

Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς αεροπορικές για τις αποζημιώσεις αποσκευών που υπέστησαν φθορές

2024/05/25 13:35 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Σύσταση για τις αποζημιώσεις που πρέπει να καταβάλλονται σε περίπτωση φθαρμένων αποσκευών, απηύθυνε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε εταιρείες αερομεταφορών, μετά από σωρεία καταγγελιών, όπως μετέδωσε το ΑΠΕ - ΜΠΕ.

Η σύσταση έγινε δεκτή από δύο εταιρείες. Ωστόσο, δεν έγινε δεκτή από την εταιρεία SKY EXPRESS και δημοσιοποιήθηκε.

Υπενθυμίζεται ότι, σε περίπτωση που οι καταγγελλόμενες εταιρείες δεν αποδεχθούν την σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής τότε, σύμφωνα με τη νομοθεσία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή **μπορεί να την δημοσιοποιήσει και αυτό έπραξε στη συγκεκριμένη περίπτωση.**

Όπως σημειώνεται στην σύσταση-πόρισμα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί σωρεία αναφορών κατά εταιρειών αερομεταφορών από επιβάτες σχετικά με ζημίες σε παραδοτέες αποσκευές τους (φθορές, καταστροφές).

Οπότε, με σκοπό τη συναινετική επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν και αφορούν ζημίες σε αποσκευές, οι οποίες παρουσιάζουν πανομοιότυπα στοιχεία, απέστειλε την σχετική σύσταση, στην οποία επισημαίνει ότι έχει διαπιστωθεί το φαινόμενο, εταιρείες αερομεταφορών να έχουν θέσει στην ηλεκτρονική τους σελίδα και να επικαλούνται όρους που περιορίζουν τα δικαιώματα των επιβατών (λ.χ. άρνηση αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας, σπασίματος, φθοράς τροχών, λαβών, χερουλίων, λουριών αποσκευής), κατά παρέκκλιση της Σύμβασης του Μόντρεαλ, με αποτέλεσμα να μην αποζημιώνουν τους καταναλωτές για την φθορά ή καταστροφή της αποσκευής τους, να τους αποζημιώνουν με ένα υποτυπώδες ποσό, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την πραγματική αξία της αποσκευής τους ή να παραθέτουν ως δικαιολογητικό λόγο την έλλειψη διαθεσιμότητας αποσκευών προς αντικατάσταση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη ότι από την περιγραφείσα πρακτική επηρεάζεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών και, καθώς κατά το σκεπτικό του προοιμίου της Σύμβασης του Μόντρεαλ (3ο εδάφιο), είναι σημαντικό

να εξασφαλισθεί η προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές και χρειάζεται δίκαιη αποζημίωση με βάση την αρχή της επανόρθωσης:

-Απηύθηνε σύσταση προς τους καταγγελλόμενους αερομεταφορείς να συμμορφωθούν με τη σύσταση και παράλληλα να:

α) εξαλείψουν όρους από την ηλεκτρονική τους σελίδα που περιορίζουν την ευθύνη τους σχετικά με την φθορά και καταστροφή των αποσκευών επιβατών,

β) αποζημιώνουν από τούδε και στο εξής τους επιβάτες με ποσά που αντιστοιχούν στην πραγματική αξία των αποσκευών τους προκειμένου αυτοί να μπορέσουν να τις αντικαταστήσουν με αντίστοιχες ή να αντικαθιστούν τις αποσκευές των επιβατών με εφάμιλλες.

-Κάλεσε τις εταιρείες να γνωστοποιήσουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή εγγράφως – εντός συγκεκριμένου χρονικού ορίου το οποίο έχει παρέλθει -, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση και τέλος ενημερώνει ότι

-Αποφασίζει πως σε περίπτωση που οι καταγγελλόμενες εταιρείες δεν αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η σύσταση δημοσιοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 παρ. 5 του ν.3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259).