώσεων καταναλωτών και εμπορευόμενων.
- 3.2 Βασική αρχή του ΚΚΔ είναι ότι εφαρμόζεται σε εθελοντική βάση, χωρίς να υποχρεώνεται οποιοσδήποτε εμπορευόμενος να συμμετέχει.
- 3.3 Νοείται ότι σε περίπτωση σύγκρουσης των προνοιών του ΚΚΔ με τις πρόνοιες της κείμενης νομοθεσίας, υπερισχύουν σε κάθε περίπτωση οι πρόνοιες της νομοθεσίας.
- 3.4 Εμπορευόμενος που επιθυμεί να συμμετέχει στον ΚΚΔ, συμπληρώνει και υποβάλλει στην ΥΠΚ σχετικό έντυπο δήλωσης συμμετοχής, με το οποίο αποδέχεται να εφαρμόζει τον ΚΚΔ.
- 3.5 Οι εμπορευόμενοι προτρέπονται, παράλληλα με τη συμμετοχή τους στον ΚΚΔ, να συμμετέχουν και σε μηχανισμό εξώδικης διευθέτησης καταναλωτικών απαιτήσεων.
- 3.6 Εμπορευόμενος που επιθυμεί να τερματίσει τη συμμετοχή του στον ΚΚΔ, οφείλει να ενημερώνει γραπτώς την ΥΠΚ.
- 3.7 Με τον τερματισμό της συμμετοχής εμπορευόμενου στον ΚΚΔ, ο εμπορευόμενος οφείλει να αφαιρέσει άμεσα το λογότυπο του ΚΚΔ και οποιοσδήποτε σχετικές σημάνσεις από την επιχείρησή του.



4 Λογότυπο ΚΚΔ και προβολή συμμετεχόντων στον ΚΚΔ

- 4.1 Η ΥΠΚ θα χορηγεί το λογότυπο του ΚΚΔ δωρεάν σε όποιον εμπορευόμενο υποβάλει στην ΥΠΚ το έντυπο δήλωσης συμμετοχής στον ΚΚΔ και αποδεχθεί να εφαρμόζει τον ΚΚΔ.
- 4.2 Η συμμετοχή στον ΚΚΔ δύναται να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ, οι οποίοι έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν το λογότυπο του ΚΚΔ για σκοπούς προβολής της συμμετοχής τους στον ΚΚΔ.
- 4.3 Εμπορευόμενος που συμμετέχει στον ΚΚΔ, αναρτά το λογότυπο του ΚΚΔ σε περίοπτη θέση στην επιχείρησή του (κατάστημα/ηλεκτρονικό κατάστημα/ιστοσελίδα) και το αναφέρει/διαφημίζει σε διαφημιστικό/προωθητικό υλικό ή/και άλλο υλικό που διαθέτει/προβάλλει/διανέμει.
- 4.4 Για την προώθηση του ΚΚΔ και την προβολή των εμπορευόμενων που συμμετέχουν στον ΚΚΔ, η ΥΠΚ θα:
 - (α) αναρτά στην ιστοσελίδα της κατάλογο με τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ, μαζί με ενημερωτικό υλικό αναφορικά με τον ΚΚΔ,
 - (β) εκδίδει δημόσιες ανακοινώσεις όταν επικαιροποιείται ο κατάλογος με τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ,
 - (γ) προωθεί μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης τον κατάλογο με τους εμπορευόμενους που θα συμμετέχουν στον ΚΚΔ, μαζί με ενημερωτικό υλικό αναφορικά με τον ΚΚΔ, και
 - (δ) προβάλλει τον ΚΚΔ και τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ με όποιες άλλες μεθόδους η ΥΠΚ κρίνει κατάλληλες, περιλαμβανομένων των διαφημιστικών εκστρατειών.
- 4.5 Οι οργανώσεις καταναλωτών και εμπορευόμενων θα έχουν επίσης τη δυνατότητα να προωθούν τον ΚΚΔ και τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον ΚΚΔ.



ΜΕΡΟΣ ΙΙ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

5 Υποχρεώσεις εμπορευόμενου που συμμετέχει στον ΚΚΔ

5.1 Ανάρτηση λογότυπου και σήμανσης ΚΚΔ

Ο εμπορευόμενος αναρτά το λογότυπο του ΚΚΔ και τη σήμανση που του προμηθεύει η ΥΠΚ σε περίοπτη θέση στην επιχείρησή του (κατάστημα/ηλεκτρονικό κατάστημα). Ο εμπορευόμενος χρησιμοποιεί το λογότυπο του ΚΚΔ και δηλώνει τη συμμετοχή του στον ΚΚΔ σε διαφημιστικό/προωθητικό υλικό ή/και άλλο υλικό που διαθέτει/προβάλλει/διανέμει, ώστε οι καταναλωτές να είναι ενήμεροι.

5.2 Πολιτική και όροι του εμπορευόμενου

Ο εμπορευόμενος ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή για την πολιτική και τους όρους που εφαρμόζει και οι οποίοι δεν ρυθμίζονται ούτε νομοθετικά, ούτε καλύπτονται από τον ΚΚΔ (π.χ. παραγγελίες προϊόντων, τρόποι πληρωμής, προκαταβολή χρημάτων και εξόφληση οφειλών με χρονοδιαγράμματα, εγκατάσταση και συντήρηση του προϊόντος, καταγγελία της σύμβασης). Η ενημέρωση γίνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο:

- (α) είτε γραπτώς προς τον καταναλωτή,
- (β) είτε με ανακοίνωση/ανάρτηση σε περίοπτη θέση στην επιχείρηση του εμπορευόμενου (κατάστημα/ηλεκτρονικό κατάστημα).

5.3 Επιστροφές προϊόντων

Ο εμπορευόμενος αποδέχεται την επιστροφή προϊόντος μέσα σε διάστημα 30 ημερών από την αγορά του προϊόντος από τον καταναλωτή, και:

1. επιστρέφει στον καταναλωτή το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για την αγορά του προϊόντος, ή
2. παρέχει στον καταναλωτή άλλο προϊόν ίσης χρηματικής αξίας με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για την αγορά του προϊόντος, ή
3. παρέχει στον καταναλωτή κουπόνι, ίσης χρηματικής αξίας με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει ο καταναλωτής για την αγορά του προϊόντος, το οποίο φέρει ημερομηνία λήξης τουλάχιστον έναν χρόνο από την ημερομηνία έκδοσής του.



Η επιστροφή προϊόντος ισχύει με την επιφύλαξη της φύσης του προϊόντος, νοουμένου ότι το προϊόν δεν υπέστη οποιαδήποτε ζημιά ή/και μείωση της αξίας του από τον καταναλωτή, και μπορεί να πωληθεί ξανά από τον εμπορευόμενο.

Η παραχώρηση στον καταναλωτή της επιλογής επιστροφής του χρηματικού ποσού που είχε καταβάλει για την αγορά προϊόντος (επιλογή 1 πιο πάνω) εναπόκειται στην κρίση του εμπορευόμενου.

Η επιλογή μεταξύ της παροχής στον καταναλωτή άλλου προϊόντος ίσης χρηματικής αξίας ή της παροχής στον καταναλωτή κουπονιού χρηματικής αξίας ίσης με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για την αγορά του προϊόντος (επιλογές 2 και 3 πιο πάνω) εναπόκειται στον καταναλωτή.

5.4 Επιστροφές προϊόντων σε περίοδο εκπτώσεων

Σε περίοδο εκπτώσεων ο εμπορευόμενος αποδέχεται την επιστροφή προϊόντος, το οποίο αγοράστηκε κατά την ίδια περίοδο εκπτώσεων, και:

1. επιστρέφει στον καταναλωτή το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για την αγορά του προϊόντος κατά την περίοδο της έκπτωσης, ή
2. παρέχει στον καταναλωτή άλλο προϊόν του οποίου η τρέχουσα αξία αγοράς είναι ίση με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει ο καταναλωτής για την αγορά του προϊόντος, ή
3. παρέχει στον καταναλωτή κουπόνι ίσης χρηματικής αξίας με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει ο καταναλωτής για την αγορά του προϊόντος κατά την περίοδο της έκπτωσης, το οποίο φέρει ημερομηνία λήξης τουλάχιστον έναν χρόνο από την ημερομηνία της έκδοσής του.

Η επιστροφή προϊόντος σε περίοδο εκπτώσεων ισχύει με την επιφύλαξη της φύσης του προϊόντος, νοуμένου ότι το προϊόν δεν υπέστη οποιαδήποτε ζημιά ή/και μείωση της αξίας του από τον καταναλωτή και μπορεί να πωληθεί ξανά από τον εμπορευόμενο.



Η παραχώρηση στον καταναλωτή της επιλογής επιστροφής του χρηματικού ποσού που είχε καταβάλει για την αγορά προϊόντος κατά την περίοδο της έκπτωσης (επιλογή 1 πιο πάνω) εναπόκειται στην κρίση του εμπορευόμενου.

Η επιλογή μεταξύ της παροχής στον καταναλωτή άλλου προϊόντος ίσης χρηματικής αξίας η οποία ισχύει κατά την περίοδο της έκπτωσης ή της παροχής στον καταναλωτή κουπονιού χρηματικής αξίας ίσης με το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για την αγορά του προϊόντος κατά την περίοδο της έκπτωσης (επιλογές 2 και 3 πιο πάνω) εναπόκειται στον καταναλωτή.

5.5 Κουπόνια

Τα κουπόνια που πωλεί ο εμπορευόμενος έναντι χρηματικού ποσού μπορούν να εξαργυρωθούν με προϊόντα ή/και χρηματικό ποσό ίσης χρηματικής αξίας από τον καταναλωτή ή από άτομο στο οποίο δόθηκαν τα κουπόνια από τον καταναλωτή (π.χ. ως δώρο).

Η εξαργύρωση των κουπονιών γίνεται σε χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός έτους. Η επιλογή μεταξύ εξαργύρωσης των κουπονιών με προϊόντα ή/και χρηματικό ποσό ίσης χρηματικής αξίας με τα κουπόνια εναπόκειται στην κρίση του εμπορευόμενου.

Όταν όμως ο εμπορευόμενος επιλέγει να μην επιστρέφει χρηματικό ποσό με την εξαργύρωση κουπονιών, τότε οφείλει, σε περίπτωση εξαργύρωσης των κουπονιών από τον καταναλωτή με προϊόντα μικρότερης χρηματικής αξίας, να παρέχει στον καταναλωτή άλλο κουπόνι ισάξιο του υπόλοιπου χρηματικού ποσού που απομένει.

Οι όροι εξαργύρωσης του κουπονιού, περιλαμβανομένης της ημερομηνίας λήξης, θα πρέπει να αναγράφονται στο κουπόνι, και θα πρέπει επιπρόσθετα να ενημερώνεται ο καταναλωτής με ευκρινή και κατανοητό τρόπο πριν δεσμευτεί με την αγορά του κουπονιού.



5.6 Εκπρωτικά κουπόνια

Σε περίπτωση που ο εμπορευόμενος παρέχει εκπρωτικά κουπόνια (π.χ. 20%, 50%, €5), ο καταναλωτής θα μπορεί να τα εξαργυρώσει οποτεδήποτε μέσα σε χρονικό διάστημα τουλάχιστον δύο μηνών.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του περισσότερα από ένα εκπρωτικά κουπόνια, εναπόκειται στον εμπορευόμενο εάν θα μπορεί ο καταναλωτής να τα εξαργυρώσει σε ξεχωριστές αγορές είτε σε μια αγορά συνδυαστικά. Οι όροι χρήσης του κουπονιού, περιλαμβανομένης της ημερομηνίας λήξης, θα πρέπει να αναγράφονται στο κουπόνι.

5.7 Υποβολή προσφοράς από τον εμπορευόμενο

Τυχόν προσφορά, π.χ. για αγορά, παράδοση, εγκατάσταση, συντήρηση προϊόντος, που παρέχει ο εμπορευόμενος, δίνεται στον καταναλωτή γραπτώς με σαφή και κατανοητό τρόπο και ισχύει για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός μηνός χωρίς αλλαγή στην τιμή ή σε οποιουδήποτε όρους και προδιαγραφές της προσφοράς.

Σε περίπτωση που προκύψουν αλλαγές στην τιμή ή σε οποιουδήποτε όρους και προδιαγραφές της προσφοράς πριν τη λήξη του χρονικού διαστήματος του ενός μηνός, οι οποίες αλλαγές δεν εξαρτώνται από τον εμπορευόμενο, τότε ο εμπορευόμενος τις κοινοποιεί στον καταναλωτή άμεσα, γραπτώς με σαφή και κατανοητό τρόπο και οπωσδήποτε πριν από την αγορά του προϊόντος ή/και την καταβολή χρηματικής προκαταβολής ή/και την υπογραφή της σύμβασης.

Σε περίπτωση που, λόγω της φύσης του προϊόντος ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο που δεν εναπόκειται στον εμπορευόμενο, η προσφορά από τον εμπορευόμενο ισχύει για περίοδο μικρότερη του ενός μηνός, τότε ο εμπορευόμενος ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο κατά το στάδιο της προσφοράς, πριν από την αγορά του προϊόντος ή/και την καταβολή χρηματικής προκαταβολής ή/και την υπογραφή της σύμβασης.



5.8 Συμπεριφορά εμπορευόμενου

Ο εμπορευόμενος συμπεριφέρεται με ευγένεια και ευπρέπεια στον καταναλωτή.

5.9 Εξυπηρέτηση καταναλωτή

Ο εμπορευόμενος μεριμνά για την καλή εξυπηρέτηση του καταναλωτή. Σε περίπτωση που ο εμπορευόμενος διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης των καταναλωτών, μεριμνά ώστε να μην υπάρχει υπερβολική αναμονή ούτε κόστος για τον καταναλωτή πέραν της βασικής τιμής τηλεφωνικής χρέωσης. Επιπλέον, σε περίπτωση γραπτής επικοινωνίας (τηλεμοιότυπο, επιστολή, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) θα πρέπει ο εμπορευόμενος να απαντά στα ερωτήματα του καταναλωτή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κάθε περίπτωση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.

5.10 Παράπονα και μηχανισμός εξώδικης διευθέτησης καταναλωτικών απαιτήσεων

Ο εμπορευόμενος ενημερώνει τον καταναλωτή ότι μπορεί να υποβάλει γραπτώς στον εμπορευόμενο τυχόν παράπονό του αναφορικά με αγορά προϊόντος. Ο εμπορευόμενος ενεργώντας με καλή πίστη, καταβάλλει όλες τις δυνατές προσπάθειες, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κάθε περίπτωση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, ώστε να εξεύρει λύση στο παράπονο του καταναλωτή και τον ενημερώνει σχετικά γραπτώς.

Σε περίπτωση που για αντικειμενικούς λόγους υπάρχει ανάγκη παράτασης της ανωτέρω προθεσμίας των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών για την επίλυση του παραπόνου, τότε ο εμπορευόμενος ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή γραπτώς.

Εάν ο καταναλωτής δεν είναι ικανοποιημένος από τη λύση που εισηγήθηκε ο εμπορευόμενος, τότε, όπου ενδείκνυται, μπορεί να προχωρήσει με δικαστικά ή εξωδικαστικά μέσα (μηχανισμός εξώδικης διευθέτησης καταναλωτικών απαιτήσεων).

5.11 Ευνοϊκότερες πολιτικές/πρακτικές για τον καταναλωτή

Ο ΚΚΔ δεν περιορίζει το δικαίωμα του εμπορευόμενου να εφαρμόζει πολιτικές/πρακτικές πιο ευνοϊκές για τον καταναλωτή.



6 Συμπεριφορά καταναλωτή

6.1 Γενικές συστάσεις

Ο καταναλωτής συμβουλεύεται να διαβάζει προσεκτικά τους όρους της σύμβασης πριν δεσμευθεί με αυτήν. Σε περίπτωση αδυναμίας του καταναλωτή να κατανοήσει κάποιον όρο της σύμβασης, τότε παροτρύνεται να ζητά από τον εμπορευόμενο να του εξηγήσει/διευκρινίσει τον όρο.

Ο καταναλωτής συμβουλεύεται να διαβάζει προσεκτικά τις πληροφορίες που αναγράφονται στην έκθεση των προϊόντων, στα έντυπα και στους όρους χρήσης των προϊόντων που αγοράζει από τον εμπορευόμενο, να συμμορφώνεται με αυτούς και επιπλέον να ζητά διευκρινίσεις από τον εμπορευόμενο για ό,τι δεν κατανοεί.

Επίσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να ελέγχει κατά πόσο έχει προμηθευτεί με τα κατάλληλα έγγραφα από τον εμπορευόμενο στο πλαίσιο της συναλλαγής τους, π.χ. απόδειξη, οδηγίες χρήσης, τυχόν εμπορική εγγύηση, κτλ.

6.2 Οικονομικές υποχρεώσεις

Ο καταναλωτής οφείλει να είναι συνεπής στις οικονομικές του υποχρεώσεις έναντι του εμπορευόμενου.

6.3 Συμπεριφορά καταναλωτή

Ο καταναλωτής παροτρύνεται να συμπεριφέρεται με ευγένεια και ευπρέπεια στον εμπορευόμενο. Ο καταναλωτής ασκεί τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της καλής πίστης και όχι καταχρηστικά.



ΕΝΤΥΠΟ ΔΗΛΩΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- Οδηγίες:** 1) Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι η δήλωσή σας είναι ολοκληρωμένη.
 2) Το συμπληρωμένο έντυπο να σταλεί με έναν από τους πιο κάτω τρόπους:
- (α) ταχυδρομικώς στη διεύθυνση:**
 Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού
 Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή
 1421 Λευκωσία, Κύπρος
- (β) μέσω τηλεμοιότυπου** (φαξ) στο 22 200 975
(γ) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στο ccps@mcit.gov.cy
 (στην περίπτωση αυτή το έντυπο θα πρέπει να σαρωθεί (scan) με την/τις υπογραφή/ές του εμπορευόμενου),

1. Στοιχεία εμπορευόμενου

(Παρακαλούμε επισυνάψτε αντίγραφο εγγραφής στο μητρώο Φ.Π.Α. και αντίγραφο νόμιμης απόδειξης ή τιμολογίου)

Όνομα εμπορευόμενου*:

Όνομα εκπρόσωπου εμπορευόμενου:

Διεύθυνση: Ταχ. κώδικας:

Περιοχή/χωριό: Επαρχία:

Τηλέφωνο/α επικοινωνίας: Τηλεμοιότυπο (Φαξ):

Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail):

Ιστοσελίδα:

Αριθμός Φ.Π.Α.: Αριθμός εγγραφής εταιρείας (αν εφαρμόζεται):

* Όπως εμφανίζεται στο μητρώο εγγραφής Φ.Π.Α. Το όνομα εμπορευόμενου δημοσιοποιείται στο πλαίσιο προβολής των επιχειρήσεων που έχουν εγγραφεί στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας και ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού για θέματα που αφορούν στη λειτουργία του Κώδικα.

Προστασία προσωπικών δεδομένων: Τα προσωπικά δεδομένα που τυχόν δηλωθούν στο παρόν έντυπο, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για σκοπούς χειρισμού της αίτησης. Εκτός από το όνομα εμπορευόμενου, κανένα άλλο στοιχείο δεν δημοσιοποιείται. Μπορείτε να ενημερωθείτε για την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή από την ιστοσελίδα της: www.consumer.gov.cy





2. Εμπορικές επωνυμίες/ηλεκτρονικά καταστήματα

Αναφέρετε στον πίνακα που ακολουθεί τις εμπορικές επωνυμίες (πχ. ονόματα καταστημάτων) ή/και τα ηλεκτρονικά καταστήματα που διαχειρίζεται η επιχείρησή σας και στα οποία θα εφαρμοστεί ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΩΝΥΜΙΕΣ (π.χ. καταστήματα ΑΒΓ):

- | | |
|----|----|
| 1. | 2. |
| 3. | 4. |
| 5. | 6. |

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ (π.χ. www.abc.com):

- | | |
|---------|---------|
| 1. www. | 2. www. |
| 3. www. | 4. www. |

3. Αποδοχή συμμετοχής

Εγώ ο/η **εμπορευόμενος** (συμπληρώστε το πλήρες όνομά σας με **ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ**) δηλώνω ότι οι πληροφορίες που συμπληρώθηκαν στο έντυπο αυτό και που περιέχονται σε οποιοδήποτε επιστημημένο έγγραφο είναι πλήρεις και αληθείς και σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής υποχρεούμαι να την γνωστοποιήσω στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Αποδέχομαι να συμμετέχω και να εφαρμόζω τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, όπως αυτός έχει υιοθετηθεί με την απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου ημερ. 28/03/2018.

Αναγνωρίζω ότι σε περίπτωση τερματισμού της συμμετοχής μου στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) οφείλω να αφαιρέσω άμεσα το λογότυπο του ΚΚΔ και οποιοδήποτε σχετικές σημάνσεις από την επιχείρησή μου και από οποιοδήποτε διαφημιστικό/προωθητικό υλικό ή/και άλλο υλικό που διαθέτω/προβάλλω/διανέμω.

Όνομα εκπρόσωπου εμπορευόμενου και ιδιότητα

.....
Ημερομηνία

.....
Υπογραφή

.....
Σφραγίδα εμπορευόμενου





ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΚΔ

7 Διατάξεις εφαρμογής

- 7.1** Για την καλύτερη εφαρμογή του ΚΚΔ συστήνεται τριμελής επιτροπή, η οποία αποτελείται από:
- τον Διευθυντή της ΥΠΚ ή άτομο εξουσιοδοτημένο από τον Διευθυντή της ΥΠΚ, ως Πρόεδρο, και
 - δύο μέλη:
 - ❖ έναν εκπρόσωπο των οργανώσεων καταναλωτών, και
 - ❖ έναν εκπρόσωπο των οργανώσεων των εμπορευόμενων.

Οι αποφάσεις της επιτροπής λαμβάνονται κατά πλειοψηφία των παρόντων μελών, σε περίπτωση δε ισοψηφίας κασιχύει η ψήφος του Προέδρου.

- 7.2** Η ΥΠΚ έχει αρμοδιότητα, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελα, να διερευνά κατά πόσον υπάρχει παράβαση οποιασδήποτε πρόνοιας του ΚΚΔ από τον εμπορευόμενο που συμμετέχει στον ΚΚΔ.
- 7.3** Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση οποιασδήποτε πρόνοιας του ΚΚΔ από τον εμπορευόμενο, τότε η ΥΠΚ ζητά με γραπτή ειδοποίηση από τον εμπορευόμενο να συμμορφωθεί πλήρως με τις πρόνοιες του ΚΚΔ και -όπου εφαρμόζεται- να αποκαταστήσει τυχόν βλάβη που έχουν υποστεί οι καταναλωτές, μέσα σε χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών.
- 7.4** Σε περίπτωση που ο εμπορευόμενος δεν ανταποκριθεί σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου 7.3, τότε η ΥΠΚ ενημερώνει την τριμελή επιτροπή, η οποία δύναται να αποφασίσει τον τερματισμό της συμμετοχής του εμπορευόμενου στον ΚΚΔ, αλλά και τη δημοσίευση/δημοσιοποίηση του γεγονότος.
- 7.5** Σε περίπτωση τερματισμού της συμμετοχής εμπορευόμενου στον ΚΚΔ, ο εμπορευόμενος οφείλει να αφαιρέσει άμεσα το λογότυπο του ΚΚΔ και οποιοσδήποτε σχετικές σημάνσεις από την επιχείρησή του και οποιοδήποτε διαφημιστικό/προωθητικό υλικό ή/και άλλο υλικό που διαθέτει/προβάλλει/διανέμει.
- 7.6** Ο ΚΚΔ δεν περιορίζει το δικαίωμα των ενώσεων/οργανώσεων των εμπορευόμενων να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις, πειθαρχικά μέτρα, κτλ. με άλλα μέσα ή τρόπους ή τη δημιουργία δικών τους κωδίκων δεοντολογίας/συμπεριφοράς.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, καθώς και τον επικαιροποιημένο κατάλογο με τους εμπορευόμενους που συμμετέχουν στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, απευθυνθείτε στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.

Γραμμή Καταναλωτή: 1 429

Τηλ.: +357 22 200900

Τηλεομ.: +357 22 200975

E-mail: ccps@meci.gov.cy

www.consumer.gov.cy

 [ConsumerGovCy](#)

 [ConsumerGovCy](#)



Γ.Τ.Π. 75/2018-2.000

Εκδόθηκε από το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών

Σχεδιασμός: Design for Life Ltd

Εκτύπωση: Τυπογραφείο Κυπριακής Δημοκρατίας