



Παγκύπρια Ένωση  
Καταναλωτών  
και Ποιότητας Ζωής

**Ταχυδρομική Διεύθυνση:**

Τ. Θ. 16033,  
2085 Στρόβολος  
Τηλ.: 22313111  
Φαξ: 22463077

**Διεύθυνση Γραφείου:**

Λεωφόρος Προδρόμου 26,  
2063 Στρόβολος

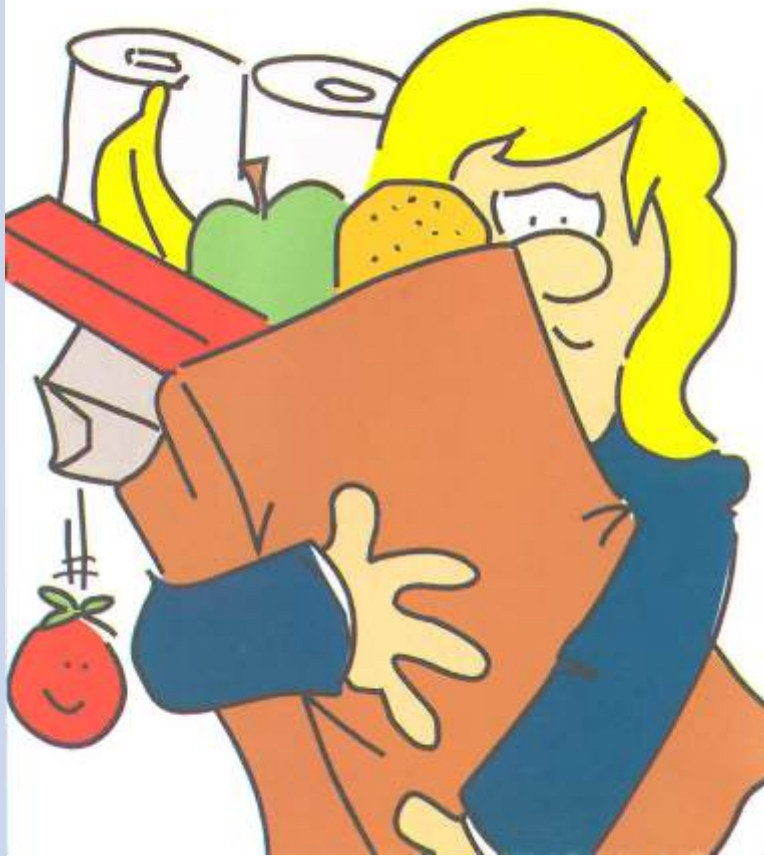
E-mail:

[consumersunion@cytanet.com.cy](mailto:consumersunion@cytanet.com.cy)

Website:

[www.consumersunion.org.cy](http://www.consumersunion.org.cy)

# Κάνε τις αγορές σου... μυαλωμένα



## Οι λόγοι

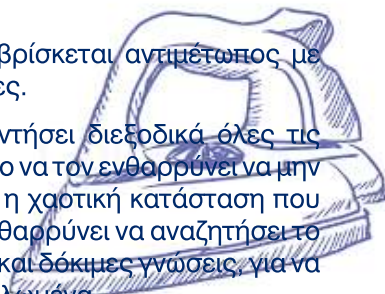
Δεν είναι πάντα ευχάριστη η κατάσταση του καταναλωτή που βγαίνει από το σπίτι του για να κάνει τα ψώνια του- αυτά που συναντά στην αγορά του προκαλούν άγχος!

- Οι τιμές έχουν ανεβεί απότομα στα ύψη μετά την μετάβαση μας στο Ευρώ, αφού μπήκαμε πια σε μια ομάδα κρατών με πιο ψηλά εισοδήματα και με πιο ακριβή ζωή. Επίσης υπάρχουν αυτοί που, εκμεταλλεύτηκαν τη δυσκολία του καταναλωτικού κοινού να προσαρμοστεί και να αποκτήσει την αίσθηση της διαφοράς από τη λίρα. Αύξησαν ακόμα περισσότερο τις τιμές σε πολλά εισαγόμενα προϊόντα και συνεχίζουν να τις αυξάνουν κατά καιρούς, προφασιζόμενοι διάφορους λόγους, πραγματικούς ή λιγότερο πραγματικούς. Τέλος κάποιοι επιτήδριοι, εκμεταλλευόμενοι το μικρό μέγεθος της Κυπριακής αγοράς, βρίσκουν διάφορους τρόπους να λειτουργούν ως καρτέλ (τυπικά ή άτυπα) και επιβάλλουν τιμές με αισχροκέρδεια.
- Από την άλλη πολλοί καταναλωτές, σοκαρισμένοι και από την οικονομική κρίση, δεν προγραμματίζουν σωστά και μέσα στα πλαίσια των εισοδημάτων τους, με αποτέλεσμα ο οικογενειακός προϋπολογισμός να μην είναι πλέον επαρκής για να στηρίξει τον τρόπο ζωής άλλων καλών εποχών...
- Η ποιότητα των προϊόντων γίνεται όλο και πιο δύσκολο να εκτιμηθεί σωστά για τον μέσο καταναλωτή, ο οποίος διακατέχεται από ανασφάλεια και άγχος έχοντας ακούσει τα τόσα σκάνδαλα που τακτικά συμβαίνουν σχετικά με την ποιότητα των αγαθών και των υπηρεσιών που καλείται να αγοράσει.
- Οι έξυπνες και προκλητικές συσκευασίες των προϊόντων και οι διαφημίσεις τον «κυνηγούν» όπου κι' αν βρίσκεται: στο δρόμο, από την τηλεόραση, στα ράφια, στις διακοπές. Είναι και οι «προσφορές», οι «εκπτώσεις» οι υπηρεσίες που πάντα κάποιος του προτείνει με απίθανες εμπορικές συναλλαγές και οϊφανταστικές «ευκαιρίες»! Συχνά ο καταναλωτής βρίσκει μέσα στο σπίτι του προϊόντα που ο ίδιος δεν θυμάται να έχει αγοράσει ή υπηρεσίες που δεν θυμάται να έχει ζητήσει.

Ο καταναλωτής έχει ανάγκη από σωστές πληροφορίες προκειμένου να κατευθύνει τις επιλογές και τις αγορές του προς όσα προϊόντα του χρειάζονται πραγματικά και προς την ποιότητα που ζητά. Επίσης χρειάζεται να ξέρει τα δικαιώματά του και τις δυνατότητες και τα μέσα διεκδίκησης τους. Χρειάζεται γνώσεις που θα του δώσουν τη σωστή

αυτοπεποίθηση και επαρκή συνείδηση, όταν βρίσκεται αντιμέτωπος με τους πωλητές αλλά και με τις δικές του αδυναμίες.

Το έντυπο αυτό δεν μπορεί σίγουρα να απαντήσει διεξοδικά όλες τις ερωτήσεις του καταναλωτή, αλλά αποσκοπεί στο να τον ενθαρρύνει να μην παραδίνεται στη σύγχυση που του δημιουργεί η χαοτική κατάσταση που επικρατεί στην αγορά και ταυτόχρονα να τον ενθαρρύνει να αναζητήσει το πώς και πού μπορεί να αποκτήσει τις αναγκαίες και δόκιμες γνώσεις, για να γίνει καλύτερος στο να κάνει τις αγορές του μυαλωμένα.



Ο καταναλωτής πρέπει να ξέρει ότι δεν είναι μόνος: οι Οργανώσεις Καταναλωτών θέλουν να τον συναντήσουν, να τον ενημερώσουν, και να τον βοηθήσουν να κάνει έξυπνες επιλογές. Το έντυπο αυτό αποτελεί απόδειξη αυτής της προσπάθειας. Η Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής (ΠΕΚΠΟΙΖΩ.) από το 2019 λειτουργεί το Ελεύθερο Πανεπιστήμιο Καταναλωτών (ΕΠΑΚ), το οποίο δέχεται τους καταναλωτές και τους προσφέρει δωρεάν τη δυνατότητα να επιμορφωθούν σε θέματα χρήσιμα για τον σκοπό αυτό.

Ο πολίτης-καταναλωτής που μαθαίνει να επιλέγει ανάλογα με την ποιότητα και το συμφέρον του, εξοικονομεί χρήματα και ζει καλύτερα και ευτυχέστερα και ταυτόχρονα, με τις αγορές του επιβραβεύει εκείνους που τον σέβονται, του συμπεριφέρονται ηθικά και που παράγουν και του προσφέρουν τα σωστά υγιή και ασφαλή προϊόντα και τις υπηρεσίες που επέλεξε.

Αυτός ο καταναλωτής, ο ενημερωμένος και υπεύθυνος, είναι ικανός να διαδραματίσει το σωστό ρόλο του στον θετικό επηρεασμό της λειτουργίας του ανταγωνισμού και της αγοράς και αληθινός πλούτος για όλους όσους λειτουργούν στην αγορά με εντιμότητα και διαφάνεια.

## **Κάνε τα ψώνια μία καθημερινή πράξη ρουτίνας**

Κάθε μέρα, «ανταλλάζουμε» χρήματα με ένα ή περισσότερα προϊόντα: μία εφημερίδα, ένας καφές, το ψωμί, ένα φόρεμα, ή τα ψώνια για τις διατροφικές μας ανάγκες. Κάθε φορά που αγοράζουμε κάτι, πρέπει να θυμόμαστε ότι υπάρχουν τα δικαιώματα του καταναλωτή και εκείνα του πωλητή: το να είναι κανείς ενήμερος τόσο για τα δικά του δικαιώματα όσο και τα δικαιώματα των άλλων, βοηθά να αποφεύγουμε ορισμένες απάτες και ορισμένες ψευδαισθήσεις.

Αφού αγοράσεις ένα προϊόν, σε οποιοδήποτε πλαίσιο εμπορικής



συναλλαγής (από το μικρό κατάστημα έως και την υπεραγορά), δεν μπορείς να απαιτείς την αλλαγή ή την επιστροφή του συγκεκριμένου προϊόντος. Αν το προϊόν πληροί τα κριτήρια του, δηλαδή δεν παρουσιάζει κρυφά ελαττώματα, οπωσδήποτε μπορείς να ζητήσεις να γίνει κάποια αλλαγή, αλλά δεν μπορείς να την απαιτείς! Στις περιπτώσεις αυτές, δεν υπάρχει κανένα δυστυχώς δικαίωμα για δεύτερη σκέψη ή για απόσυρση.

Υπάρχει μόνο μία περίπτωση κατά την οποία μπορείς να απαιτήσεις να αντικατασταθεί το προϊόν που αγόρασες ή να αποζημιωθείς: όταν αποκαλυφθεί κάποιο κρυφό ελάττωμα στο σακάκι ή στην συσκευή που αγόρασες, ένα ελάττωμα που δεν ήταν εμφανές τη στιγμή της αγοράς! Όλα αυτά αντιμετωπίζονται μέσα στις 60 μέρες που ακολουθούν την αποκάλυψη του συγκεκριμένου ελαττώματος.

Τα δικαιώματα των πολιτών είναι πολύ περισσότερα στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι αγορές έγιναν εκτός των εμπορικών χώρων, δηλαδή εκτός των χώρων όπου συνήθως πραγματοποιούνται οι αγορές- σκέψου τις εγκυκλοπαίδειες που αγοράζονται από πλανόδιους πωλητές στο δρόμο, τις κατσαρόλες που αγόρασες κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού με λεωφορείο, τα προϊόντα που παράγγειλες μέσω τηλεφώνου, τηλεόρασης, διαδικτύου...

Για αυτού του τύπου αγορών, ισχύει το «δικαίωμα της απόσυρσης»- ο καταναλωτής που άλλαξε γνώμη, μπορεί να ζητήσει την αποζημίωση για τις αγορές του και να επιστρέψει το προϊόν. Όλα αυτά πρέπει όμως να γίνουν με συστημένη επιστολή και εντός κάποιου αριθμού ημερών που, ανάλογα με τη χώρα και τις περιστάσεις, κυμαίνεται από 8 μέχρι 60. Πιο συχνά εντός 14 ημερών μόνο.

Αν μετάνιωσες για κάποια απρόσεκτη αγορά, απευθύνσου στην Παγκύπρια Ένωση Καταναλωτών και Ποιότητας Ζωής (ΠΕΚΠΟΙΖΩ) ή την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, για να μάθεις όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με την διαδικασία απόσυρσης, χωρίς να χάσεις χρόνο- καμία πράξη δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά από την λήξη κάποιων ημερών!

## **Εγγύηση των καταναλωτικών αγαθών**

Μήπως η καινούρια σου φωτογραφική μηχανή δεν λειτουργεί καλά; Το νέο σου αυτοκίνητο περνά τον περισσότερο χρόνο στο συνεργείο παρά στο γκαράζ του σπιτιού; Σου εγκατέστησαν ένα κλιματιστικό που κάνει υπερβολικό θόρυβο;

## Η ΝΟΜΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΑΓΑΘΑ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ

Από το έτος 2000 βρίσκεται σε ισχύ η εναρμονιστική νομοθεσία (Νόμος 7(Ι)/2000) που εφάρμοσε την οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το θέμα της εγγύησης των καταναλωτικών αγαθών.

**Η ΝΟΜΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ** προστατεύει το δικαίωμα του καταναλωτή να λαμβάνει αγαθά που συμμορφώνονται με το συμβόλαιο και του αναγνωρίζει, στην αντίθετη περίπτωση, το δικαίωμα να αποκτήσει τη δωρεάν επιδιόρθωση, ή αντικατάσταση του προϊόντος, ή την επιστροφή των χρημάτων που πλήρωσε.

### ΜΗ-ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ

Ένα προϊόν θεωρείται μη-συμμορφούμενο με το συμβόλαιο πώλησης εάν έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά από εκείνα που παρουσιάζονται στην περιγραφή του ή στο συμβόλαιο, ή εάν παρουσιάζει ελαττώματα υλικών και κατασκευής (π.χ. κτύπημα, γδάρισμα, κακή λειτουργία ή απουσία λειτουργίας), εάν παρουσιάζει διαφορές συγκριτικά με τα χαρακτηριστικά του διαφημιστικού φυλλαδίου ή που υποσχέθηκε ο πωλητής κατά την αγορά (π.χ. ηλεκτρική συσκευή που δεν λειτουργεί ή δεν αποδίδει σωστά), ή ακόμα και ανθυγιεινά ή αλλοιωμένα τρόφιμα.

## ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η νομική εγγύηση έχει διάρκεια 2 ΧΡΟΝΙΑ. Ο καταναλωτής θέτει σε ισχύ τα δικαιώματά του όπως προβλέπονται από τους κανονισμούς, υποβάλλοντας (με συστημένη επιστολή) στον πωλητή την καταγγελία του σχετικά με το ελάττωμα του προϊόντος εντός 60 ημερών από την ανακάλυψη του συγκεκριμένου ελαττώματος και 26 μήνες από την παράδοση του προϊόντος.

Η καταγγελία δεν είναι αναγκαία αν ο πωλητής αναγνωρίσει την ύπαρξη ελαττώματος και αποδεχθεί την επιδιόρθωση, την αλλαγή, ή την επιστροφή των χρημάτων.

Η εγγύηση αφορά αποκλειστικά τα συμβόλαια ανάμεσα στον καταναλωτή και τον πωλητή. **Ο ΠΩΛΗΤΗΣ ΕΙΝΑΙ, ΛΟΙΠΟΝ, Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΙ ΣΕ ΑΥΤΟΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ.** Ο πωλητής μπορεί να απευθυνθεί στον παραγωγό αν η μη-συμμόρφωση του προϊόντος οφείλεται σε ελαττώματα που προέκυψαν κατά την παραγωγή.

**ΤΟ ΒΑΡΟΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ** της ύπαρξης ελαττώματος, εντός των έξι

μηνών που έπονται της παράδοσης του προϊόντος, δεν ανήκει στον καταναλωτή. **Ο ΠΩΛΗΤΗΣ ΚΑΛΕΙΤΑΙ ΝΑ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙ ΟΤΙ ΤΟ ΠΡΟΙΟΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟ, ΕΑΝ ΑΥΤΟ ΠΙΣΤΕΥΕΙ.**

### **«ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ» ΑΓΑΘΑ**

Η ελάχιστη ισχύς της νομικής εγγύησης για τα μεταχειρισμένα αγαθά είναι ένας χρόνος.

Ο καταναλωτής, στην διαπίστωση μη-συμμόρφωσης του μεταχειρισμένου προϊόντος με το συμβόλαιο, μπορεί να ζητήσει διόρθωση, αντικατάσταση, ή αποζημίωση.

### **ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ**

Εκτός από την νομική εγγύηση, για ορισμένα προϊόντα μπορεί να ισχύει και η εμπορική εγγύηση, μια επιπρόσθετη εγγύηση που αναγνωρίζει στον καταναλωτή περαιτέρω δικαιώματα συγκριτικά με εκείνα που περιλαμβάνει η νομική εγγύηση (π.χ. διάρκεια της εγγύησης για 3 χρόνια αντί 2 χρόνια που προνοούνται από το νόμο).

Τέτοια επιπλέον δικαιώματα, που προσφέρονται από τον πωλητή ή τον παραγωγό για διαφημιστικούς λόγους, **αναγράφονται στο πιστοποιητικό εγγύησης.**

**Προκειμένου να είναι έγκυρο, το πιστοποιητικό συμβατικής εγγύησης πρέπει να περιέχει όλα τα βασικά στοιχεία όπως την διάρκεια της εγγύησης και τα στοιχεία όποιου ατόμου προσφέρει την εγγύηση.**

### **ΔΩΡΟ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΩΛΗΤΗ**

Οι κανονισμοί της νομικής εγγύησης εφαρμόζονται και στις πωλήσεις που συνοδεύονται από την υπόσχεση δώρων ή βραβείων με την αγορά. Αν, για παράδειγμα, η αγορά συγκεκριμένου αριθμού αγαθών δίνει το δικαίωμα στον καταναλωτή να αποκτήσει ένα κινητό τηλέφωνο, η συσκευή πρέπει να μην παρουσιάζει ελάττωμα και να καλύπτεται με εγγύηση 2 ετών.

### **ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Ή ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΣΗ;**

Με τον όρο διαφήμιση εννοείται κάθε μορφή προώθησης μέσω μαζικών



μέσων επικοινωνίας, που γίνεται με σκοπό να προσανατολιστεί ο πολίτης στο να αγοράσει ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία. Αυτό που θα έπρεπε να αποτελεί ένα χρήσιμο επικοινωνιακό εργαλείο που επιτρέπει στις εταιρείες να γνωστοποιήσουν τα προϊόντα τους, χρησιμοποιείται δυστυχώς μερικές φορές ως ισχυρό όπλο επηρεασμού στάσεων και επιλογών των καταναλωτών, δημιουργώντας τους τεχνητές ανάγκες και εσφαλμένες προσδοκίες. Όλα αυτά χωρίς να υπολογιστεί το κόστος των διαφημίσεων, το οποίο ο καταναλωτής πληρώνει μέσα στην τελική τιμή του προϊόντος, με προσθήκες που μπορούν να φτάσουν μέχρι και το 20-25% της τιμής του.

Η σχετική νομοθεσία προστατεύει τον καταναλωτή αλλά και τις ίδιες τις επιχειρήσεις από την αθέμιτη διαφήμιση, φροντίζοντας οι διαφημιστικές διαδικασίες να εξυπηρετούν την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών χωρίς να παραπλανούν το καταναλωτικό κοινό.

Μια σοβαρή διαφήμιση λοιπόν πρέπει να σέβεται ορισμένους βασικούς κανόνες:

- **Δεν πρέπει να είναι παραπλανητική**, δηλαδή δεν πρέπει να δημιουργεί στον καταναλωτή εσφαλμένες ιδέες σχετικά με το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία, διαμορφώνοντας έτσι τις επιλογές του
- **Πρέπει να είναι ξεκάθαρα αναγνωρίσιμη** ως διαφήμιση- για παράδειγμα δεν μπορεί να προωθείται ως επιστημονική ενημέρωση
- **Δεν πρέπει να απευθύνεται στο υποσυνείδητο** του καταναλωτή, για παράδειγμα να δείχνει επανειλημμένως το προϊόν κατά τη διάρκεια προβολής προγράμματος που δεν έχει διαφημιστικούς σκοπούς
- **Πρέπει να προστατεύει τα ανήλικα άτομα** αποφεύγοντας τη διάδοση μηνυμάτων που πολύ εύκολα μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά το νεαρό και άπειρο κοινό.

Όποιο άτομο αντιληφθεί ότι ένα διαφημιστικό μήνυμα είναι παραπλανητικό και δεν τηρεί τους πιο πάνω κανόνες, μπορεί να το επισημάνει στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας για να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται από τη σχετική περί Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών νομοθεσία.

Αν και ο νόμος μας προστατεύει, είναι καλό να διατηρούμε μια



επιφυλακτική στάση απέναντι στις διαφημίσεις, να θυμόμαστε ότι «ό,τι λάμπει δεν είναι χρυσός», και ότι προτού αγοράσουμε ένα προϊόν είναι πάντα καλύτερα να αξιολογούμε την αληθινή ανάγκη, την ποιότητα, και την τιμή του.

Μερικές μικρές συμβουλές για να ελίσσεσαι επιδέξια ανάμεσα σε διαφημίσεις και αγορές:

- Μην αφήνεις τον εαυτό σου να επηρεάζεται από τις διαφημίσεις - η εμπειρία σου μετρά πολύ περισσότερο από την οποιαδήποτε διαφήμιση.
- Να διαβάζεις προσεκτικά τα κείμενα των διαφημιστικών μηνυμάτων - κάποιες φορές, οι πιο χρήσιμες πληροφορίες είναι με μικρά γράμματα, δυσανάγνωστες ή τοποθετημένες στο περιθώριο, έτσι που να μας δυσκολεύουν.
- Τα θαύματα δεν είναι προς πώληση! Να είσαι επιφυλακτικός με όσους σε παροτρύνουν να αγοράσεις καλλυντικά, προϊόντα αδυνατίσματος, και αντιρυτιδικές κρέμες με θαυματοουργά αποτελέσματα.
- Υπηρεσίες που παρέχονται από μάγους και χαρτομάντες είναι πάντοτε ακριβές, ενώ τα αποτελέσματα ποτέ δεν καλύπτονται από εγγύηση!
- Οι εταιρίες δεν είναι φιланθρωπικά ιδρύματα! Έξυπνες μικροσυσσκευές (gadgets) και δώρα που σου προσφέρονται, δεν είναι στ' αλήθεια δωρεάν, αλλά πάντοτε συμπεριλαμβάνονται στην τιμή.
- Να είσαι επιφυλακτικός με απρόσμενα δώρα και ξαφνικά κέρδη - δωρεάν ταξίδια ή προσφορές που φαίνονται υπερβολικά επωφελείς, χρησιμοποιούνται στην πραγματικότητα ως δόλωμα για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, που συχνά στοιχίζουν πολύ ακριβά στον καταναλωτή.
- Πάντα να αξιολογείς τη σχέση ποιότητας και τιμής - κατά πόσο ένα προϊόν είναι σε πραγματικά οικονομική τιμή, καθώς και την πραγματική διαθεσιμότητα των προϊόντων που προτείνονται μέσω προωθητικών ενεργειών.

Αν κάποια διαφήμιση σου προκαλεί αμφιβολίες ή αμηχανία, μπορείς να επικοινωνήσεις με την ΠΕΚΠΟΙΖΩ ή την Υπηρεσία προστασίας Καταναλωτή για συμβουλή.

## Συμβουλές για όποιον ψωνίζει στην Υπεραγορά

Πολλοί είναι οι καταναλωτές που, λόγω έλλειψης χρόνου ή για την δική τους άνεση, επιλέγουν την υπεραγορά για να κάνουν τα ψώνια τους: η επιλογή αυτή παρουσιάζει κάποια ρίσκα συνυφασμένα με την αγορά αγαθών σε υπερβολικές ποσότητες.

Τα ψυχολογικά τεχνάσματα των διαφημίσεων σχετικά με τις δήμενες προσφορές και τις φαινομενικά συμφέρουσες τιμές, καταλήγουν στην δημιουργία αναγκών που στην πραγματικότητα μπορεί να μην υπάρχουν. Έτσι, επιστρέφουμε στο σπίτι με μια τσάντα γεμάτη από προϊόντα που δεν θα καταναλώσουμε και με λιγότερα χρήματα από εκείνα που υπολογίζαμε να εξοικονομήσουμε! Προτείνουμε ορισμένες συμβουλές για να καταφέρεις να κάνεις πραγματική οικονομία.

Προτού ακόμα βγεις από το σπίτι...

- Κάνε μια λίστα με τα ψώνια σου και προσπάθησε να την ακολουθήσεις. Αυτό θα σε βοηθήσει να αγοράσεις μόνο αυτά που σίγουρα σου χρειάζονται και έτσι να αποφύγεις τις παρορμήσεις της στιγμής.
- Προσανατολίσου κατά προτίμηση σε προϊόντα της εποχής, ακόμα καλύτερα αν παράγονται στην περιοχή σου. Εκτός του ότι θα είναι πιο φρέσκα και γευστικά καλύτερης ποιότητας, στοιχίζουν λιγότερο
- Προσπάθησε το κόστος για τα ψώνια σου να παραμείνει εντός του προϋπολογισμού που έκανες. Να θυμάσαι ότι η πληρωμή με κάρτα δεν σε βοηθά να συνειδητοποιήσεις το χρηματικό ποσό που ξοδεύεις στην πραγματικότητα.
- Μην παραβλέπεις την πιθανότητα αγορών κατευθείαν από τους πωλητές και από τις λαϊκές αγορές που προσφέρουν συχνά τοπικά προϊόντα που είναι γνήσια και σε χαμηλότερη τιμή.
- Μην κυνηγάς τις προσφορές που διαφημίζονται, να είσαι προσεκτικός. Να αγοράζεις αυτά που σου είναι πραγματικά αναγκαία και σε ποσότητες που να αποφεύγεται η σπατάλη. Από μόνη της, ακόμα και η πιο μεγάλη έκπτωση δεν δικαιολογεί την αγορά οποιουδήποτε προϊόντος που τελικά θα πετάξεις.

## ΜΟΛΙΣ ΜΠΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑ...

- Μην προσέχετε μόνο τα προϊόντα που είναι τοποθετημένα στο ύψος των ματιών σας- αυτά είναι τα προϊόντα που θέλουν να σας πουλήσουν. Προσέξτε και τα προϊόντα που είναι τοποθετημένα χαμηλότερα, ή πιο ψηλά, ή και σε μέρη όπου δεν φαίνονται καλά, γιατί αυτά είναι συνήθως πιο οικονομικά.
- Να παρατηρείτε προσεκτικά τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας, δηλαδή αυτά που φέρουν το εμπορικό σήμα της ίδιας της υπεραγοράς, καθώς στοιχίζουν λιγότερο από τα επώνυμα και είναι γενικά καλής ποιότητας.
- Να αποφεύγετε, αν δεν είστε απόλυτα βέβαιοι για την ποιότητα, την αγορά προ-ψημένων προϊόντων που πωλούνται σε συσκευασία, καθώς είναι υπέρ-κοστολογημένα, ενώ περιέχουν συντηρητικά και βελτιωτικά γεύσεως που αλλοιώνουν την ποιότητα.
- Όταν αγοράζετε ψωμί, να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί με την επιλογή σας.Υπάρχουν είδη ψωμιού που, παρουσιάζοντας μηδαμινές διαφορές από το κοινό ψωμί, στοιχίζουν πολύ περισσότερα με δυσανάλογη αξία.
- Αγοράζοντας γαλακτοκομικά προϊόντα από τον πάγκο, είναι καλό να ζητάτε το προϊόν που αγοράζετε να στραγγίζεται αποτελεσματικά. Αυτό που πληρώνετεείναι το προϊόν που θα καταναλώσετε, και όχι ο ορός που συνοδεύει το προϊόν.
- Όταν αγοράζετε κρεατικά, μην περιορίζετε στο κρέας «εκλεκτής» κοπής που είναι τα ακριβότερα, καθώς υπάρχουν και κρεατικά άλλης κοπής που όταν μαγειρευτούν σωστά, δεν υστερούν ούτε σε γεύση ούτε σε ποιότητα, ενώ είναι ταυτόχρονα πιο οικονομικά.
- Αν αγοράζετε ψάρια, βεβαιωθείτε ότι εκτός της τιμής, αναγράφονται επιπλέον βασικές πληροφορίες.Πρέπει να γνωρίζεις κατά πόσο το ψάρι έχει καταψυχθεί προηγουμένως ή όχι, κατά πόσο προέρχεται από ιχθυοτροφείο ή όχι και να βεβαιώνεσαι για την φρεσκάδα των ψαριών από την γενική τους εμφάνιση και την οσμή. Μην ντρέπεσαι να κάνεις ερωτήσεις.
- Να θυμάστε ότι συνήθως τα απακετάριστα προϊόντα (χύμα) κοστίζουν λιγότερο από τα συσκευασμένα και συνήθως δεν υστερούν.
- Να είστε επιφυλακτικοί με τα προϊόντα που φέρουν ετικέτες που δεν

Διευκρινίζουν ξεκάθαρα τι περιέχει το προϊόν, π.χ. λάδι από διάφορα σπόρια.

- Να ελέγχετε ότι η τιμή του προϊόντος στο ταμείο αντιστοιχεί στην τιμή που αναγράφεται στο ράφι. Αν δεν είναι η ίδια, ζητήστε αμέσως να γίνει η διόρθωση και να αποζημιωθείτε.
- Να θυμάστε ότι ο σημαντικότερος παράγοντας σε ότι αφορά την τιμή του προϊόντος, εκείνο δηλαδή που σας επιτρέπει να προσδιορίσετε κατά πόσο μια συσκευασία είναι οικονομική, είναι η μοναδιαία, η τιμή ανά κιλό ή λίτρο.

## **ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ**

Κάνοντας ψώνια, κάνουμε οικονομία όταν προσέχουμε τα προϊόντα που έχουμε αγοράσει να μην τα σπαταλήσουμε λόγω έλλειψης υγιεινής και προσεκτικής φύλαξης. Οι συμβουλές που ακολουθούν αποσκοπούν να σε βοηθήσουν ακριβώς σε αυτό:

- Πριν από κάθε αγορά, να ελέγχεις την ημερομηνία λήξης ή διάρκειας, να φροντίζεις να καταναλώνεις το προϊόν πριν την ημερομηνία αυτή για να μην αλλοιωθεί το προϊόν ή να χάσει τις ιδιότητες του
- Να ακολουθείς τις οδηγίες χρήσης που αναγράφονται στις συσκευασίες σχετικά με τους τρόπους φύλαξης-συντήρησης από την αγορά μέχρι την κατανάλωση
- Να συντηρείς όλα τα προϊόντα σύμφωνα με τους διάφορους ενδεδειγμένους τρόπους-στο ψυγείο, στην κατάψυξη, στον ανοιχτό αέρα, σε ξηρούς χώρους...
- Να διατηρείς συνθήκες μέγιστης υγιεινής καθ' όλη την διάρκεια την διαδρομής του προϊόντος, από την αγορά έως και το ψήσιμο και την κατανάλωση. Πολλές ασθένειες και σπατάλες προέρχονται από την έλλειψη υγιεινής των τροφίμων.
- Να διαβάζεις πάντα την ετικέτα και τον κατάλογο με τα υλικά του προϊόντος. Έχεις το δικαίωμα να σου εξηγήσουν όλα όσα δεν σου είναι ξεκάθαρα.
- Τα φθαρτά στοιχίζουν γενικά λιγότερο στις λαϊκές αγορές. Κυρίως πριν το κλείσιμο, συχνά, οι αγορές μπορούν να γίνουν σε πολύ συμφέρουσες τιμές.

## ...και για όσους πηγαίνουν διακοπές...

### 1. Ο συνειδητοποιημένος καταναλωτής

Βασικός κανόνας είναι να διαβάζει κανείς προσεκτικά το ταξιδιωτικό συμβόλαιο πριν το υπογράψει. Είναι, επιπλέον, αναγκαίο να διατηρείται ένα αντίγραφο του συμβολαίου και όλα τα σχετικά έγγραφα όπως φαξ, voucher, εισιτήρια, και αποδείξεις πληρωμής. Κατά την άφιξη στο τουριστικό κατάλυμα, εάν διαπιστωθούν παρατυπίες σε σύγκριση με όσα αναφέρονται στο συμβόλαιο, είναι αναγκαίο αυτές να τεκμηριωθούν με φωτογραφίες και άλλα στοιχεία που να αποδεικνύουν την ταλαιπωρία που υπέστη ο ταξιδιώτης.

### 2. Καταγγελία

Στην περίπτωση προβλήματος στην εκτέλεση του συμφωνηθέντος πακέτου, κατά τρόπο που ο καταναλωτής δεν είναι ικανοποιημένος με τις **υπηρεσίες** που έμπρακτα του προσφέρονται, αυτός οφείλει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, να ενημερώσει τον διοργανωτή ή κατά περίπτωση τον πωλητή του πακέτου. Σε κάθε περίπτωση και στην προσπάθεια του να εξασφαλίσει αποζημίωση, ο καταναλωτής πρέπει να ζητήσει την ανάλογη αρμόδια συμβουλή και βοήθεια.

### 3. Απώλεια αποσκευών

Σύμφωνα με την Συνθήκη του Μόντρεαλ, σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης των αποσκευών ενδέχεται ο καταναλωτής να δικαιούται αποζημίωση μέχρι €1220. Ωστόσο οι αεροπορικές εταιρείες δεν φέρουν ευθύνη αν έχουν λάβει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για αποφυγή ζημιών ή αν ήταν αδύνατο να ληφθούν τέτοια μέτρα. Σε περίπτωση φθοράς της αποσκευής ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει σχετική δήλωση εντός 7 ημερών από την ημέρα παραλαβής, στην αεροπορική εταιρεία και εντός 21 ημερών σε περίπτωση καθυστέρησης παραλαβής.

### 4. Καθυστερημένη παράδοση αποσκευών

Αν υπάρξει καθυστέρηση στην παράδοση της αποσκευής, δηλαδή αν η αποσκευή παραδοθεί μετά την πάροδο 24 ωρών, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει από την αεροπορική εταιρεία αποζημίωση για τις αγορές που προέκυψαν λόγω της καθυστέρησης αυτής για την κάλυψη των πρώτων αναγκών. Όλες οι σχετικές αποδείξεις πληρωμών πρέπει να επισυναφθούν με την αίτηση για αποζημίωση εντός 22 ημερών..

## **5. Υπεράριθμες κρατήσεις (overbooking) Άρνηση Επιβίβασης**

Στην περίπτωση που ο ταξιδιώτης, ενώ έχει αγοράσει εισιτήριο, δεν είναι δυνατόν να ταξιδέψει εξαιτίας του αερομεταφορέα, έχει το δικαίωμα να επιλέξει:

- Επιστροφή του αντίτιμου του εισιτηρίου το οποίο δεν έχει χρησιμοποιηθεί εντός 7 ημερών ή μιας εναλλακτικής πτήσης, το συντομότερο δυνατό, προς τον τελικό προορισμό

Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται αποζημίωση μεταξύ €250-€600 ανάλογα με την απόσταση της πτήσης.

## **6. Κλοπή στο ξενοδοχείο**

Στην περίπτωση κλοπής αντικειμένων ή χρημάτων που έχουν παραδοθεί για φύλαξη στον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου ή τους υπαλλήλους του, ο ιδιοκτήτης φέρει απεριόριστη ευθύνη.

Είναι καλά ο καταναλωτής να μην αφήνει χρήματα ή/και πολύτιμα αντικείμενα στο δωμάτιο ξενοδοχείου, γιατί σε περίπτωση κλοπής η κατάσταση είναι πολύπλοκη και η αποζημίωση αποβαίνει αμφίβολη.

## **7. Σπίτια προς ενοικίαση**

Καλό είναι να υπάρχει από την αρχή κάποια επιφυλακτικότητα την στιγμή της κράτησης, αποφεύγοντας την κατάθεση δυσανάλογων προκαταβολών που δύσκολα θα ανακτηθούν στην περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς. Είναι καλύτερα να μην υπογραφεί το συμβόλαιο προτού ο ενοικιαστής ελέγξει προσεκτικά το διαμέρισμα που σκοπεύει να ενοικιάσει.

Όταν λόγω απόστασης κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, είναι καλή ιδέα να ζητήσει να του σταλούν φωτογραφίες της τοποθεσίας και γραπτές βεβαιώσεις αναφορικά με τις βασικότερες απαιτήσεις (π.χ. απόσταση από την θάλασσα, απόσταση από το χωριό, ύπαρξη κλιματιστικών συσκευών). Οποιαδήποτε ασυμφωνία, όπως και όποια έλλειψη υγιεινής που διαπιστώνεται, πρέπει να τεκμηριώνεται με φωτογραφίες και μπορεί να γνωστοποιηθεί στην αρμόδια υγειονομική υπηρεσία της περιοχής.

## **8. Ταξίδι με τρένο**

Στις διάφορες χώρες της ΕΕ το σιδηροδρομικό εισιτήριο ισχύει για δύο μήνες από την έκδοσή του. Είναι όμως καλό αυτό να διευκρινίζεται σε κάθε περίπτωση και γι' αυτό πρέπει να διαβάζονται και οι όροι που αναγράφονται σ' αυτό. Είναι αναγκαίο να επιβεβαιώνεται πριν από την



έναρξη του ταξιδιού, και μετά ισχύει για 6 ώρες για ταξίδια έως και 200 Km και 24 ώρες για ταξίδια που ξεπερνούν τα 200 Km. Τα παιδιά ηλικίας έως και 4 ετών ταξιδεύουν συνήθως δωρεάν εφόσον δεν καταλαμβάνουν κάποια θέση και συνοδεύονται από έναν ενήλικα. Τα παιδιά έως και 12 ετών πληρώνουν συνήθως την μισή τιμή.

Ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να αποκτήσει ολική αποζημίωση στην τιμή του εισιτηρίου:

- Όταν η αναχώρηση του τρένου έχει μία ώρα ή περισσότερο καθυστέρηση ή η διαδρομή ακυρώνεται
- Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα στην θέση για την οποία πληρώθηκε το εισιτήριο

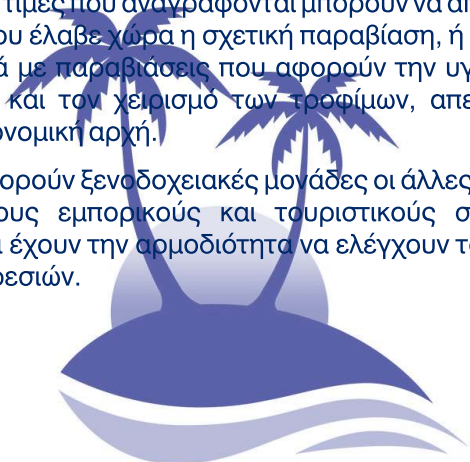
Όταν ένας ταξιδιώτης, για δικούς του προσωπικούς λόγους, αποφασίζει να μην χρησιμοποιήσει το εισιτήριό του, έχει δικαίωμα αποζημίωσης 80%.

Στην περίπτωση που είτε το Intercity είτε το Eurostar φτάσουν στον προορισμό τους με καθυστέρηση που ξεπερνά τα 30 λεπτά από το προβλεπόμενο ωράριο, ο ταξιδιώτης έχει δικαίωμα έκπτωσης 50% της συνολικής τιμής που πλήρωσε για το Eurostar και 30% για το Intercity. Σε κάθε περίπτωση όμως, τα δικαιώματα αυτά υπόκεινται στον κανονισμό 1371/2007 που αναφέρεται στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

## **9. Σε ποιον να απευθυνθείς σε περίπτωση διαφωνίας**

Παράπονα σχετικά με Παραβιάσεις διοικητικής φύσης, όπως για παράδειγμα η αμέλεια έκδοσης αποδείξεων, ή η εφαρμογή τιμών που διαφέρουν από τις τιμές που αναγράφονται μπορούν να απευθύνονται στις Τοπικές Αρχές όπου έλαβε χώρα η σχετική παραβίαση, ή στην Αστυνομία. Παράπονα σχετικά με παραβιάσεις που αφορούν την υγεία, την τήρηση κανόνων υγιεινής και τον χειρισμό των τροφίμων, απευθύνονται στην πλησιέστερη υγειονομική αρχή.

Παράπονα που αφορούν ξενοδοχειακές μονάδες οι άλλες σχετικές δομές, απευθύνονται στους εμπορικούς και τουριστικούς συμβούλους της επαρχίας οι οποίοι έχουν την αρμοδιότητα να ελέγχουν το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών.



Η δράση χρηματοδοτήθηκε από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας.

*Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή  
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας  
1421 Λευκωσία, Κύπρος*

**Γραμμή Καταναλωτή: 1429**

Τηλέφωνο: 22 867100 και 22 200900

**Φαξ +357 22 200975**

***e-mail: [ccps@meci.gov.cy](mailto:ccps@meci.gov.cy)***

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου  
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας  
Αγαπήνορος 2, Μέγαρο ΙΡΙΣ,  
1421 Λευκωσία,  
Τηλ: +357 22867177