

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή

Πώς προασπίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση
τα δικαιώματά σας



Πίνακας περιεχομένων

Οι καταναλωτές στην καρδιά της Ευρώπης	3
Ασφάλεια προϊόντων	5
Εγγύηση προϊόντων	7
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και καταναλωτική πίστη	8
Διαφάνεια των τιμών	10
Αθέμιτοι συμβατικοί όροι και εμπορικές πρακτικές	11
Οργανωμένα ταξίδια	12
Χρονομεριστική μίσθωση	13
Αεροπορικές μετακινήσεις	14
Ασφάλεια τροφίμων	16
Βοήθεια σε περίπτωση προβλήματος	18
Μετακινήσεις με τη συνοδεία ζώων	20
Βοηθώντας τους καταναλωτές να τα καταφέρουν μόνοι τους	21

Οι καταναλωτές στην καρδιά της Ευρώπης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) διαθέτει μια ανοιχτή αγορά που αποτελείται από 27 χώρες και πάνω από 490 εκατομμύρια καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι έχετε πρόσβαση σε μια τεράστια ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών και παράλληλα μπορείτε να αγοράσετε αγαθά στις πλέον ανταγωνιστικές τιμές χωρίς να ανησυχείτε για τους δασμούς, τους φόρους και —στην περίπτωση της ευρωζώνης— τις τιμές συναλλάγματος.

Μπορεί ωστόσο να μην εκμεταλλεύεστε στο έπακρο τις δυνατότητες που σας προσφέρει η ενιαία αγορά.

Ίσως να διστάζετε ακόμα να δώσετε χρήματα για κάποιο αγαθό ή υπηρεσία σε κάποια άλλη χώρα της ΕΕ ή μέσω του Διαδικτύου.

Η προστασία των καταναλωτών, των συμφερόντων τους και της ασφάλειάς τους αποτελεί ουσιαστικό μέρος της γενικότερης πολιτικής της ΕΕ που έχει ως στόχο να βελτιώσει την ποιότητα ζωής όλων των ευρωπαίων. Γι' αυτό το λόγο, η ΕΕ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε, ό,τι και αν εληγήσετε να αγοράσετε και όπου και να βρίσκεστε εντός της ΕΕ, να καλύπτεστε από ορισμένες βασικές αρχές προστασίας των καταναλωτών.

Αυτές οι αρχές αποτελούν την ελάχιστη μορφή προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Ωστόσο, για κάποιες χώρες υπάρχουν ακόμα περιθώρια βελτίωσης. Η ΕΕ εργάζεται με σκοπό την αναβάθμιση αυτών των δικαιωμάτων προσπαθώντας να διασφαλίσει την ενιαία και ορθή εφαρμογή τους σε κάθε σημείο της Ευρώπης.

Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι σημαντικό παράγοντα για μια ανταγωνιστική και ευημερούσα Ευρωπαϊκή Ένωση.

Με το παρόν εγχειρίδιο θα μάθετε περισσότερα για όσα κάνει η ΕΕ για εσάς, τον ευρωπαίο καταναλωτή, πώς προστατεύει τα δικαιώματα και τα συμφέροντά σας και πώς μπορείτε να προασπίζετε εσείς τα δικαιώματά σας αν προκύψει κάποιο πρόβλημα. Το παρόν εγχειρίδιο μπορεί να χρησιμεύσει ως συνοπτικός οδηγός με πρακτικές πληροφορίες και απαντήσεις σε ορισμένα από τα πιο συνήθη ερωτήματα που λαμβάνει η Επιτροπή από τους καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματά τους. Για να μάθετε περισσότερα για το πώς έχει η κατάσταση στη χώρα σας, μπορείτε να συμβουλευθείτε τη δική σας εθνική οργάνωση καταναλωτών.

Δέκα βασικές αρχές προστασίας των καταναλωτών στην ΕΕ

1. Αγοράστε ό,τι θέλετε, όπου θέλετε
2. Αν δεν λειτουργεί, στείλτε το πίσω
3. Υψηλά πρότυπα ασφάλειας για τρόφιμα και καταναλωτικά αγαθά
4. Μάθετε τι τρώτε
5. Οι οροί των συμβολαίων πρέπει να είναι δίκαιοι για τους καταναλωτές
6. Μερικές φορές οι καταναλωτές μπορούν να αλλάξουν γνώμη
7. Εύκολη σύγκριση τιμών
8. Οι καταναλωτές δεν πρέπει να παραπλανώνται
9. Προστασία κατά τις διακοπές
10. Πραγματική αποκατάσταση στην περίπτωση διασυνοριακών διαφορών

Για περισσότερες πληροφορίες: ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/el.pdf.

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή

Να μάχεστε πάντα για την καλύτερη προστασία των καταναλωτών

Η ΕΕ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ενισχύσει την προστασία των καταναλωτών, όχι μόνο μέσω της βελτίωσης της νομοθεσίας αλλά και με άλλα μέσα όπως η υποστήριξη των ενώσεων και των κέντρων καταναλωτών καθώς και των ενημερωτικών και επιμορφωτικών εκστρατειών με τη συγκέντρωση στοιχείων για τις απόψεις και τα προβλήματα των καταναλωτών.

Με έναν προϋπολογισμό της τάξης των 156,8 εκατ. EUR, το ευρωπαϊκό πρόγραμμα δράσης υπέρ των καταναλωτών 2007-2013 έχει ως στόχο να υποστηρίξει προγράμματα και πρωτοβουλίες διαφόρων ομάδων ενδιαφερομένων.

Η ΕΕ προσπαθεί παράλληλα να ενσωματώσει τα συμφέροντα των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της και ιδίως σε ό,τι αφορά την ενιαία αγορά, την πολιτική ανταγωνισμού, την ενεργειακή πολιτική, την απελευθέρωση του τομέα των δημόσιων επιχειρήσεων κοινής ωφελείας καθώς και τη διατήρηση των υπηρεσιών κοινής ωφελείας.

«Οι καταναλωτές έχουν τον πρώτο λόγο στην ευρωπαϊκή οικονομία»

«Θεωρώ τον ευρωπαϊό καταναλωτή σημαντικό παράγοντα στην εσωτερική αγορά και όχι έναν απλό παρατηρητή των δυνάμεων της αγοράς.

Υπάρχουν πλέον πάνω από 490 εκατομμύρια καταναλωτές στην Ευρώπη. Οι δαπάνες τους αποτελούν πάνω από το μισό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν (ΑΕγχΠ) της ΕΕ.

Οι καταναλωτές παίζουν βασικό ρόλο τόσο στην οικονομική ανάπτυξη όσο και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και παρ' όλα αυτά, υπάρχει **έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών** ανά την ΕΕ, ιδίως σε θέματα διασυνοριακών συναλλαγών.

Οι καταναλωτές θα πρέπει να αισθάνονται την ίδια σιγουριά είτε κάνουν τις αγορές τους στη χώρα τους είτε σε άλλες χώρες.»

Meglana Kuneva



Meglana Kuneva, επίτροπος για θέματα καταναλωτών

Ασφάλεια προϊόντων

«Πώς γνωρίζω ότι τα παιχνίδια των παιδιών μου είναι ακίνδυνα;»

Η Αν, νεαρή μητέρα, ζει στο Λίμερικ της Ιρλανδίας με τον άντρα της και το 18 μηνών αγοράκι της, τον Σον. Τώρα που ο Σον αρχίζει να μεγαλώνει, η Αν θέλει να είναι βέβαιη ότι τα παιχνίδια που του δίνει για να παίζει είναι ακίνδυνα.

«Κάθε Χριστούγεννα ακούμε στα ΜΜΕ τρομακτικές ιστορίες για επικίνδυνα παιχνίδια στην αγορά, τα οποία θα μπορούσαν να τραυματίσουν ή ακόμα και να θέσουν σε κίνδυνο τη ζωή των παιδιών. Πώς μπορώ να γνωρίζω ως γονιός ότι τα παιχνίδια που αγοράζω για το παιδί μου δεν θα του κάνουν κακό;»

Δεδομένου ότι η Αν ζει στην ΕΕ, δεν θα πρέπει να ανησυχεί για την ασφάλεια των προϊόντων. Οι κοινοτικοί κανονισμοί για την ασφάλεια των προϊόντων ορίζουν ότι η ευθύνη διάθεσης ασφαλών προϊόντων στην αγορά βαραιίνει τους παραγωγούς και τους διανομείς. Επιπλέον, αν εντοπιστούν ελαττωματικά προϊόντα, λαμβάνονται άμεσα προστατευτικά μέτρα. Τα παιχνίδια, τα καλλυντικά και οι ηλεκτρικές συσκευές πρέπει να ανταποκρίνονται σε ακόμα πιο αυστηρά πρότυπα ασφαλείας.

Οι εποπτικές αρχές κάθε χώρας της ΕΕ είναι αρμόδιες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις απαιτήσεις ασφαλείας. Αν τα προϊόντα δεν διαθέτουν τις απαιτούμενες προδιαγραφές, οι αρχές μπορούν να τα αποσύρουν από την αγορά, να ζητήσουν την ανάκλησή τους από τα καταστήματα, να εκδώσουν προειδοποιήσεις ή να λάβουν οποιοδήποτε άλλο απαραίτητο μέτρο.

Έγκαιρη προειδοποίηση σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα

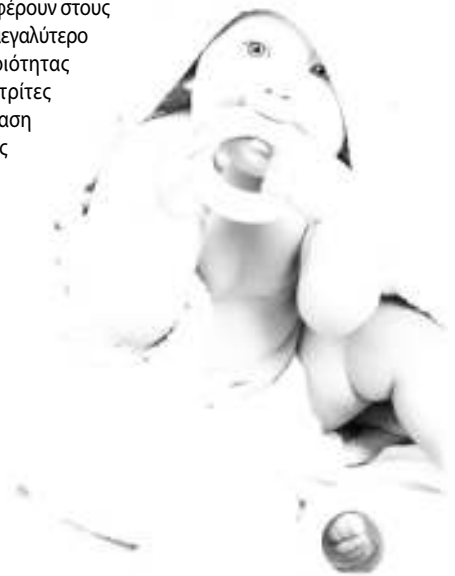
Αν εντοπιστεί ένα επικίνδυνο προϊόν σε μία χώρα, οι πληροφορίες για το προϊόν κοινοποιούνται στις άλλες χώρες της ΕΕ μέσω του RAPEX, ενός συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης. Το σύστημα αυτό διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών και των ευρωπαϊκών αρμόδιων αρχών προκειμένου αυτές να εντοπίσουν τα επικίνδυνα προϊόντα και να

τα αποσύρουν γρήγορα από την αγορά. Ένα παρόμοιο σύστημα, το RASFF, εφαρμόζεται για τα τρόφιμα.

Διεθνής συνεργασία

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεργάζεται επίσης με τρίτες χώρες προκειμένου να διασφαλιστεί από την πλευρά τους η εναρμόνιση των προϊόντων τους με τα πρότυπα της ΕΕ. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η συμφωνία του 2006 μεταξύ Κίνας και ΕΕ με σκοπό την κατασκευή ασφαλέστερων προϊόντων και ιδίως παιχνιδιών. Τέτοιου είδους συνεργασίες είναι επωφελείς για όλους καθώς αφενός προσφέρουν στους ευρωπαϊούς καταναλωτές ένα μεγαλύτερο φάσμα προϊόντων υψηλής ποιότητας και αφετέρου βοηθούν τις τρίτες χώρες να αποκτήσουν πρόσβαση στη μεγαλύτερη παγκοσμίως ενιαία αγορά.

Οι κανονισμοί της ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων είναι ιδιαίτερα αυστηροί στην περίπτωση των παιχνιδιών.



Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή

Η απαγόρευση εμπορίας επικίνδυνων προϊόντων

Ορισμένες κατηγορίες προϊόντων ή ουσιών που συνιστούν κίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και υγεία είναι δυνατόν να απαγορευτούν στην αγορά της ΕΕ. Η χρήση φθαλικών εστέρων (μαλακτικών του πλαστικού), οι οποίοι ενδέχεται να είναι τοξικοί αν τους καταπιούν μικρά παιδιά, έχει απαγορευθεί από τα τέλη της δεκαετίας του 1990.

Το 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απαγόρευσε επίσης την εμπορία των αναπτήρων μιας χρήσης που δεν διέθεταν μηχανισμό ασφαλείας για τα παιδιά.

Η διασφάλιση της ασφαλούς χρήσης των χημικών ουσιών

Το 2006 εγκρίθηκε μια δέσμη κανόνων, γνωστή ως πλαίσιο REACH, με αντικείμενο την κατασκευή, εμπορία, εισαγωγή και χρήση χημικών ουσιών στην ΕΕ. Οι κανόνες αυτοί προβλέπουν ελέγχους ασφαλείας σε 30 000 περίπου χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται επί του παρόντος: οι δε εταιρείες δεσμεύονται να παρέχουν στοιχεία που θα αποδεικνύουν ότι η χρήση των εν λόγω ουσιών είναι ασφαλής για τους ανθρώπους και το περιβάλλον.



Για περισσότερες πληροφορίες:

Οι γενικοί κανόνες της ΕΕ για την ασφάλεια των προϊόντων:
ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_el.htm.

Χημικές ουσίες και REACH:
ec.europa.eu/enterprise/reach/index_en.htm.

Εγγύηση προϊόντων

«Πόσο καιρό ισχύουν οι εγγυήσεις των καταναλωτικών αγαθών;»

Ο Βίκτορ ζούσε στη Γερμανία όπου αρκετά συχνά τα προϊόντα συνοδεύονται από μία εγγύηση πέντε ετών από τον κατασκευαστή. Τον Μάρτιο του 2005 αγόρασε ένα καινούργιο πλυντήριο στον τόπο καταγωγής του, την πόλη Έγκερ της Ουγγαρίας, αλλά τον Απρίλιο του 2006 άρχισε να έχει διαρροές.

«Παραπονέθηκα στην ουγγρική αντιπροσωπεία, αλλά δεν ήθελαν να ασχοληθούν. Είπαν ότι στην Ουγγαρία η εγγύηση είναι ενός έτους και όχι πέντε. Τι μπορώ να κάνω;»

Στην προκειμένη περίπτωση, έχουμε παραβίαση των δικαιωμάτων του Βίκτορ ως καταναλωτή από τον ούγγρο αντιπρόσωπο. Αυτό που ισχύει είναι ότι, **για όλες τις χώρες της ΕΕ**, προβλέπεται μια **εγγύηση δύο ετών για τις πωλήσεις καταναλωτικών αγαθών** (οδηγία 1999/44/ΕΚ). Σε ορισμένες χώρες μπορεί η διάρκεια να είναι μεγαλύτερη ενώ κάποιοι κατασκευαστές μπορεί να προσφέρουν μία ακόμα μεγαλύτερη περίοδο εγγύησης.

Όταν αγοράζετε ένα καινούργιο προϊόν, θα πρέπει να είναι και να λειτουργεί ακριβώς όπως στη διαφήμιση. Ξέρετε όμως ποια είναι τα δικαιώματά σας αν η καινούργια σας καφετιέρα έχει διαρροή ή αν σας στείλουν μια πράσινη πόρτα αντί της μπλε που είχατε παραγγείλει;

Στη συντριπτική πλειονότητα των αγορών και συναλλαγών στην Ευρώπη δεν συντρέχουν λόγοι παραπόνων. Ωστόσο, αν συντρέχουν λόγοι, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι τα ακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις ισχύουν σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

- Αν το αντικείμενο που αγοράσατε δεν είναι ή δεν λειτουργεί όπως στη διαφήμιση ή αν δεν σας ικανοποιεί, **έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε την αντικατάστασή του ή την επι-**

στροφή των χρημάτων σας σε περίπτωση που η αντικατάσταση δεν έχει γίνει μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα και χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση.

- Αν αγοράσατε ένα προϊόν που αποδείχθηκε **ελαττωματικό**, ο κατασκευαστής οφείλει να σας **αποζημιώσει** για τυχόν προσωπική βλάβη ή ζημία στην περιουσία σας.
- Όταν αγοράζετε κάποιο προϊόν ή υπηρεσία από έναν εμπορικό αντιπρόσωπο μέσω **ταχυδρομείου, τηλεφώνου, τηλεμοιότητας ή του Διαδικτύου**, έχετε τα **ίδια δικαιώματα** ως προς την εγγύηση με αυτά που θα είχατε αν επρόκειτο για μια αγορά από κατάστημα.

Για όλες τις πωλήσεις των καταναλωτικών αγαθών προβλέπεται εγγύηση δύο ετών σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.



Για περισσότερες πληροφορίες:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/index_en.htm

Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και καταναλωτική πίστη

«Μόλις έκανα μια ασφάλεια ζωής μέσω του Διαδικτύου, αλλά άλλαξα γνώμη. Μπορώ να την ακυρώσω;»

Ψάχνοντας στο Διαδίκτυο, ο Ματ από το Λουξεμβούργο βρήκε μια διαφήμιση για ένα φθινό ασφαλιστήριο ζωής. Αποφάσισε να κάνει ένα με εικοσαετή ισχύ. Εντούτοις, όταν έψαξε αργότερα για άλλες προσφορές, θεώρησε ότι είχε πληρώσει υπερβολικά μεγάλο ποσό και ότι θα μπορούσε να είχε βρει κάτι καλύτερο.

«Δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με το ασφαλιστήριο που έκανα, αλλά βιάστηκα να πάρω την απόφαση και τώρα άλλαξα γνώμη. Γίνεται;»

Αν αγοράσετε μια ασφάλεια ζωής από το τηλέφωνο ή το Διαδίκτυο, έχετε προθεσμία υπαναχώρησης 30 ημερών εντός της οποίας μπορείτε να αλλάξετε γνώμη.

Η περίπτωση του Ματ καλύπτεται από την ευρωπαϊκή νομοθεσία περί εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αυτή του παρέχει μία προθεσμία υπαναχώρησης 30 ημερών εντός της οποίας μπορεί να ακυρώσει το συμβόλαιό του. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου μπορεί να ενημερώσει τον ασφαλιστή ότι επιθυμεί την ακύρωση του συμ-

βολαίου και να του επιστραφεί το αντίτιμο που κατέβαλε. Πριν υπογράψει το συμβόλαιο, θα έπρεπε να ήταν ενήμερος για το δικαίωμα υπαναχώρησης, κάτι που θα έπρεπε να δηλώνεται και στα έγγραφα που έλαβε.

Στις μέρες μας, οι καταναλωτές λαμβάνουν περισσότερες εμπορικές προσφορές από ποτέ, είτε μέσω ταχυδρομείου και τηλεφώνου είτε μέσω του Διαδικτύου. Όλες αυτές οι εξ αποστάσεως τεχνικές πωλήσεων παρέχουν φαινομενικά κάποιο οικονομικό όφελος για τους καταναλωτές. Ωστόσο, όταν η πώληση δεν γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο, είναι πιο δύσκολο να κάνει κάποιος μια ερώτηση και να βεβαιωθεί ότι θα μείνει ικανοποιημένος από αυτό που αγοράζει. Η ευρωπαϊκή νομοθεσία περί εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αποσκοπεί στην προστασία των καταναλωτών με τους εξής τρόπους:

- Απαγορεύει τις καταχρηστικές πρακτικές εμπορίας που προσπαθούν να υποχρεώσουν τον καταναλωτή να πληρώσει για μια υπηρεσία που δεν επιθυμεί.



- Περιορίζει άλλες πρακτικές όπως τις μη ζητηθείσες τηλεφωνικές κλήσεις και ηλεκτρονικά μηνύματα (*cold calling* και *spamming*).
- Υποχρεώνει τις εταιρείες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να παράσχουν στον καταναλωτή όλες τις απαραίτητες πληροφορίες πριν από την υπογραφή ενός συμβολαίου οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τα στοιχεία του προμηθευτή, τον διακανονισμό ως προς την τιμή και την πληρωμή, τα συμβατικά δικαιώματα και υποχρεώσεις καθώς και τη διεκπεραίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Δίνει στον καταναλωτή το δικαίωμα να ακυρώσει το συμβόλαιο εντός μιας προθεσμίας υπαναχώρησης, συνήθως 14 ημερών που μπορούν όμως να φτάσουν και τις 30 στην περίπτωση μιας ασφάλειας ζωής και ενός συνταξιοδοτικού προγράμματος.

Καταναλωτική πίστη

Η δυνατότητα δανεισμού (καταναλωτική πίστη) είναι ένα χρήσιμο μέσο για τον καταναλωτή που επιθυμεί να αγοράσει ένα αυτοκίνητο, ένα πακέτο διακοπών, έπιπλα ή ρούχα χωρίς να χρειάζεται να καταβάλει όλο το αντίτιμο εκ των προτέρων. Ωστόσο, η υπερχρέωση μπορεί να εγκυμονεί κινδύνους.

Ως καταναλωτής, έχετε ορισμένα ελάχιστα δικαιώματα όταν παίρνετε ένα καταναλωτικό δάνειο, σε όποια χώρα της ΕΕ και αν ζείτε. Η ευρωπαϊκή νομοθεσία ορίζει ορισμένες υποχρεώσεις για τους πιστωτές τόσο όσον αφορά την πιστωτική συμφωνία (π.χ. το δικαίωμα της πρόωρης εξόφλησης) όσο και την πληροφόρηση που δικαιούστε να λάβετε.



Για περισσότερες πληροφορίες:

Κοινοτικά δικαιώματα ως προς την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_en.htm.

Κοινοτικά δικαιώματα ως προς την καταναλωτική πίστη:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm.

Διαφάνεια των τιμών

«Πώς μπορεί να με βοηθήσει η ΕΕ να συγκρίνω τις τιμές;»

Η Γκέρντα ζει στην Ολλανδία και θέλει να αγοράσει ένα καινούργιο οικογενειακό αυτοκίνητο. Άκουσε ότι ίσως μπορεί να αγοράσει πιο φθηνά το μοντέλο της αρεσκείας της σε κάποια άλλη χώρα της ΕΕ. Εντούτοις, δεν ξέρει πώς θα βρει την καλύτερη προσφορά και ανησυχεί μήπως δεν δικαιούται εξυπηρέτηση μετά την πώληση από τον κατασκευαστή.

«Θα ήθελα να μπορώ να εκμεταλλευτώ τις διαφορές τιμών στην ΕΕ, αλλά δεν ξέρω πού μπορώ να βρω τις κατάλληλες πληροφορίες.»

Χάρη στην ΕΕ, μπορείτε πλέον να συγκρίνετε ευκολότερα από ποτέ τις τιμές των αυτοκινήτων ανά την ΕΕ.



Η ΕΕ βοηθά όσους επιθυμούν να αγοράσουν αυτοκίνητο στη σύγκριση των τιμών

Χάρη στην ενιαία αγορά, είναι πλέον ευκολότερο από ποτέ να βρει κάποιος την καλύτερη προσφορά στην ΕΕ όσον αφορά την απόκτηση ενός καινούργιου αυτοκινήτου.

Κατόπιν της θέσπισης το 2002 των ευρωπαϊκών κανονισμών που απαγορεύουν τη σύναψη επιλεκτικών και αποκλειστικών συστημάτων διανομής εκ μέρους των κατασκευαστών αυτοκινήτων, αυξήθηκε ο ανταγωνισμός μεταξύ προμηθευτών προς όφελος των ευρωπαίων πολιτών.

Η εισαγωγή του ευρώ το 2002 κατέστησε ακόμα πιο εύκολη τη σύγκριση των τιμών για τους καταναλωτές και τους έδωσε τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις αγορές τους σε διάφορες χώρες χωρίς να χρειάζονται συνάλλαγμα.

Κάθε χρόνο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει μια έκθεση τιμών αυτοκινήτου υποδεικνύοντας στους καταναλωτές πού μπορούν να βρουν τα ακριβότερα και τα φθηνότερα αυτοκίνητα. Υπάρχουν επίσης πολλές ιστοσελίδες για τη σύγκριση των τιμών όπου ο καταναλωτής μπορεί να βρει τις καλύτερες προσφορές αυτοκινήτων, ανταλλακτικών και επισκευής.

Μπορείτε πάντα να συμβουλευθείτε την τοπική οργάνωση προστασίας των καταναλωτών σε περίπτωση που μπορεί να σας προτείνει κάποια συγκεκριμένα σημεία πώλησης.

Συμπερίληψη του ΦΠΑ

Όταν πραγματοποιείτε μια αγορά σε άλλη χώρα της ΕΕ, η τιμή περιλαμβάνει τα πάντα, δεν χρειάζεται δηλαδή να ξαναπληρώσετε τον ΦΠΑ ή να καταβάλετε εισαγωγικούς δασμούς (σε αντίθεση με το καθεστώς που ισχύει όταν φέρνετε κάποιο προϊόν από χώρα εκτός ΕΕ). Αυτό ισχύει αν πάτε σε κάποια άλλη χώρα για τις αγορές σας ή αν παραγγείλετε κάποιο αγαθό μέσω του Διαδικτύου, του ταχυδρομείου ή του τηλεφώνου.

Μοναδιαία τιμολόγηση

Οι κανονισμοί της ΕΕ προβλέπουν ότι όλοι οι πωλητές θα πρέπει να φροντίσουν να αναγράφεται η τελική τιμή —συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ— σε όλα τα αγαθά που πωλούνται σε ιδιώτες. Αγαθά τα οποία πωλούνται χύμα, όπως τα φρούτα, τα λαχανικά ή το πετρέλαιο, πρέπει να φέρουν τη μοναδιαία τιμολόγηση (π.χ. την τιμή ανά κιλό ή λίτρο). Αυτό διευκολύνει ακόμα περισσότερο τους καταναλωτές να συγκρίνουν τις τιμές μεταξύ των πωλητών.



Για περισσότερες πληροφορίες:

Οι εκθέσεις των τιμών αυτοκινήτου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:
ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html.

Αθέμιτοι συμβατικοί όροι και εμπορικές πρακτικές

«Τι μέτρα λαμβάνονται για την εξάρθρωση των απατεώνων εμπόρων;»

Η Ιρένα από το Οπόλε της Πολωνίας έγινε μέλος ενός, όπως η ίδια πίστευε, νόμιμου ιστοχώρου λοταρίας που προσέφερε στους εγγεγραμμένους τη δυνατότητα συμμετοχής σε κληρώσεις εκατομμυρίων ευρώ. Η Ιρένα πλήρωσε μία συνδρομή 20 εβδομάδων και, καλή τη πίστει, έδωσε τα στοιχεία της πιστωτικής της κάρτας νομίζοντας ότι θα χρεωνόταν μόνο το αντίτιμο της συμμετοχής για τις 20 εβδομάδες (περίπου 30 EUR).

«Όταν έλαβα τον επόμενο λογαριασμό της πιστωτικής μου κάρτας με περίμενε μια πολύ δυσάρεστη έκπληξη καθώς η εταιρεία με είχε χρεώσει πάνω από 200 EUR! Όταν τους τηλεφώνησα, είπαν ότι υπήρχε μία ρήτρα με μικρά γράμματα σύμφωνα με την οποία το συμβόλαιο ίσχυε για πέντε χρόνια συν ένα μεγάλο ποσό για διακριστικά έξοδα. Τώρα αρνούνται να μου επιστρέψουν τα χρήματα.

Τι μέτρα λαμβάνονται για την πάταξη μιας τέτοιας απάτης;»

Τέτοιοι αθέμιτοι συμβατικοί όροι πρόκειται να απαγορευτούν από τον Δεκέμβριο 2007 με τη θέσπιση του σχετικού ευρωπαϊκού νόμου. Ο ίδιος νόμος θα απαγορεύει επίσης αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όπως οι ακόλουθες:

- **Παραπλανητική διαφήμιση**

Ένας έμπορος που προβάλλει ισχυρισμό σχετικά με τις ιδιότητες ενός προϊόντος θα πρέπει να είναι σε θέση να στηρίξει τον ισχυρισμό του, σε όποια χώρα της ΕΕ και αν βρίσκεται. Για παράδειγμα, απαγορεύεται η διαφήμιση των θεραπευτικών ιδιοτήτων ενός προϊόντος για κάποια ασθένεια τη στιγμή που αυτές δεν ισχύουν.

- **Επιθετικές πρακτικές**

Η κ. Rouveure ζήτησε από έναν υδραυλικό να της επισκευάσει το καλοριφέρ. Αρχικά της είπε ότι η επισκευή θα κόστιζε 80 EUR. Ωστόσο, ο λογαριασμός έφτασε τελικά τα 450,90 EUR. Όταν αρνήθηκε να πληρώσει το επιπλέον ποσό, ο υδραυλικός αποσυνέδεσε την παροχή ζεστού νερού. Σε αυτή την περίπτωση, ο υδραυλικός έκανε κατάχρηση της επιρροής του εκμεταλλευόμενος τη θέση

ισχύος στην οποία βρισκόταν έναντι του πελάτη, κάτι το οποίο θεωρείται παράνομο βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

- **Επιθετική πώληση κατ' οίκον**

Ένας πωλητής σάς χτυπά την πόρτα και καταφέρνει να σας πείσει να κάνετε μια αγορά όντας φορτικός (π.χ. αγνοεί επανειλημμένα το γεγονός ότι του ζητάτε να φύγει). Μια τέτοιου είδους συμπεριφορά συνιστά επίσης παράνομη και επιθετική πρακτική και απαγορεύεται διά νόμου.

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία απαγορεύει τις επιθετικές τεχνικές πώλησης.



Για περισσότερες πληροφορίες:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_el.pdf

Οργανωμένα ταξίδια

«Ποια είναι τα δικαιώματά μου σε περίπτωση διαφοράς για κάποιο οργανωμένο ταξίδι;»

Η Άνικα και ο Καρλ είχαν κλείσει ένα οργανωμένο ταξίδι για μία εβδομάδα σε ξενοδοχείο πέντε αστέρων στην παραλία της Πάφου, στην Κύπρο, μέσω ενός φινλανδικού πρακτορείου ταξιδιών. Ωστόσο, όταν έφτασαν, ανακάλυψαν ότι το πρακτορείο τούς είχε μεταφέρει σε ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων αρκετά χιλιόμετρα μακριά από την Πάφο.

«Το ξενοδοχείο δεν ήταν σε καμία περίπτωση όπως το περιμέναμε και έπρεπε να παίρνουμε κάθε μέρα το λεωφορείο για να πηγαίνουμε στην παραλία. Το φινλανδικό πρακτορείο μάς είπε ότι το πρώτο ξενοδοχείο είχε κλείσει για ανακαίνιση και ότι δεν υπήρχαν δωμάτια στα άλλα ξενοδοχεία της ίδιας κατηγορίας λόγω της αυξημένης τουριστικής κίνησης.

Βεβαίως παραπονεθήκαμε, αλλά αρνήθηκαν να μας αποζημιώσουν λέγοντας ότι δεν ήταν δική τους ευθύνη. Ποια είναι τα δικαιώματά μας σε αυτή την περίπτωση;»

Ως πολίτης της ΕΕ, έχετε ένα μεγάλο φάσμα δικαιωμάτων χάρη στα οποία μπορείτε να νιώθετε ασφαλείς και βέβαιοι όταν ταξιδεύετε εντός αλλά και εκτός ΕΕ.

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία προστατεύει τον καταναλωτή που καταβάλλει ένα αντίτιμο για κάποιο συνδυασμό ταξιδιωτικών υπηρεσιών

σε μία εταιρεία εντός της ΕΕ. Τέτοιου είδους οργανωμένες διακοπές καλύπτουν συνήθως τη μετακίνηση και τη διαμονή και ενδεχομένως τη διατροφή καθώς και ορισμένες εκδρομές ή περιηγήσεις.

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία προβλέπει ότι ο διοργανωτής του ταξιδιού υποχρεούται να παρέχει **ακριβείς πληροφορίες** σχετικά με το πακέτο που προτείνει, συμπεριλαμβανομένων όσων έχουν να κάνουν με τη μετακίνηση, τη διαμονή, τη διατροφή, το δρομολόγιο καθώς και τις απαιτήσεις ασφάλισης.

Αν οι διακοπές σας δεν ανταποκρίνονται σε αυτό που σας υπόσχεται το διαφημιστικό φυλλάδιο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας οφείλει να σας αποζημιώσει.

Αν ο ταξιδιωτικός πράκτορας δηλώσει πτώχευση ενώ βρίσκεστε σε διακοπές, θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε να επιστρέψετε στη χώρα σας. Επίσης, έχετε το δικαίωμα να **ακυρώσετε** την κράτησή σας αν, για παράδειγμα, η εταιρεία αλλάξει σε μεγάλο βαθμό βασικούς όρους της συμφωνίας (π.χ. την τιμή ή την ημερομηνία του ταξιδιού).

Αν οι διακοπές σας δεν ανταποκρίνονται σε αυτά που διαφημίζει το φυλλάδιο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας οφείλει να σας αποζημιώσει.



Για περισσότερες πληροφορίες:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm

Χρονομεριστική μίσθωση

«Ποιοι κανόνες ισχύουν για τη χρονομεριστική μίσθωση στην ΕΕ;»

Ο κ. και η κα Μπέν έκαναν τις πρώτες διακοπές τους στην Ισπανία, όταν τους πλησίασε κάποιος στο δρόμο, τους έδωσε μια κάρτα τύπου «ξυστό» και τους είπε ότι είχαν κερδίσει δωρεάν διακοπές. Το ζευγάρι στην αρχή κατενθουσιάστηκε.

«Μετά όμως μας πέταξαν μέσα σε ένα ταξί και μας πήγαν σε ένα ξενοδοχείο αρκετά χιλιόμετρα μακριά από την πόλη για να μας υποβάλουν σε μια τρίωρη και ιδιαίτερα επίπονη προώθηση προϊόντος. Έχω ένα πρόβλημα υγείας που δεν μου επιτρέπει να κάθομαι για πολλή ώρα και ήθελα απεγνωσμένα να φύγω. Στο τέλος, μας ζήτησαν να υπογράψουμε ένα σωρό χαρτιά και πληρώσαμε 1 000 EUR.

Τι θα έπρεπε να είχαμε κάνει σε αυτή την περίπτωση;»

Μια κατάσταση φορτικής προώθησης προϊόντος όπως αυτή στην οποία βρέθηκαν ο κ. και η κα Μπέν δεν είναι ασυνήθιστη. Σε μια τέτοια περίπτωση, σας συμβουλευόμαστε το εξής:

Αν αποφασίσετε να υπογράψετε ένα συμβόλαιο χρονομεριστικής μίσθωσης, ο νόμος προβλέπει μία προθεσμία υπαναχώρησης τουλάχιστον δέκα ημερών. Μέχρι την εκπνοή αυτής της προθεσμίας μπορείτε, αν θέλετε, να ακυρώσετε τη συμφωνία χωρίς να χρειαστεί να καταβάλετε κάποιο αντίτιμο. Κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης είναι παράνομο να σας ζητήσει η εταιρεία να καταβάλετε κάποιο χρηματικό ποσό, άρα δεν πληρώνετε τίποτα επιτόπου. Αν προκατάβαλε κάποιο αντίτιμο, ίσως μετά είναι πιο δύσκολο να λάβετε τα χρήματά σας πίσω σε περίπτωση που αποφασίσετε να ακυρώσετε τη συμφωνία.

Τι είναι η χρονομεριστική μίσθωση;

Όταν αγοράζετε ένα χρονομερίδιο, αγοράζετε το δικαίωμα να χρησιμοποιήσετε ένα κατάλυμα διακοπών για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κάθε χρόνο. Το κατάλυμα αυτό είναι συνήθως μια βίλα, μια εξοχική κατοικία ή ένα διαμέρισμα. Το συμβόλαιο θα πρέπει να έχει μια ελάχιστη διάρκεια τριών ετών και μια ελάχιστη παραμονή μίας εβδομάδας ετησίως προκειμένου να διασφαλιστούν τα δικαιώματα της χρονομεριστικής μίσθωσης που προβλέπει η ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Βεβαιωθείτε ότι σας έχουν διευκρινίσει τα ελάχιστα δικαιώματά σας

Όποιο καθεστώς ή διακανονισμό κι αν σας προτείνουν, θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι σας παρέχονται ορισμένα ελάχιστα δικαιώματα

όπως η προθεσμία υπαναχώρησης καθώς και φυλλάδια και συμβόλαια γραμμένα στη γλώσσα σας. Αν αυτά δεν υπάρχουν, απορρίψτε αμέσως την πρόταση.

Τι να προσέξετε

Όταν αγοράζετε ένα χρονομερίδιο, είναι σημαντικό, πριν υπογράψετε οτιδήποτε, να λάβετε όσο το δυνατόν καλύτερη πληροφόρηση ως προς τα εξής:

- **συνολικό κόστος**, συμπεριλαμβανομένων χρεώσεων όπως τα νομικά έξοδα, οι λογαριασμοί του φυσικού αερίου, του ηλεκτρικού ρεύματος και το νερού καθώς και τα ετήσια έξοδα διαχείρισης και συντήρησης
- **διάρκεια της σύμβασης**
- **πώς είναι το κατάλυμα**: αν, δηλαδή, είναι ακόμα υπό κατασκευή, βεβαιωθείτε ότι έχει χορηγηθεί άδεια από την πολεοδομία, ποια είναι η έκταση της οικοδομής και τι εργασίες απαιτούνται για την ολοκλήρωσή της
- **το είδος της χρονομεριστικής μίσθωσης** που θα έχετε. Θα έχετε τους τίτλους ιδιοκτησίας ή κάποιο μερίδιο στο οικόπεδο; Θα μπορείτε να πουλήσετε το μερίδιό σας ή να μεταβιβάσετε τα δικαιώματά σας;
- **όροι και διατάξεις** της σύμβασης
- **ποιος είναι υπεύθυνος** για την καθημερινή λειτουργία και συντήρηση του ακινήτου
- **υπάρχει επιτροπή ή αντιπροσωπεία ιδιοκτητών** και, αν ναι, τι αρμοδιότητες έχει;



Για περισσότερες πληροφορίες:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_en.htm

Αεροπορικές μετακινήσεις

«Ποιες είναι οι υποχρεώσεις της αεροπορικής εταιρείας προς τους επιβάτες;»

Η Σοφί επρόκειτο να ταξιδέψει αεροπορικά από την Τουλούζη της Γαλλίας προς την Κρακοβία της Πολωνίας στις 2 μ.μ. Όταν έφτασε στο αεροδρόμιο, διαπίστωσε ότι η πτήση της είχε καθυστέρηση έντεκα ωρών. Η αεροπορική εταιρεία τής είπε ότι ένα από τα αεροπλάνα της είχε υποστεί βλάβη, αλλά αρνήθηκε να την αποζημιώσει.

«Πέρασα όλη την ημέρα στο αεροδρόμιο και ξόδεψα χρήματα σε φαγητό και ποτό. Δεν θα έπρεπε η εταιρεία να προσφέρει τουλάχιστον κάποιο αναψυκτικό;»

Χάρη στους κανονισμούς της ΕΕ, οι επιβάτες αεροπορικών μεταφορών έχουν δικαιώματα ως προς την πληροφόρηση, τις καθυστερήσεις και τις ακυρώσεις πτήσεων, τις υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων και τις αποσκευές.

Όταν ταξιδεύετε αεροπορικά είτε για επαγγελματικούς λόγους είτε για λόγους αναψυχής, οι ευρωπαϊκοί κανονισμοί σας εξασφαλίζουν ορισμένα δικαιώματα αναφορικά με την πληροφόρησή σας, τις καθυστερήσεις, τις ακυρώσεις, τις υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων ή τυχόν φθορά στις αποσκευές σας. Οι κανονισμοί ισχύουν ακόμα και αν συντρέχουν έκτακτοι λόγοι για τη διατάραξη της κανονισμένης πτήσης.

Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν για προγραμματισμένες πτήσεις στο εσωτερικό μιας χώρας της ΕΕ αλλά και έκτακτες πτή-

σεις (charter) από ή προς αεροδρόμιο εντός της ΕΕ. Για τις πτήσεις με προέλευση χώρα εκτός ΕΕ τα δικαιώματα αυτά ισχύουν μόνο για τις αεροπορικές εταιρείες της ΕΕ.

Μεγάλες καθυστερήσεις

Αν περάσατε εγκαίρως από τον έλεγχο εισιτηρίων και υπάρχει σημαντική καθυστέρηση, η αεροπορική εταιρεία οφείλει να σας προσφέρει κάποιο γεύμα και αναψυκτικό, κατάλυμα σε ξενοδοχείο, αν χρειαστεί, και να φροντίσει για τις μετακινήσεις σας. Η αεροπορική εταιρεία δεσμεύεται επίσης να σας δώσει μια γραπτή δήλωση με τα δικαιώματά σας ως επιβάτη.

Όταν η καθυστέρηση φτάνει ή ξεπερνά τις πέντε ώρες, η αεροπορική εταιρεία μπορεί να σας επιστρέψει τα χρήματα του εισιτηρίου, μόνο στην περίπτωση όμως που αποφασίσετε ότι δεν θέλετε να πετάξετε έστω και καθυστερημένα. Χρηματική αποζημίωση για τυχόν καθυστέρηση δεν προβλέπεται.



Υπεράριθμες κρατήσεις θέσεων

Αν ο αριθμός των επιβατών που έχουν κάνει κράτηση ξεπερνά τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων, η αεροπορική εταιρεία οφείλει πρωτίστως να ρωτήσει αν υπάρχουν κάποιοι που ενδιαφέρονται να παραχωρήσουν τη θέση τους. Τότε και μόνο τότε η αεροπορική εταιρεία μπορεί να αποφασίσει να αποκλείσει κάποιους επιβάτες. Σε αυτή την περίπτωση δεσμεύεται να σας προσφέρει μια οικονομική αποζημίωση. Δικαιούστε επίσης δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο και, αν χρειαστεί, μετακίνηση με κάποιο μέσο καθώς και μια γραπτή δήλωση με τα δικαιώματά σας ως επιβάτη.

Ακύρωση

Αν έχει ακυρωθεί η πτήση σας με ευθύνη της αεροπορικής εταιρείας, η αεροπορική εταιρεία η οποία εκτελεί την πτήση οφείλει να σας αποδώσει το αντίτιμο του εισιτηρίου σας ή να σας προσφέρει εναλλακτικό τρόπο μετάβασης στον τελικό προορισμό σας. Υπό προϋποθέσεις, και αν η ακύρωση δεν οφείλεται σε λόγους *ανωτέρας βίας*, η αεροπορική εταιρεία δεσμεύεται να σας καταβάλει μια χρηματική αποζημίωση. Δικαιούστε επίσης δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά, κατάλυμα σε ξενοδοχείο, αν χρειαστεί, μετακίνηση με κάποιο μέσο καθώς και μια γραπτή δήλωση με τα δικαιώματά σας ως επιβάτη.

Απώλεια αποσκευών

Μπορείτε να ζητήσετε την καταβολή αποζημίωσης για καταστροφή, φθορά, απώλεια ή καθυστερημένη παράδοση των αποσκευών σας σε μία πτήση εταιρείας της ΕΕ οπουδήποτε στον κόσμο.

Επίλυση διαφορών

Προκειμένου να αποφύγετε ατελείωτες και πολυδάπανες δικαστικές διαμάχες, οι χώρες της ΕΕ είναι υποχρεωμένες να συστήσουν ανεξάρτητους εθνικούς φορείς που θα ασχολούνται με τη διευθέτηση τυχόν παραπόνων και διαφορών των επιβατών με τις αεροπορικές εταιρείες. Για τον τίτλο και τη διεύθυνση της αρμόδιας αρχής, ή για λεπτομέρειες σχετικά με οργανισμούς που μπορούν να σας συμβουλευθούν ή να σας βοηθήσουν με άλλα τυχόν προβλήματα (π.χ. απώλεια αποσκευών, τραυματισμούς ή θάνατο, και οργανωμένα ταξίδια), μπορείτε να καλέσετε χωρίς χρέωση το τηλέφωνο της *Europe Direct* **00 800 6 7 8 9 10 11**, ή να επικοινωνήσετε μαζί της μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ιστοσελίδα: **europa-direct.europa.eu**.



Για περισσότερες πληροφορίες:

ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

Ασφάλεια τροφίμων

«Πόσο ασφαλή είναι αυτά που τρώμε;»

Η Άλικα και ο Γιαν ζουν στο Λέβιτσε της Σλοβακίας. Τα τελευταία χρόνια έχουν παρατηρήσει ότι μπορούν να βρουν στο σούπερ μάρκετ της περιοχής τους μια ολοένα και μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων από όλη την Ευρώπη και όχι μόνο.

«Έχουμε ακούσει για τους διάφορους σοβαρούς κινδύνους από τρόφιμα κατά τη δεκαετία του 1990, όπως η νόσος των τρελών αγελάδων και το νοθευμένο ελαιόλαδο. Και τώρα τα ΜΜΕ κάνουν λόγο για τη γρίπη των πτηνών. Με ένα τόσο μεγάλο αριθμό νέων προϊόντων που εισάγονται συνεχώς στην αγορά, πώς μπορούμε άραγε να ξέρουμε αν πρέπει να εμπιστευόμαστε όλα αυτά τα τρόφιμα στα σούπερ μάρκετ;»

Το σύστημα ασφάλειας των τροφίμων της ΕΕ εξασφαλίζει στον ευρωπαϊό καταναλωτή υψηλή ποιότητα, αυστηρούς κανόνες υγιεινής, χαμηλούς κινδύνους και επαρκή πληροφόρηση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θεσπίσει ένα σύνολο κανόνων και προτύπων για τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας των τροφίμων που καταναλώνουμε, είτε προέρχονται από την ΕΕ είτε εκτός αυτής. Αν και κανένα σύστημα κανονιστικών ρυθμίσεων δεν μπορεί να εγγυηθεί

μηδενικό κίνδυνο για τους καταναλωτές, οι χώρες της ΕΕ έχουν πρότυπα ασφάλειας που συγκαταλέγονται μεταξύ των υψηλότερων στον κόσμο.

Τα τελευταία χρόνια η ΕΕ επικαιροποιεί με εντατικούς ρυθμούς την κοινοτική νομοθεσία στον τομέα των τροφίμων σε μία μεγάλης εμβέλειας προσπάθεια να ελαχιστοποιήσει τους κινδύνους από κρίσεις σχετικές με την ασφάλεια των τροφίμων όπως αυτές που ζήσαμε κατά τη δεκαετία του 1990. Η προσέγγιση του τύπου «**από το αγρόκτημα στο τραπέζι**» εξασφαλίζει την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων, την εφαρμογή αυστηρών κανόνων υγιεινής καθώς και τη σωστή ενημέρωση του καταναλωτή.

Πώς λειτουργεί στην πράξη η προσέγγιση του τύπου «από το αγρόκτημα στο τραπέζι»

- Η **υγεία των ζώων** είναι ζήτημα υψίστης προτεραιότητας για την ΕΕ στην προσπάθειά της να προλάβει μεταδοτικές ζωονόσους όπως η πανώλη των χοίρων ή ο αφθώδης πυρετός.
- Τα μέτρα **καλής μεταχείρισης των ζώων** τους εξασφαλίζουν καλύτερες συνθήκες διαβίωσης.
- Υπάρχουν **αυστηροί κανόνες** όσον αφορά τα συστατικά των **ζωοτροφών**.



- Όλες οι επιχειρήσεις τροφίμων και ζωοτροφών πρέπει να διασφαλίσουν τη δυνατότητα **ανίχνευσης** των τροφίμων και των συστατικών στην τροφική αλυσίδα. Υπάρχουν ειδικοί κανόνες για τα **πρόσθετα τροφίμων** όπως οι χρωστικές και γλυκαντικές ύλες, για τα **ανόργανα στοιχεία** και τις **βιταμίνες** που μπορούν να προστεθούν στα τρόφιμα καθώς και για τη χρήση **παρασιτοκτόνων**.
- Η ΕΕ ακολουθεί αυστηρούς κανόνες όσον αφορά την **υγιεινή των τροφίμων** προκειμένου να αποτρέψει την εξάπλωση μολυντικών ουσιών όπως η σαλμονέλα και η λιστερίωση.
- Η **ευρωπαϊκή αρχή για την ασφάλεια των τροφίμων (ΕΑΑΤ)** κάνει εκτίμηση του κινδύνου που μπορεί να συνεπάγονται ορισμένα νέα τρόφιμα με τη βοήθεια της επιστήμης και της πιο εξελιγμένης τεχνολογίας.
- Η ΕΕ είναι παγκοσμίως η μεγαλύτερη αγορά εισαγωγής τροφίμων από τις **αναπτυσσόμενες χώρες**. Οι αγρότες και οι παραγωγοί τροφίμων που εξάγουν στην ΕΕ πρέπει να τηρούν τις **ίδιες αρχές ασφαλείας** που εφαρμόζονται στην ΕΕ.

Διαβάστε την ετικέτα

Αν θέλετε να γνωρίζετε τι ακριβώς τρώτε, είναι σημαντικό να συμβουλευέστε τις ετικέτες των τροφίμων. Σύμφωνα με τους κοιντικούς κανόνες για τη επισήμανση των τροφίμων, η ετικέτα θα πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- την ονομασία, τη σύνθεση και το περιεχόμενο του προϊόντος, τον παραγωγό και τις μεθόδους αποθήκευσης και παρασκευής
- τη διάρκεια ζωής ή την ημερομηνία λήξης του προϊόντος
- σαφή αναφορά του κατά πόσον το συγκεκριμένο τρόφιμο περιέχει γενετικά μεταλλαγμένα συστατικά
- συστατικά στα οποία ενδέχεται ορισμένοι καταναλωτές να έχουν αλλεργία (π.χ. καρύδια) ακόμα και αν βρίσκονται σε πολύ μικρές ποσότητες
- υπάρχουν κάποιοι άλλοι ειδικοί κανόνες αναφορικά με ορισμένα τρόφιμα. Για παράδειγμα, θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς η παρουσία κινίνης και καφεΐνης στα τρόφιμα.



Για περισσότερες πληροφορίες:

Η ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ασφάλεια των τροφίμων:
ec.europa.eu/food/index_el.htm.

Η ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα τρόφιμα και τη γεωργία:
ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index_el.htm.

Βοήθεια σε περίπτωση προβλήματος

«Ποιος μπορεί να με βοηθήσει αν έχω ένα πρόβλημα με κάποιον έμπορο από άλλη χώρα;»

Ένας καταναλωτής από τη Γαλλία παρήγγειλε μια φωτογραφική μηχανή μέσω μιας γερμανικής ιστοσελίδας. Ο πελάτης πλήρωσε προκαταβολικά 300 EUR για τη φωτογραφική μηχανή, την οποία πληροφορήθηκε ότι ο γερμανός έμπορος είχε στείλει ταχυδρομικώς. Ωστόσο η μηχανή δεν έφτασε ποτέ. Ο πελάτης προσπάθησε αρκετές φορές να επικοινωνήσει με τον έμπορο αλλά δεν έλαβε καμία απάντηση και έτσι απευθύνθηκε στο γαλλικό παράρτημα του ευρωπαϊκού κέντρου καταναλωτών (ΕΚΚ). Το γαλλικό ΕΚΚ επικοινωνήσε ηλεκτρονικώς με το γερμανικό τμήμα εξυπηρέτησης καταναλωτών, το οποίο με τη σειρά του ήρθε σε επαφή με τον έμπορο. Καθώς ο έμπορος δεν είχε απόδειξη αποστολής του προϊόντος, αναγκάστηκε να στείλει μια νέα μηχανή στον πελάτη.

Επίλυση διαφορών

Αν έχετε μια ανεπίλυτη διαφορά με έναν έμπορο μην απελπίζεστε! Υπάρχουν αρκετές εναλλακτικές λύσεις για να λάβετε συμβουλές ή βοήθεια.

Βήμα 1: Ζητήστε συμβουλές

Υπάρχουν αρκετά σημεία και φορείς στους οποίους μπορείτε να απευθυνθείτε για κάποια συμβουλή σαν πρώτο βήμα:

Αν έχετε μια ανεπίλυτη διαφορά με έναν έμπορο μπορείτε να συμβουλευτείτε πολλούς φορείς.



1. Η εθνική ένωση καταναλωτών της χώρας σας. Μπορείτε να βρείτε τον κατάλογο με τις εθνικές ενώσεις καταναλωτών στο: ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/index_en.htm.

2. Το δίκτυο ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (δίκτυο ΕΚΚ)

Το δίκτυο κέντρων παροχής συμβουλών στους καταναλωτές τούς βοηθά στην επίλυση διασυνοριακών κυρίως διαφορών. Συστάθηκε τον Ιανουάριο 2005 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές. Τα κέντρα αυτά παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με προβλήματα διασυνοριακών αγορών, παρεμβαίνοντας όποτε χρειάζεται.

Για περισσότερες πληροφορίες: ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm.

3. FIN-NET: Δίκτυο εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών διαφορών

Το 2001 η Επιτροπή εγκαινίασε το δίκτυο ευρωπαϊκής εμβέλειας για την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών διαφορών. Το δίκτυο αυτό, γνωστό και ως FIN-NET, αποσκοπεί στην ομαλότερη διευθέτηση εξωδικαστικών διαφορών όταν ο καταναλωτής και ο πάροχος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (τράπεζα, ασφαλιστική εταιρεία

κ.λπ.) προέρχονται από διαφορετικές χώρες. Προσφέρει δε στον καταναλωτή έναν εναλλακτικό τρόπο ταχείας, οικονομικής και εύκολης επίλυσης των διαφορών, περιορίζοντας ενδεχομένως την ανάγκη προσφυγής στα δικαστήρια.

Για περισσότερες πληροφορίες:
ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm.

4. Solvit: Δίκτυο επίλυσης προβλημάτων στην εσωτερική αγορά

Το Solvit είναι ένα ηλεκτρονικό δίκτυο επίλυσης διαφορών, μέσω του οποίου τα κράτη μέλη της ΕΕ μπορούν να συνεργαστούν με σκοπό τη διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν από την κακή εφαρμογή της νομοθεσίας της ενιαίας αγοράς από τις δημόσιες αρχές. Το δίκτυο ασχολείται με περιπτώσεις όπως η μη αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων σε άλλη χώρα, καθώς και τα προβλήματα με την άδεια κυκλοφορίας του αυτοκινήτου, την άδεια παραμονής ή την πρόσβαση των αγαθών στην αγορά.

Για περισσότερες πληροφορίες:
ec.europa.eu/solvit/site/index_el.htm.

Βήμα 2: Ανάλυση δράσης

Αν αποτύχουν οι διαπραγματεύσεις με τον έμπορο και επιθυμείτε να δώσετε συνέχεια, υπάρχουν δύο δυνατότητες:

1. Η προσφυγή στα εθνικά δικαστήρια ή
2. Εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών (ΕΤΕΔ).

Οι ΕΤΕΔ είναι μηχανισμοί για την επίλυση διαφορών χωρίς τη χρήση δαπανηρών και χρονοβόρων ένδικων μέσων. Τα ΕΚΚ μπορούν να παράσχουν συμβουλές για τους ΕΤΕΔ που πληρούν τα πρότυπα της ΕΕ. Οι περισσότεροι μηχανισμοί χρησιμοποιούν έναν τρίτο φορέα ως επιδιαιτητή, διαμεσολαβητή ή συνήγορο του πολίτη προκειμένου να καταλήξετε σε μια συμφωνία με τον έμπορο. Οι κύριοι μηχανισμοί ΕΤΕΔ ως προς την επίλυση διαφορών των καταναλωτών είναι ο συμβιβασμός, η επιδιαιτησία και η διαμεσολάβηση και συνήθως εφαρμόζονται μέσω των εμπορικών ενώσεων.

Για περισσότερες πληροφορίες:
ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm.

Μετακινήσεις με τη συνοδεία ζώων

«Μπορώ να πάρω τους σκύλους μαζί μου στις διακοπές;»

Η Ρομπέρτα είναι Ιταλίδα αλλά εργάζεται στη Μαδρίτη ως καθηγήτρια. Θα ήθελε να επισκεφθεί το καλοκαίρι τους γονείς της στη Φλωρεντία, αλλά προσφάτως αγόρασε δύο κουτάβια και δεν ξέρει αν μπορεί να τα πάρει μαζί της στο ταξίδι.

«Θα ήθελα πάρα πολύ να δείξω τα κουτάβια στους γονείς μου όταν επιστρέψω στην Ιταλία. Επιτρέπονται τα κατοικίδια στις μετακινήσεις εντός ΕΕ; Τι χρειάζεται να κάνω για να τα πάρω μαζί μου;»

Διαβατήρια ζώων συντροφιάς

Είναι πλέον εύκολο να πάρετε μαζί σας το κατοικίδιό σας όταν ταξιδεύετε εντός της ΕΕ. Για τις γάτες, τους σκύλους και τα κουνάβια, ισχύει η εναρμονισμένη ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις περισσότερες χώρες της ΕΕ, άρα το μόνο που χρειάζεται να κάνετε είναι να βεβαιωθείτε ότι το κατοικίδιό σας διαθέτει τα εξής:

- έγκυρο πιστοποιητικό εμβολιασμού κατά της λύσσας
- ηλεκτρονικό πομποδέκτη ή ευανάγνωστο τατουάζ
- διαβατήριο ζώων συντροφιάς, το οποίο μπορεί να σας χορηγήσει ο κτηνίατρός σας.

Για την είσοδο στην Ιρλανδία, στη Μάλτα, στη Σουηδία και τη Μεγάλη Βρετανία, απαιτείται μία επιπλέον εξέταση που θα διασφαλίζει ότι ο εμβολιασμός κατά της λύσσας ήταν αποτελεσματικός. Ίσως χρειαστείτε δε και κάποια αγωγή κατά των κροτώνων και της ταινίας.

Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε το διαβατήριο ζώων συντροφιάς αν ταξιδεύετε από ή προς μία γειτονική χώρα της ΕΕ όπου υπάρχει αντίστοιχο με το κοινοτικό καθεστώς για τη λύσσα. Τέτοιες χώρες είναι η Ανδόρρα, η Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, το Μονακό, η Νορβηγία, το Σαν Μαρίνο, η Ελβετία και το Κράτος της Πόλης του Βατικανού.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνιστά να ενημερώνετε πάντα τον κτηνίατρό σας για τη χώρα προορισμού σας και για τυχόν ειδικές συνθήκες πριν ταξιδέψετε με το κατοικίδιό σας.

Για όλα τα ζώα εκτός από τις γάτες, τους σκύλους και τα κουνάβια υπάρχει σχετική εθνική νομοθεσία σε κάθε χώρα της ΕΕ.

Ζώα στο αεροπλάνο

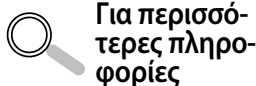
Αν επιθυμείτε να ταξιδέψετε με το κατοικίδιό σας αεροπορικώς, είναι απαραίτητο να επικοινωνήσετε με την αεροπορική εταιρεία πριν από την κράτηση του εισιτηρίου.

Η κάθε αεροπορική εταιρεία έχει διαφορετικούς κανονισμούς όσον αφορά τις μετακινήσεις ζώων συντροφιάς, αλλά σε γενικές γραμμές θα σας ζητηθούν τα εξής:

- να βεβαιωθείτε ότι το ζώο βρίσκεται σε ένα καλά ασφαλισμένο κουτί ή κλουβί
- να βεβαιωθείτε ότι το ζώο έχει κάνει όλα τα απαραίτητα εμβόλια και έχει όλα τα πιστοποιητικά και άδειες εισόδου για τη χώρα προορισμού
- να βεβαιωθείτε ότι το ζώο βρίσκεται σε άνετη θέση, ότι έχει αρκετό χώρο στο κουτί ή το κλουβί του και αρκετή τροφή ή/και νερό για το ταξίδι.

Μέσο κόστος

Το κόστος της μετακίνησης με τη συνοδεία ζώου διαφέρει αναλόγως με τη χώρα και το μέσο μεταφοράς. Ωστόσο, θα πρέπει να πληρώσετε ένα ποσό στον κτηνίατρο για τη χορήγηση του διαβατηρίου ζώων συντροφιάς και κάθε απαιτούμενη αγωγή.



Για περισσότερες πληροφορίες

ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_en.htm

Βοηθώντας τους καταναλωτές να τα καταφέρουν μόνοι τους

«Πώς προασπίζει η ΕΕ τα δικαιώματά μου ως καταναλωτή;»

Η Έλεν ζει στη Γερμανία αλλά ο γιος της, ο Φρανκ, πρόκειται να πάει να σπουδάσει για ένα χρόνο στη Γαλλία. Η Έλεν θέλει ο Φρανκ να έχει μια οικονομική ασφάλεια για κάθε ενδεχόμενο και σκέφτεται να του πάρει μια πιστωτική κάρτα.

«Θέλω να μπορεί να έχει κάποια χρήματα σε περίπτωση που τα χρειαστεί, αλλά ξέρω επίσης ότι οι νέοι σήμερα δέχονται μεγάλη πίεση προκειμένου να αγοράζουν τα πιο εξελιγμένα καταναλωτικά αγαθά. Πώς μπορεί ένας νέος να μάθει να είναι υπεύθυνος καταναλωτής;»

Βοηθώντας τους εφήβους να γίνουν ενημερωμένοι καταναλωτές

Το Ευρωπαϊκό ημερολόγιο, το οποίο εκδίδεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, είναι ένα σχολικό περιοδικό που απευθύνεται σε μαθητές ηλικίας 15–18 ετών. Πάνω από ένα εκατομμύριο αντίγραφα διατέθηκαν σε 9 000 σχολεία ανά την ΕΕ, ενημερώνοντας τους νέους για τα δικαιώματά τους, ευαισθητοποιώντας τους σε συναφή θέματα και βοηθώντας τους να παίρνουν πιο συνειδητές αποφάσεις ως καταναλωτές. Εκδίδεται σε 20 γλώσσες και έχει ήδη προσαρμοστεί στην εθνική νομοθεσία όλων των κρατών μελών της ΕΕ.

Για περισσότερες πληροφορίες:
ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm.



Η ΕΕ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι πολίτες γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και ότι μπορούν να λάβουν πιο συνειδητές αποφάσεις ως καταναλωτές.

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή

Εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό των οργανώσεων καταναλωτών

Η Επιτροπή διοργανώνει εκπαιδευτικά προγράμματα διοίκησης, άσκηση πίεσης μέσω ομάδων συμφερόντων και ευρωπαϊκού καταναλωτικού δικαίου για το προσωπικό των οργανώσεων καταναλωτών. Στα προγράμματα αυτά διδάσκουν επαγγελματίες και μπορεί να συμμετάσχει το προσωπικό οργανώσεων καταναλωτών από τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ καθώς και από αρκετές άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Ο σκοπός τους είναι η κατάρτιση του προσωπικού έτσι ώστε να μπορεί να ευαισθητοποιεί τους καταναλωτές ανά την ΕΕ ως προς τα δικαιώματά τους σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Για περισσότερες πληροφορίες:
www.trace-beuc.org

Διαδικτυακή επιμόρφωση

Το 2006 η Επιτροπή εγκαινίασε την ιστοσελίδα Dolceta. Το Dolceta (ανάπτυξη διαδικτυακής επιμόρφωσης των ενηλίκων καταναλωτών) είναι μια υπηρεσία ενιαίας εξυπηρέτησης για τον καταναλωτή που επιθυμεί να ενημερωθεί για μια σειρά από θέματα όπως η αναγραφή των τιμών, η επίλυση διαφορών ή ακόμα και οι υποθήκες ή η διαχείριση του οικογενειακού προϋπολογισμού.

Μπορείτε να πληρηγηθείτε στη Dolceta μέσω της παρακάτω ηλεκτρονικής διεύθυνσης και να μάθετε περισσότερα για αυτά και όλα τα άλλα θέματα που περιέχει το εγχειρίδιο: **www.dolceta.eu**.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή

Πώς προασπίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση τα δικαιώματά σας

Σειρά «*Η Ευρώπη σε εξέλιξη*»

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων

2007 — 22 σ. — 16,2 x 22,9 εκ.

ISBN 92-79-03537-1

Μπορείτε να πραγματοποιήσετε τις αγορές σας όπου εσείς θέλετε εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης προκειμένου να βρείτε τα καλύτερα αγαθά και υπηρεσίες στις χαμηλότερες τιμές χωρίς να χρειαστεί να ανησυχείτε για τους δασμούς, τους φόρους ή, στην περίπτωση της ευρωζώνης, τις τιμές συναλλάγματος.

Κάθε μέρα αυξάνεται ο αριθμός των ατόμων που κάνουν τις αγορές τους εκτός συνόρων ή μέσω του Διαδικτύου. Στόχος της ΕΕ είναι η διασφάλιση των δικαιωμάτων σας ως καταναλωτή, όπου και αν αποφασίσετε να κάνετε τις αγορές σας.

Άλλες πληροφορίες σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση



Πληροφορηθείτε από το Διαδίκτυο

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες διατίθενται από τον δικτυακό τόπο Europa: europa.eu.

Επισκεφθείτε μας

Σε όλη την Ευρώπη υπάρχουν εκατοντάδες τοπικά κέντρα πληροφοριών της ΕΕ. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σε σας κέντρου στον δικτυακό τόπο: europedirect.europa.eu.

Καλέστε μας ή γράψτε μας

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στα ερωτήματά σας σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτή την υπηρεσία τηλεφωνικά, με ατελή κλήση, στον αριθμό **00 800 6 7 8 9 10 11** [ή πληρώνοντας την κλήση, εφόσον βρίσκεστε εκτός ΕΕ, στον αριθμό (32-2) 299 96 96], ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω του δικτυακού τόπου: europedirect.europa.eu.

Διαβάστε για την Ευρώπη

Οι εκδόσεις για την ΕΕ είναι προσιτές απλώς με ένα χτύπημα πλήκτρου στον ιστοχώρο του Βιβλιοπωλείου της ΕΕ: bookshop.europa.eu.

Για πληροφορίες και δημοσιεύματα σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση στα ελληνικά, μπορείτε να απευθυνθείτε:

ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΣ
ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα

Βασιλίσσης Σοφίας 2
GR-10674 Αθήνα
Τηλ. (30) 21 07 27 21 00
Φαξ (30) 21 07 24 46 20
E-mail: comm-rep-athens@ec.europa.eu
Internet: ec.europa.eu/ellada/

Αντιπροσωπεία στην Κύπρο

Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Λεωφ. Βύρωνος 30
CY-1096 Λευκωσία
TΘ 23480 CY-1683 Λευκωσία
Τηλ. (357) 22 81 77 70
Φαξ (357) 22 76 89 26
E-mail: comm-rep-cy@ec.europa.eu
Internet: ec.europa.eu/cyprus

ΓΡΑΦΕΙΑ
ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ

Γραφείο για την Ελλάδα

Λεωφόρος Αμαλίας 8
GR-10557 Αθήνα
Τηλ. (30) 21 03 27 89 00
Φαξ (30) 21 03 31 15 40
E-mail: epathinai@europarl.europa.eu
Internet: www.europarl.gr/

Γραφείο πληροφοριών Κύπρου

Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Λεωφόρος Βύρωνος 30
CY-1096 Λευκωσία
T.Θ. 23440
CY-1683 Λευκωσία
Τηλ. (357) 22 87 05 00
Φαξ (357) 22 76 77 33
E-mail: epnicosia@europarl.europa.eu
Internet: www.europarl.europa.eu/nicosia/

Επίσης, άλλες πηγές πληροφόρησης για την ΕΕ στην Κύπρο είναι οι εξής:

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Κύπρου

Διεύθυνση
Οδός Προεδρικού Μεγάρου 11-13
CY-1081 Λευκωσία
Τηλ. (357) 22 66 15 50
Φαξ (357) 22 66 28 80
E-mail: eicnews@eicy.eu,
europedirect@eicy.eu
Internet: www.eicy.eu/

Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης στη Λευκωσία

Διεύθυνση

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Κύπρου
Οδός Προεδρικού Μεγάρου 11-13
CY-1081 Λευκωσία
Europe Line: 8000 11 12
Φαξ (357) 22 66 35 40
E-mail: europedirect@eicy.eu
Internet: eicy.eu/europedirect

Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης στη Λεμεσό

Διεύθυνση

Δήμος Αμμοχώστου
Λεωφόρος Μακαρίου Γ' 138
CY-3507 Λεμεσός
Europe Line: 8000 11 12
Φαξ (357) 22 66 35 40
E-mail: europedirect@eicy.eu
Internet: eicy.eu/europedirect

Αντιπροσωπείες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και γραφεία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου υπάρχουν σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει αντιπροσωπείες και σε άλλα μέρη του κόσμου.