

Ενώσεις καταναλωτών: Ακάλυπτοι οι καταναλωτές από την τροπολογία για τα vouchers. Ζητούμενο η άμεση τροποποίηση του νόμου

2020/10/08 14:18 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Επιστολή στα αρμόδια υπουργεία απέστειλαν η ΕΚΠΟΙΖΩ και οι Ενώσεις Καταναλωτών μέλη της ΠΟΜΕΚ «Η Παρέμβαση» σχετικά με την τροπολογία του Ν. 4722/2020, που επαναφέρει μεν σε ισχύ από 1 Σεπτεμβρίου 2020 και τυπικά την ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών/επιβατών, για δε το προηγούμενο διάστημα δεν έχει προβεί σε ουσιαστική ρύθμιση.

Υπενθυμίζεται ότι, η τροπολογία έρχεται σε συνέχεια των διαδικασιών που η ΕΕ για τη μη ορθή τήρηση των ενωσιακών κανόνων εν μέσω πανδημίας, αναφορικά με τις ματαιώσεις πτήσεων/θαλάσσιων ταξιδιών/τουριστικών υπηρεσιών.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και οι Ενώσεις Καταναλωτών μέλη της ΠΟΜΕΚ “Η Παρέμβαση” θεωρούν ότι, η πρόσφατη τροποποίηση δεν αποκαθιστά τη νομιμότητα στα δικαιώματα των καταναλωτών, παραβιάζει εκ νέου το ενωσιακό δίκαιο, θίγεται το δικαίωμα του επιβάτη **να επιλέξει την επιστροφή χρημάτων αντί της χρήσης πιστωτικού σημειώματος**, με αποτέλεσμα να καταστρατηγείται το δικαίωμα της αποζημίωσης και ίσης μεταχείρισης.

Συγκεκριμένα, συνεχίζονται να αναστέλλονται τα δικαιώματα των καταναλωτών, μέσω της επιβολής κουπονιών αντί επιστροφής χρημάτων για τη διάρκεια από 25 Φεβρουαρίου έως και 31/08/2020 και με ημερομηνία λήξης 18 μήνες από την έκδοσή τους, όπως ο νέος νόμος ορίζει.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην ανακοίνωσή της, μέσω των ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών, είχε καταστήσει σαφές ότι, τα δικαιώματα των καταναλωτών εξακολουθούν να ισχύουν εν μέσω πανδημίας και τα εθνικά μέτρα στήριξης της τουριστικής βιομηχανίας δεν πρέπει να υποβαθμίζουν τα ενωσιακά δικαιώματα των καταναλωτών/επιβατών.

Η αιτιολογική δε έκθεση του νέου εθνικού νόμου, η οποία αναφέρει τη λήψη μέτρων σε εθνικό επίπεδο εν μέσω πανδημίας με κύριο σκοπό τη στήριξη της τουριστικής βιομηχανίας, δεν συνάδει με την ως άνω σαφή υποχρέωση τήρησης των κανόνων. Η

επιστροφή χρημάτων, οι αποζημιώσεις και η προστασία των καταναλωτών σε περίπτωση αφερεγγυότητας, είναι κατοχυρωμένα από την ενωσιακή νομοθεσία και θα πρέπει να τηρούνται στο έπακρο.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και η ΠΟΜΕΚ “Η Παρέμβαση” σε επιστολές που απέστειλαν από την αρχή της πανδημίας, με αφορμή πληθώρα διαμαρτυριών/καταγγελιών από καταναλωτές, αλλά και γονείς, λόγω ακύρωσης σχολικών/εκπαιδευτικών εκδρομών, στα αρμόδια υπουργεία και στις Αρχές, αλλά και στις συναντήσεις που έλαβαν χώρα, κατόπιν δικής τους πρωτοβουλίας, επισημάνθηκαν λεπτομερώς τα προβλήματα που οι καταναλωτές/επιβάτες συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν και συγκεκριμένα για τις αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές των αεροπορικών εταιρειών και των ταξιδιωτικών πρακτορείων, όπως παρακράτηση επιπλέον χρημάτων, μεγάλη καθυστέρηση και ασάφεια όσον αφορά στην ανταπόκριση των αιτημάτων των καταναλωτών και παντελής έλλειψη ενημέρωσης ως προς τα δικαιώματά τους.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ και η ΠΟΜΕΚ “Η Παρέμβαση” προτείνουν την άμεση τροποποίηση του Ν.4722/2020 και συγκεκριμένα:

- 1.Την **επιστροφή του αντιτίμου του ποσού του εισιτηρίου** για τους καταναλωτές ως εναλλακτική και κατά την περίοδο από 25 Φεβρουαρίου έως και 31/08/2020
- 2.Τα ως άνω ισχύουν και **για τους καταναλωτές/γονείς ως προς τις ακυρώσεις των σχολικών-εκπαιδευτικών εκδρομών**
- 3.Όλα τα πιστωτικά σημειώματα **από 25 Φεβρουαρίου έως 31/08/2020, αλλά και μετά την 1η Σεπτεμβρίου 2020** που προσφέρονται στους καταναλωτές, πρέπει να είναι ασφαλή, αξιόπιστα, να στέλνονται μέσω γραπτής επικοινωνίας και τουλάχιστον, να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

- Πλήρη προστασία κατά της αφερεγγυότητας
- Ισχύς έως ενός έτους
- Ευελιξία για χρήση σε άλλες προσφορές / προορισμούς / εταιρείες του ίδιου ομίλου
- Δυνατότητα μεταφοράς σε άλλο άτομο
- Αυτόματη επιστροφή χρημάτων στο τέλος της περιόδου ισχύος σε περίπτωση μη χρήσης τους

Τέλος, ΕΚΠΟΙΖΩ και ΠΟΜΕΚ “Η Παρέμβαση” ζητούν από τα αρμόδια υπουργεία και τις Αρχές:

- Να πραγματοποιούν τακτικούς ελέγχους, ώστε να πάψουν οι παράνομες

παρακρατήσεις και οι αθέμιτες πρακτικές των εταιρειών σε βάρος των καταναλωτών

- Να επιβάλουν την εφαρμογή της νομοθεσίας στις τουριστικές επιχειρήσεις εν γένει και σε αντίθετη περίπτωση να προχωρήσουν σε διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με το νόμο.