
Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κυρίαρχου ελληνικού αερομεταφορέα, καταγγέλλει η ΕΚΠΟΙΖΩ

2020/07/30 15:34 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών - Π.ΟΜ.Ε.Κ. “Η Παρέμβαση” ανακοίνωσαν ότι απέστειλαν πρόσφατα επιστολή στα αρμόδια υπουργεία και στις αρχές, ζητώντας την άμεση παρέμβασή τους, με αφορμή πληθώρα διαμαρτυριών/ καταγγελιών από καταναλωτές, που είχαν προγραμματίσει ταξίδια επαγγελματικά ή αναψυχής, τα οποία ακυρώθηκαν είτε από την εταιρεία είτε από τους καταναλωτές, λόγω των έκτακτων μέτρων πρόληψης και αναχαίτισης της πανδημίας.

Συγκεκριμένα, στην εν λόγω επιστολή, όπως υπογραμμίζει η ΕΚΠΟΙΖΩ, αναφέρουν **αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές μεγάλης εθνικής αεροπορικής εταιρείας σε καταναλωτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας** και οι οποίες συνεχίζουν να υφίστανται, ως προς τη χρήση των κουπονιών, με την παρακράτηση επιπλέον χρημάτων ή την ελλειπή ενημέρωση ως προς τα δικαιώματά τους, όπως ισχύουν, σε πλήρη καταστρατήγηση της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας, ως προς τα δικαιώματα των επιβατών και την προστασία των καταναλωτών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ήδη προβεί στην έναρξη νομικών διαδικασιών σε βάρος της χώρας μας λόγω παραβίασης της νομοθεσίας της ΕΕ και συγκεκριμένα της επιβολής στους καταναλωτές να δέχονται μόνο κουπόνια για ταξίδια ή διακοπές που ακυρώθηκαν εξαιτίας της πανδημίας Covid-19.

Όπως προκύπτει από τα υποβληθέντα έγγραφα και τις καταγγελίες των καταναλωτών τα προβλήματα εστιάζονται στα εξής:

Οι καταναλωτές, που επιθυμούν να υποβάλλουν αίτημα επιστροφής χρημάτων, ενημερώθηκαν ότι, θα πρέπει να το πράξουν αποκλειστικά μέσω του τηλεφωνικού κέντρου και όχι μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας ή email.

Αυτό σημαίνει αναμονή αρκετών ωρών με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην εξυπηρετούνται, λόγω μεγάλης αναμονής.

Πολλοί καταναλωτές καταγγέλλουν τη μεγάλη καθυστέρηση και ασάφεια όσον αφορά στην ανταπόκριση της εταιρείας στο αίτημα επιστροφής-πίστωσης των χρημάτων και

επίσης ότι αρκετά αιτήματα δεν απαντήθηκαν ποτέ.

Σε καταναλωτές επιβλήθηκαν ακυρωτικά τέλη, ανεξάρτητα από το αν αιτήθηκαν οι ίδιοι την ακύρωση ή από το αν η ακύρωση έγινε από την ίδια την εταιρία.

Αρκετοί καταναλωτές καταγγέλλουν ότι η εταιρία τους ενημέρωνε ψευδώς ότι δεν είχαν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, ενώ η ενωσιακή νομοθεσία ορίζει το αντίθετο.

Σε ορισμένες περιπτώσεις μετάθεσης της πτήσης, η εταιρία πληροφορούσε εσφαλμένως τους καταναλωτές, σχετικά με τις διαθέσιμες ημερομηνίες πτήσεων, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην ήταν σε θέση να χρησιμοποιήσει το εισιτήριό του την ημερομηνία που τελικά διατίθεντο.

Σε περίπτωση που η εταιρία κάνει δεκτό αίτημα επιστροφής χρημάτων, το ποσό που επιστρέφεται δεν είναι ολόκληρο που δαπανήθηκε για την κράτηση, αλλά ένα μόνο μικρό μέρος αυτού.

Ορισμένοι καταναλωτές καταγγέλλουν ότι η κράτησή τους δεν εμφανίζεται ως ενεργή στο σύστημα της εταιρίας, με αποτέλεσμα να τους δημιουργείται δυσκολία στη διεκδίκηση των ταξιδιωτικών δικαιωμάτων τους.

Τέλος, εσφαλμένα η εταιρία ανέγραφε στην ιστοσελίδα της ότι η τηλεφωνική χρέωση, ήταν αστική, ενώ στην πραγματικότητα οι καταναλωτές χρεώνονταν υπερβολικά ποσά, όταν επικοινωνούσαν με την εταιρία για το αίτημά τους, καθ'ότι δεν δέχονται άλλο μέσο επικοινωνίας (sms/email).

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και η ΠΟΜΕΚ “Η Παρέμβαση”, αλλά και οι Ευρωπαϊκές Οργανώσεις Καταναλωτών μέσω της Ομοσπονδίας τους το ΒΕUC, αιτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις Εθνικές Αρχές, λόγω του μεγάλου όγκου καταγγελιών που έχουν δεχθεί από τους καταναλωτές για συγκεκριμένες μεγάλες αεροπορικές εταιρείες, την άμεση παρέμβασή τους για διεξοδική έρευνα, προκειμένου για την οριστική παύση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών των εν λόγω αεροπορικών εταιρειών, τον έλεγχο της ορθής ή μη εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου και της επιβολής αυστηρών διοικητικών κυρώσεων.

Οι πιο διαδεδομένες σε ευρωπαϊκό επίπεδο αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές των αεροπορικών εταιρειών αποτελούν:

1) Η επιβολή κουπονιών αντί επιστροφής χρημάτων, 2) Η μη σύννομη και ορθή ενημέρωση των καταναλωτών ως προς το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, 3) Η παροχή παραπλανητικών πληροφοριών για τα δικαιώματα των καταναλωτών (ταξιδιωτών/επιβατών).