

## Οι επιχειρήσεις πιο κοντά στην Ευρώπη

# Νέο σύστημα ηλεκτρονικής πιστοποίησης ΕΕ για τις εισαγωγές βιολογικών προϊόντων

Ένα νέο σύστημα ηλεκτρονικής πιστοποίησης άρχισε στις 19 Απριλίου 2017 να ισχύει για την καλύτερη παρακολούθηση των εισαγωγών βιολογικών προϊόντων, το οποίο θα αναδείξει την ΕΕ σε παγκόσμιο ηγέτη όσον αφορά την ιχνηλασιμότητα και τη συλλογή αξιόπιστων δεδομένων για το εμπόριο των προϊόντων αυτών.

Το πρωτοποριακό αυτό σύστημα ηλεκτρονικής πιστοποίησης θα συμβάλει στην ενίσχυση των διατάξεων για την ασφάλεια των τροφίμων και στη μείωση των πιθανών περιπτώσεων απάτης. Αναμένεται επίσης ότι θα μειώσει τον διοικητικό φόρτο των επιχειρήσεων και των αρχών και ότι θα προσφέρει πολύ πληρέστερα στατιστικά δεδομένα σχετικά με τις εισαγωγές βιολογικών προϊόντων.

Για μια μεταβατική εξάμηνη περίοδο θα χρησιμοποιείται η πιστοποίηση τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή. Από τις 19 Οκτωβρίου 2017, οι εισαγωγές βιολογικών προϊόντων θα υπάγονται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική πιστοποίηση.

Στην πράξη, οι αλλαγές προϋποθέτουν την ενσωμάτωση των εν λόγω πιστοποιητικών εισαγωγής στο σύστημα ελέγχου και πραγματογνωμοσύνης στις συναλλαγές (**TRACES**), στο υφιστάμενο δηλαδή ηλεκτρονικό σύστημα της ΕΕ για την ανίχνευση των κινήσεων των προϊόντων διατροφής ανά την ΕΕ. Το σύστημα TRACES είναι διαθέσιμο σε εικοσιτετράωρη βάση και διευκολύνει αποδεδειγμένα το εμπόριο, διότι επιτρέπει στους εμπορικούς εταίρους και τις αρμόδιες αρχές να συλλέγουν εύκολα πληροφορίες για τις κινήσεις των φορτίων και συμβάλλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών. Το σύστημα αποτελεί επίσης αποδεδειγμένα πολύτιμο εργαλείο για την άμεση αντίδραση έναντι απειλών κατά της υγείας, διότι επιτρέπει την ανίχνευση κινήσεων



φορτίων και διευκολύνει τη διαχείριση κινδύνων λόγω απορριφθέντων φορτίων.

### Ιστορικό

Έπειτα από συστάσεις του **Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου** και αίτημα κρατών μελών να δοθεί απάντηση σε ανησυχίες που αφορούν την παρακολούθηση των κινήσεων βιολογικών προϊόντων καθώς και τη συνοχή των ελέγχων εισαγωγών, οι νέοι κανόνες αποσκοπούν στη βελτίωση της ιχνηλασιμότητας των βιολογικών προϊόντων και στη μείωση των πιθανών περιπτώσεων απάτης.

Ο **Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2016/1842 της Επιτροπής**, της 14ης Οκτωβρίου 2016, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1235/2008 όσον αφορά τα πιστοποιητικά ελέγχου που αποστέλλονται με ηλεκτρονικά μέσα για εισαγόμενα βιολογικά προϊόντα και για κάποια άλλα στοιχεία, και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 889/2008 όσον αφορά τις απαιτήσεις για συντηρημένα ή μεταποιημένα βιολογικά προϊόντα και τη διαβίβαση πληροφοριών.

### Για περισσότερες πληροφορίες

[Βιολογική γεωργία στην ΕΕ](#)

### διαβάστε

Αγορά πακέτου διακοπών στο διαδίκτυο

σελ. 2 -4

Βραβεία Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας»

σελ. 5 -6

Αποτελέσματα Eurostat: Υποχωρεί η ανεργία στην Κύπρο στο 12,5% το Μάρτιο του 2017

σελ. 6

Αγορές μέσω διαδικτύου και ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

σελ. 7 -8

# Αγορά πακέτου διακοπών στο διαδίκτυο: η Επιτροπή και οι αρχές προστασίας των καταναλωτών αναλαμβάνουν δράση κατά των παραπλανητικών ιστοτόπων ταξιδιωτικών κρατήσεων

*Σήμερα που οι κρατήσεις ξενοδοχείων και πτήσεων στο διαδίκτυο γίνονται όλο και πιο συχνές, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν όλο και περισσότερα προβλήματα σχετικά με τις διαδικτυακές ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές είναι σήμερα ένας από τους τομείς στους οποίους υποβάλλονται οι περισσότερες καταγγελίες καταναλωτών, σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών.*

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και οι αρχές της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών δρομολόγησαν συντονισμένο έλεγχο 352 ιστοτόπων σύγκρισης τιμών και ταξιδιωτικών κρατήσεων σε όλη την ΕΕ τον Οκτώβριο του 2016. **Διαπιστώθηκε ότι οι τιμές δεν ήταν αξιόπιστες σε 235 ιστοτόπους, δηλαδή στα δύο τρίτα των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν.** Για παράδειγμα, πρόσθετα στοιχεία τιμών είχαν προστεθεί σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας κράτησης χωρίς να ενημερώνεται σαφώς ο καταναλωτής ή οι τιμές των προσφορών δεν αντιστοιχούσαν σε καμία διαθέσιμη υπηρεσία.

Οι αρχές ζήτησαν από τους σχετικούς ιστοτόπους να ευθυγραμμίσουν τις πρακτικές τους με τη νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές, η οποία τους υποχρεώνει σε πλήρη διαφάνεια σχετικά με τις τιμές, και να παρουσιάζουν τις προσφορές τους κατά τρόπο σαφή, σε αρχικό στάδιο της διαδικασίας κράτησης.

## Κύριες διαπιστώσεις

- **Θα πληρώσετε πράγματι το ποσό που νομίζετε ότι θα πληρώσετε;** Στο ένα τρίτο των περιπτώσεων, η τιμή που παρουσιάζεται την πρώτη φορά δεν είναι η ίδια με την τελική τιμή.

- **Πρόκειται για προσφορά ή απλώς για δόλωμα;** Στο ένα πέμπτο των περιπτώσεων, στην πραγματικότητα δεν υπήρχαν διαθέσιμες προσφορές.
- **Προβληματίζεστε σε θέματα τιμής;** Σχεδόν στο ένα τρίτο των περιπτώσεων, το συνολικό τίμημα ή ο τρόπος με τον οποίο υπολογίστηκε δεν ήταν σαφή.
- **Τελευταίο φθηνό δωμάτιο στο ξενοδοχείο ή απλώς τελευταίο δωμάτιο που διατίθεται από τον συγκεκριμένο ιστότοπο;** Σε μία στις τέσσερις περιπτώσεις οι ιστότοποι δεν διευκρίνιζαν ότι οι δηλώσεις σχετικά με τη διαθεσιμότητα (π.χ. «έμειναν μόνο 2», «μόνο για σήμερα») ίσχυαν μόνο για τον δικό τους ιστότοπο.

## Επόμενα βήματα

Το δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ) θα έλθει σε επαφή με τους 235 ιστοτόπους στους οποίους διαπιστώθηκαν παρατυπίες και θα τους ζητήσει να τις διορθώσουν. Αν δεν συμμορφωθούν, οι εθνικές αρχές μπορούν να κινηθούν διοικητικές ή νομικές διαδικασίες είτε απευθείας είτε μέσω των εθνικών δικαστηρίων, ανάλογα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία.

Συνέχεια από σελ. 2

## Ιστορικό

Ο συντονισμένος έλεγχος των ιστοτόπων σε όλη την ΕΕ («σάρωση») είναι ένα σύνολο ελέγχων που διεξάγονται ταυτόχρονα από τις αρχές προστασίας των καταναλωτών σε διάφορες χώρες. Οι εν λόγω έλεγχοι αποκαλύπτουν κατά πόσον τηρείται η νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Εάν οι έλεγχοι εντοπίσουν παραβίαση της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους καταναλωτές, οι αρχές προστασίας των καταναλωτών έρχονται στη συνέχεια σε επαφή με τις εμπλεκόμενες εταιρείες και τους ζητούν να προβούν σε διορθώσεις. Μέχρι σήμερα, οι προηγούμενες «σαρώσεις» επικεντρώθηκαν στα εξής: αεροπορικές εταιρείες (2007), περιεχόμενο κινητής τηλεφωνίας (2008), ηλεκτρονικά είδη (2009), ηλεκτρονικά εισιτήρια (2010), καταναλωτική πίστη (2011), **ψηφιακό περιεχόμενο** (2012), ταξιδιωτικές υπηρεσίες (2013), **εγγυήσεις για τα ηλεκτρονικά προϊόντα** (2014) και **οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών** (2015).

Κάθε χρόνο η Επιτροπή πραγματοποιεί συντονισμένο έλεγχο των ιστοτόπων σε έναν συγκεκριμένο τομέα, με τη βοήθεια του δικτύου συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (δίκτυο ΣΠΚ) στο οποίο συμμετέχουν οι αρχές προστασίας των καταναλωτών των 28 χωρών (26 κράτη μέλη, Νορβηγία και Ισλανδία). Οι αρχές είναι αρμόδιες για την επιβολή της ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ.

## Τα αποτελέσματα του συντονισμένου ελέγχου των ιστοτόπων σύγκρισης και κράτησης ταξιδιωτικών υπηρεσιών το 2016

Οι αρχές ΣΠΚ των 28 χωρών (26 κράτη μέλη, Νορβηγία και Ισλανδία) έλεγξαν συνολικά 352 ιστοτόπους σύγκρισης προσφορών και τιμών, κυρίως στον ταξιδιωτικό τομέα.

Από τον συνολικό αριθμό των ιστοτόπων, το 23,6 % πραγματοποιούσαν συγκρίσεις τιμών διαμονής, το 21,3 % συγκρίσεις τιμών εισιτηρίων (με αεροπλάνο, πλοίο, τρένο, λεωφορείο), το 5,1 % συγκρίσεις τιμών ενοικίασης αυτοκινήτων, ενώ το 44,6 % προσέφεραν συνδυασμένη σύγκριση προϊόντων και υπηρεσιών (εισιτήρια, καταλύματα, πακέτα διακοπών, κ.λπ.).

Ο συντονισμένος έλεγχος αποκάλυψε σειρά παρατυπιών στα διαδικτυακά εργαλεία σύγκρισης. Οι κύριες παρατυπίες αφορούσαν την τιμή και τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται και παρουσιάζεται:

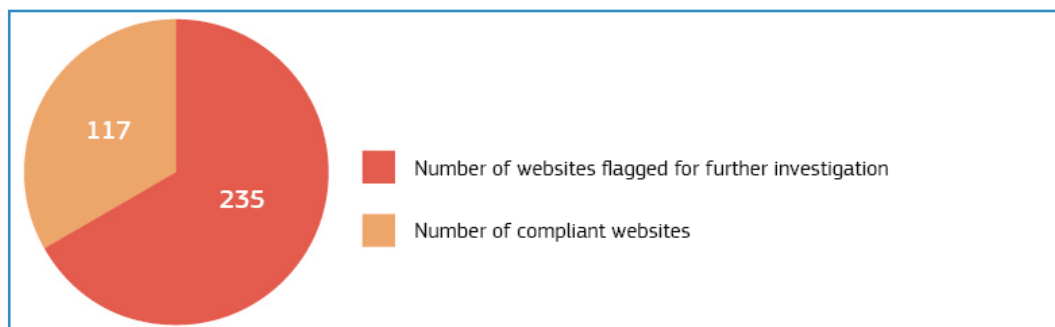
- στο 32,1 % των περιπτώσεων, η τιμή στην ιστοσελίδα του καταλόγου σύγκρισης δεν ήταν ίδια με την τελική τιμή που εμφανιζόταν στην ιστοσελίδα κρατήσεων·
- στο 30,1 % των ιστοτόπων, η συνολική τιμή (συμπεριλαμβανομένων των φόρων) ή ο τρόπος υπολογισμού της δεν ήταν σαφή·
- το 20,7 % των ιστοτόπων παρουσίαζαν ειδικές τιμές που στη συνέχεια δεν ήταν διαθέσιμες όπως αναφέρονταν στην πραγματική ιστοσελίδα κρατήσεων·
- το 25,9 % των ιστοτόπων έδιναν την εντύπωση ότι ορισμένες προσφορές τελειώνουν σύντομα (π.χ. «έμειναν μόνο 2», «μόνο για σήμερα») χωρίς να διευκρινίζουν ότι ο αριθμός ή η διάρκεια των προσφορών αφορούσε αποκλειστικά τον δικό τους ιστότοπο.

Άλλες παρατυπίες που προσδιορίστηκαν από τις αρχές του δικτύου ΣΠΚ είχαν σχέση με τα εξής:

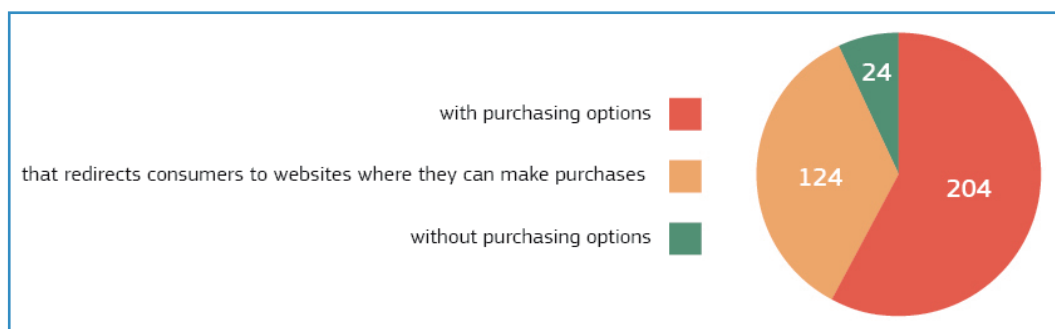
- την ταυτότητα του παρόχου του εργαλείου σύγκρισης: το 22,7 % των ιστοτόπων παρείχαν περιορισμένες πληροφορίες (π.χ. όνομα, διεύθυνση της εταιρείας), ενώ για το 4 % δεν υπήρχε καμία πληροφορία·
- τη διαδικασία αξιολόγησης από τους χρήστες: το 21,3 % των ιστοτόπων παρουσίαζαν τις αξιολογήσεις των καταναλωτών με ασαφή τρόπο ή χωρίς διαφάνεια (και/ή περιείχαν στοιχεία που θα μπορούσαν να αμφισβητήσουν το αληθές των αξιολογήσεων)·
- την κάλυψη της σύγκρισης: το 10,5 % των ιστοτόπων δεν παρείχαν ουσιώδεις πληροφορίες που ήταν σημαντικές για τη σύγκριση.

Το λιγότερο προβληματικό θέμα ήταν η παρουσίαση των διαφημίσεων και των καταχωρίσεων εμπορικής προώθησης. Μόνο το 2,8 % των ιστοτόπων περιείχαν τέτοιου είδους παρατυπίες.

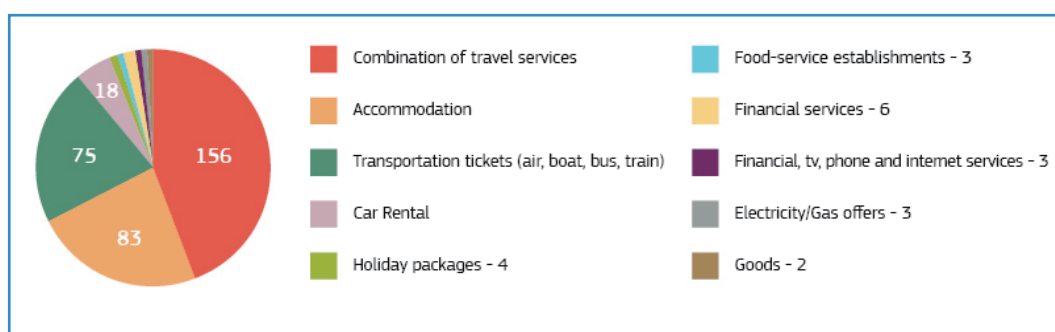
Συνέχεια από σελ. 3



### Αριθμός ιστοτόπων που ελέγχθηκαν κατά τη διάρκεια της σάρωσης και επισημάνθηκαν για περαιτέρω διερεύνηση



### Αριθμός ιστοτόπων που ελέγχθηκαν ανά τύπο εργαλείου σύγκρισης



### Αριθμός ιστοτόπων που ελέγχθηκαν ανά τύπο υπηρεσίας/προϊόντος που συγκρίθηκε

#### Περισσότερες πληροφορίες

[Πανερωπαϊκός συντονισμένος έλεγχος των ιστοτόπων \(σάρωση\)](#)

[Συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών](#)

[Ενημερωτικό δελτίο](#)

[Ερωτήσεις και απαντήσεις](#)



## Βραβεία Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας»

Στο πλαίσιο της εκστρατείας «Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας για όλες τις ηλικίες» 2016-2017, τα Βραβεία Καλής Πρακτικής έχουν ως στόχο να αναδείξουν κορυφαία παραδείγματα επιχειρήσεων που διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα ζητήματα ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας υπό το πρίσμα του γηράσκοντος εργατικού δυναμικού.

### Πληροφορίες για την εκστρατεία «Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας»

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία διεξάγει, με την υποστήριξη των θεσμικών οργάνων της ΕΕ και των Ευρωπαίων κοινωνικών εταίρων, διετή εκστρατεία με τίτλο «Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας», η οποία συντονίζεται σε εθνικό επίπεδο από το δίκτυο εστιακών πόλων του Οργανισμού.

Η εκστρατεία της περιόδου 2016-2017 «Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας για όλες τις ηλικίες» προωθεί τη βιώσιμη εργασία και την υγιή γήρανση. Η εκστρατεία προάγει τη σημασία της πρόληψης του κινδύνου καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου, αναδεικνύει το ζήτημα της προσαρμογής της εργασίας στις ατομικές ικανότητες, βοηθά τους εργοδότες και τους εργαζομένους μέσω ενημέρωσης και εργαλείων για τη διαχείριση της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας (EAY) υπό το πρίσμα

του γηράσκοντος εργατικού δυναμικού και διευκολύνει την ανταλλαγή καλών πρακτικών στον συγκεκριμένο τομέα.

### Βραβεία Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας»

Τα Βραβεία Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας» αποτελούν σημαντικό στοιχείο κάθε εκστρατείας. Ο διαγωνισμός διοργανώνεται από τον EU-OSHA σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και τις προεδρίες του Συμβουλίου της ΕΕ, και σκοπός του είναι η ανάδειξη εξαιρετικών και καινοτόμων συνεισφορών στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας στον χώρο εργασίας. Τα Βραβεία Καλής Πρακτικής λειτουργούν και ως πλατφόρμα για τη διάδοση και την προώθηση καλών πρακτικών σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Στο πλαίσιο της εκστρατείας **Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας για όλες τις ηλικίες 2016-2017**, τα Βραβεία Καλής Πρακτικής έχουν ως στόχο να αναδείξουν κορυφαία παραδείγματα επιχειρήσεων που διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα ζητήματα επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας (EAY) υπό το πρίσμα του γηράσκοντος εργατικού δυναμικού.

Σκοπός των Βραβείων Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς



Συνέχεια από σελ. 5

και Υγιείς Χώρους Εργασίας» 2016–2017 είναι η ανάδειξη επιχειρήσεων και οργανισμών που εφαρμόζουν εξαιρετικές και καινοτόμες μεθόδους για την προαγωγή της βιώσιμης εργασίας υπό το πρίσμα του γηράσκοντος εργατικού δυναμικού, που υιοθετούν ολιστική προσέγγιση όσον αφορά τη διαχείριση ΕΑΥ και χαράσσουν διά βίου προοπτική όσον αφορά την πρόληψη των κινδύνων και την προαγωγή της υγείας για τη διασφάλιση της υγιούς γήρανσης στην εργασία.

Ο EU-OSHA έλαβε 42 συμμετοχές από 23 χώρες. Μεταξύ αυτών, πέντε συμμετοχές προέρχονται από **επίσημους εταίρους της εκστρατείας**. Οι συμμετοχές υποβλήθηκαν από ευρύ φάσμα επιχειρήσεων, διαφορετικού μεγέθους και από πολλούς κλάδους.

Οι συμμετοχές αξιολογήθηκαν από τριμερή ευρωπαϊκή επιτροπή στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των κοινωνικών εταίρων της Ευρώπης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Αρχή Επαγγελματικής Υγείας και Ασφάλειας της Μάλτας και ο EU-OSHA. Πρόεδρος της Επιτροπής ήταν ο καθηγητής Stephen Bevan από το IES (Institute for Employment Studies). Βραβεύτηκαν εννέα συμμετοχές, ενώ επαίνους από την Επιτροπή έλαβαν άλλες εννέα, μεταξύ των οποίων και οι συμμετοχές των επίσημων εταίρων της εκστρατείας.

Στο φυλλάδιο **Βραβεία Καλής Πρακτικής για «Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας» 2016–2017** παρουσιάζονται τα παραδείγματα των επιχειρήσεων που έλαβαν βραβεία και επαίνους.

## Αποτελέσματα Eurostat: Υποχωρεί η ανεργία στην Κύπρο στο 12,5% το Μάρτιο του 2017

Το χαμηλότερο επίπεδο από τον Απρίλιο του 2009 κατέγραψε το Μάρτιο του 2017 η ανεργία στην ευρωζώνη, καθώς διαμορφώθηκε στο 9,5%, σύμφωνα με τα στοιχεία της **Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat)** που δόθηκαν στη δημοσιότητα.

Στην «ΕΕ των 28», επίσης το Μάρτιο του 2017, η ανεργία μειώθηκε στο 8%, έναντι 8,1% τον Φεβρουάριο του 2017 και 8,7% το Μάρτιο του 2016. Αυτό παραμένει το χαμηλότερο ποσοστό που από τον Ιανουάριο του 2009.

Το εποχικά προσαρμοσμένο ποσοστό ανεργίας στην Κύπρο μειώθηκε περαιτέρω στο 12,5% το Μάρτιο του 2017, έναντι 12,8% το Φεβρουάριο, σύμφωνα με την Eurostat, τη Στατιστική Υπηρεσία της ΕΕ.

eurostat  newsrelease  
euroindicators

Αυτό σημαίνει ότι το 2017 λιγότεροι Κύπριοι ήταν άνεργοι το Μάρτιο (53.000 σε σύγκριση με 55.000 το Φεβρουάριο). Η ανεργία των νέων παρέμεινε γενικά σταθερή στο 30,3% ή 12 000 άτομα και γενικά ήταν μεγαλύτερη στις γυναίκες (13,7%) σε σύγκριση με τους άνδρες (11,3%).

Σύμφωνα με την Eurostat τα υψηλότερα επίπεδα ανεργίας στην ΕΕ καταγράφονται στην Ελλάδα (23,1%) και στην Ισπανία (18%). Τα χαμηλότερα ποσοστά ανεργίας σημειώθηκαν στην Τσεχία (3,4%) και στη Γερμανία (3,9%).

# Αγορές μέσω διαδικτύου και ηλεκτρονική επίλυση διαφορών: 24.000 καταναλωτές χρησιμοποίησαν τη νέα ευρωπαϊκή πλατφόρμα το πρώτο έτος της λειτουργίας της

*Μολονότι ισχύουν ισχυροί κανόνες στην ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, στην πράξη, μερικές φορές οι καταναλωτές δυσκολεύονται να βρουν το δίκιο τους όταν τα δικαιώματά τους παραβιάζονται, ιδίως στο πλαίσιο διασυνοριακών συναλλαγών.*

Όταν οι καταναλωτές πραγματοποιούν αγορές στο διαδίκτυο, θα πρέπει να είναι επίσης σε θέση να επιλύουν μέσω του διαδικτύου τα προβλήματα που ανακύπτουν. Για παράδειγμα, όταν ένας πωλητής αρνείται να επισκευάσει τον φορητό υπολογιστή που χάλασε ενώ ισχύει ακόμα η εγγύηση, ή όταν ένας ταξιδιωτικός πράκτορας αρνείται να επιστρέψει τα χρήματα ύστερα από κάποιες διακοπές που αποδείχτηκαν καταστροφική. Διαφορές τέτοιου είδους επιλύονται πλέον ταχύτερα και φθηνότερα, μέσω του διαδικτύου και χωρίς τη μεσολάβηση του δικαστηρίου, με τη χρήση της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), η οποία εγκαινιάστηκε από την Επιτροπή στις 15 Φεβρουαρίου 2016.

Κατά το πρώτο έτος λειτουργίας υποβλήθηκαν πάνω από 24.000 καταγγελίες καταναλωτών. Πάνω από το ένα τρίτο των καταγγελιών σχετίζονται με διασυνοριακές αγορές εντός της ΕΕ. Οι περισσότερες καταγγελίες αφορούσαν είδη ένδυσης και υπόδησης, αεροπορικά εισιτήρια και προϊόντα τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών.

## Παραδείγματα

- Καταναλωτής από την Ιταλία διαμαρτυρήθηκε για ελαττωματικό προϊόν ΤΠΕ που είχε αγοράσει από ηλεκτρονικό κατάστημα στο Βέλγιο. Η πλατφόρμα διαβίβασε την καταγγελία στον αρμόδιο φορέα επίλυσης διαφορών στο Βέλγιο. Κατά συνέπεια, επιστράφηκε στον Ιταλό καταναλωτή το αντίστοιχο αντίτιμο.
- Καταναλωτής από το Λουξεμβούργο διαμαρτυρήθηκε για αυτοκίνητο που είχε νοικιάσει ηλεκτρονικά από πρακτορείο στην Ελλάδα. Η πλατφόρμα διαβίβασε την καταγγελία στον αρμόδιο φορέα επίλυσης διαφορών στην Ελλάδα. Η διαφορά διευθετήθηκε φιλικά εντός 60 ημερών. Ο έμπορος επέστρεψε στο ακέραιο τα πρόσθετα έξοδα με τα οποία είχε επιβαρυνθεί ο καταναλωτής.
- Συχνά η πλατφόρμα λειτουργεί επίσης ως δίαυλος πρώτης επαφής μεταξύ των δύο μερών και η διαφορά επιλύεται μεταξύ τους χωρίς να καθίσταται απαραίτητη η παρέμβαση ενός φορέα επίλυσης διαφορών. Για παράδειγμα, Βέλγος καταναλωτής είχε αγοράσει ελαττωματικό στεγνωτήριο ρούχων και παραπονιόταν επί μήνες στον Βέλγο έμπορο χωρίς επιτυχία. Όταν ο



Συνέχεια από σελ. 7

έμπορος έλαβε την καταγγελία μέσω της πλατφόρμας, ήρθε σε επαφή με τον καταναλωτή και του πρότεινε να αντικαταστήσει τη συσκευή.

### Τα επόμενα βήματα

Η Επιτροπή θα καταρτίσει μια πρώτη λεπτομερή έκθεση σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας προς το τέλος του 2017. Επιπλέον, η Επιτροπή προγραμματίζει περαιτέρω δραστηριότητες εντός του 2017 με στόχο τη συμμετοχή μεγαλύτερου αριθμού εμπόρων, καθώς και την ευρύτερη προώθηση της πλατφόρμας στους καταναλωτές. Επίσης, η Επιτροπή θα βελτιώσει ακόμη περισσότερο την ευχρηστία της πλατφόρμας και θα ελέγξει κατά πόσον οι έμποροι συμμορφώνονται με την υποχρέωσή τους να συμπεριλαμβάνουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα στον δικτυακό τους τόπο.

### Ιστορικό

Η πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών είναι διαθέσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Μέσω αυτής, οι υποβληθείσες καταγγελίες προωθούνται σε πιστοποιημένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών οι οποίοι πληρούν τις υποχρεωτικές απαιτήσεις ποιότητας που έχουν θεσπιστεί σε επίπεδο ΕΕ. Μέχρι στιγμής, 260 φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) έχουν καταχωρηθεί στην πλατφόρμα.

Η πλατφόρμα ΗΕΔ βασίζεται στον Κανονισμό για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, σύμφωνα με τον οποίο η Επιτροπή είναι αρμόδια για τη δημιουργία και τη λειτουργία της πλατφόρμας ως πολυγλωσσικού διαδικτυακού εργαλείου. Ο Κανονισμός προβλέπει επίσης ότι τα κράτη μέλη ορίζουν σημεία επαφής που προσφέρουν βοήθεια στους χρήστες της πλατφόρμας. Οι ηλεκτρονικοί έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα και να αναφέρουν τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου στον δικτυακό τόπο τους.

Ο Κανονισμός βασίζεται στην Οδηγία για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Η Οδηγία διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές της ΕΕ μπορούν να απευθύνονται σε πιστοποιημένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών όταν αντιμετωπίζουν πρόβλημα με κάποιον έμπορο όσον αφορά την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε σχεδόν όλους τους τομείς του λιανικού εμπορίου και ανεξάρτητα από τον τόπο – εντός ή εκτός της χώρας τους – και τον τρόπο – εντός ή εκτός διαδικτύου – πραγματοποίησης της αγοράς. Οι πιστοποιημένοι φορείς ΕΕΔ πρέπει να πληρούν υποχρεωτικά κριτήρια ποιότητας. Τα κράτη μέλη καταρτίζουν εθνικούς καταλόγους πιστοποιημένων φορέων ΕΕΔ και τους διαβιβάζουν στην Επιτροπή. Υπό ορισμένες προϋποθέσεις, οι έμποροι οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ που τους καλύπτει.

Μέχρι στιγμής, 27 κράτη μέλη έχουν ενημερώσει την Επιτροπή ότι εφαρμόζουν πλήρως την Οδηγία για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. 24 κράτη μέλη έχουν αποστείλει τους εθνικούς καταλόγους των φορέων ΕΕΔ. 27 κράτη μέλη έχουν ορίσει το εθνικό τους σημείο επαφής της ΗΕΔ.

Η Νορβηγία, η Ισλανδία και το Λιχτενστάιν θα προσχωρήσουν στην πλατφόρμα εντός του τρέχοντος έτους.

### Για περισσότερες πληροφορίες

- [Ενημερωτικό γράφημα σχετικά με την πλατφόρμα ΗΕΔ](#)
- [Πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών](#)
- [Δικτυακός τόπος της ΓΔ Δικαιοσύνης και Καταναλωτών για την ΕΕΔ/ΗΕΔ](#)



Η Υπηρεσία Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου έχει σκοπό να δείξει ότι με τη σωστή ενημέρωση και καθοδήγηση σε θέματα που αφορούν την Ευρωπαϊκή Ένωση, μπορεί να βοηθήσει στη συνεχή οικονομική ανάπτυξη και προώθηση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στη νέα Ευρωπαϊκή αγορά.

Το Ενημερωτικό Δελτίο «Οι Επιχειρήσεις πιο κοντά στην Ευρώπη» είναι ένα μηνιαίο έντυπο στο οποίο μπορείτε να βρείτε πληροφορίες όπως πρόσφατη κοινοτική νομοθεσία από άλλα Κράτη Μέλη της Ε.Ε., και νέα σχετικά με την πολιτική της Ε.Ε. για τις επιχειρήσεις.

Ευελπιστούμε πως οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις θα βρουν τις πληροφορίες μας υποβοηθητικές στις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Με εκτίμηση,  
Στάλω Δημοσθένους  
Ανώτερη Λειτουργός  
Τμήμα Εκπαίδευσης & Ευρωπαϊκών  
Προγραμμάτων, ΚΕΒΕ

## Οι επιχειρήσεις πιο κοντά στην Ευρώπη

Μηνιαία έκδοση  
του ΚΕΒΕ και της  
Υπηρεσίας Ενημέρωσης  
του Ευρωπαϊκού Κέντρου  
Επιχειρηματικής  
Στήριξης Κύπρου

Διεύθυνση: 38 Γρίβα Διγενή  
και Δεληγιώργη 3, Τ.Κ. 21455,  
1509, Λευκωσία  
Τηλ: 22889800  
Φαξ: 22661044  
www.bsccyprus.org.cy  
e-mail: info.bsccy@ccci.org.cy

**Υπεύθυνοι ύλης:**  
Στάλω Δημοσθένους  
Μαρία Κωνσταντίνου

**Δημοσιογραφική  
και τεχνική επιμέλεια:**  
fmw financial media way  
Αρμενίας 23B,  
Γραφείο 101, 2003,  
Στρόβολος Λευκωσία  
τηλ: 22342005,  
Fax: 22342006  
email: info@fmw.com.cy  
www.fmw.com.cy

## Χρειάζεστε εξειδικευμένη υποστήριξη σε θέματα:

- ευρωπαϊκής νομοθεσίας, προτύπων και πολιτικών
- ευρωπαϊκά προγράμματα και χρηματοδότηση
- διασυνοριακής συνεργασίας – διεθνοποίησης

Για να υποβάλλετε το ερώτημά σας, συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα επικοινωνίας, και Λειτουργοί του ΚΕΒΕ θα επικοινωνήσουν μαζί σας.

### ΦΟΡΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_

Όργανισμός: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_

### Το ερώτημά σας:

Αποστείλετε το απόκομμα αυτό στο Fax 22661044,  
στο email: maria@ccci.org.cy ή ταχυδρομικώς στο ΚΕΒΕ  
υπόψη Μαρίας Κωνσταντίνου, Τ.Θ. 21455, 1509, Λευκωσία.



ΚΥΠΡΙΑΚΟ  
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ  
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ  
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



στην υπηρεσία της επιχείρησής σας



## Δήλωση αποποίησης ευθύνης

*Το έντυπο "Επιχειρήσεις στην Ευρώπη" αποτελεί ένα έγκυρο εργαλείο ενημέρωσης για τη δράση και τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στόχος του είναι να ενημερώνει έγκυρα και τεκμηριωμένα για το νομικό πλαίσιο, τις επιχειρηματικές ευκαιρίες και γενικά για το οικονομικό γίνεσθαι της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι πληροφορίες που δημοσιεύονται αποτελούν αναδημοσίευση από επίσημες πηγές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και άλλων διεθνών και τοπικών οργανισμών.*

*Ως εκ τούτου η Συντακτική Επιτροπή του εντύπου δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν λανθασμένες πληροφορίες, τις οποίες ωστόσο προσπαθούμε να αποφεύγουμε ή να διορθώνουμε.*

