



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Δ. Χατζηγιαννάκη
Βοηθός Ειδική Επιστήμονας-Δικηγόρος
e-mail: d.hatz@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 7 Σεπτεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. :8130

ΠΡΟΣ:
FAMOUS SOTIRIOU TRAVEL
3ης Σεπτεμβρίου 25
4ος όροφος
104 32 Αθήνα
ΚΟΙΝ:

.....

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ (Άρθρο 4 παρ. 5 ν.3297.2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ'άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 26.08.11 αναφοράς του κυρίου (αρ. πρωτ. εισερχ. .../Α), μεταξύ του ιδίου και του τουριστικού γραφείου "FAMOUS SOTIRIOU TRAVEL", σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι :

Κατόπιν ενδεδεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την πρόσκληση των εμπλεκομένων μερών προς επίτευξη συμβιβασμού στα γραφεία της Αρχής, την 17.07.2012, στην οποία δεν ανταποκρίθηκε η καταγγελλόμενη εταιρεία, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα :

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" δέχθηκε στις 26 Αυγούστου 2011 την αναφορά του κυρίου Στην αναφορά αυτή δόθηκε αρ. πρωτ.Α.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Α/..... διαβιβαστικό έγγραφό μας διαβιβάστηκε στην καταγγελλόμενη εταιρεία η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκφράσει τις απόψεις της, κοινοποιώντας παράλληλα και στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού / Τμήμα Παραπόνων Καταναλωτή.

Η αναφερόμενη εταιρεία FAMOUS SOTIRIOU TRAVEL εξέθεσε τις απόψεις της με το από 13.09.2011 έγγραφό της (αρ. πρωτ. εισερχ. Α/...), το οποίο αποστείλαμε στον καταναλωτή παρακαλώντας για τις δικές του απόψεις.

Με το από 26.09.2011 έγγραφό του (αρ. πρωτ. εισερχ. Α/.....) ο καταναλωτής εξέφρασε τις απόψεις του, τις οποίες εν συνεχεία διαβιβάσαμε στην εταιρεία.

Με το από 24 Απριλίου 2012 έγγραφο, το οποίο μας κοινοποιήθηκε την 28 Μαΐου 2012 (αρ. πρωτ. εισερχ. Α/...), ο Ε.Ο.Τ./Τμήμα Παραπόνων Καταναλωτή διαβίβασε προς την Π.Υ.Τ. Αττικής, την καταγγελία του κ. κατά του ως άνω γραφείου, παρακαλώντας την για τις δικές της ενέργειες, καθώς μετά την διερεύνηση της υπό κρίσιν υπόθεσης, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 4 παρ. 1 του π.δ. 339/1996 και συγκεκριμένα ότι το γραφείο έπρεπε να είχε ενημερώσει τον πελάτη για την απόκτηση βίζας πριν την εκδρομή.

Κατόπιν των ανωτέρω, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Α/...έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις .. Ιουλίου 2012, ημέρα Τρίτη και ώρα 12:30 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Ωστόσο, κατά την ανωτέρω ορισθείσα συνάντηση, παρέστη μόνο ο καταναλωτής μετά του πληρεξουσίου του δικηγόρου ενώ η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν εμφανίστηκε.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο καταναλωτής καταγγέλλει ότι στις 08 Ιουλίου 2011 επισκέφτηκε το ως τουριστικό γραφείο με την σύζυγό του προκειμένου να ενημερωθούν για την διοργάνωση οργανωμένου 10ήμερου οδικού ταξιδιού σε Πράγα -Βιέννη -Βουδαπέστη -Μόναχο από 05.08 έως και 14.08 του 2011. Μετά την σχετική ενημέρωση, και σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του καταναλωτή, τους ζητήθηκε από τους αρμοδίους υπαλλήλους της καταγγελλόμενης εταιρείας η προσκόμιση των διαβατηρίων τους, ώστε να ελεγχθούν και να προβούν στην ορθή συμπλήρωση των απαιτούμενων στοιχείων επί των συμβάσεων, ταξιδιωτικών τίτλων, voucher ξενοδοχείων κ.λ.π.. Μάλιστα, όπως αναφέρει ο καταναλωτής, ο αρμόδιος υπάλληλος, αφού τα έλεγξε στην πρωτότυπη μορφή τους, διαπίστωσε ότι το διαβατήριο της συζύγου του είχε εκδοθεί από την Δημοκρατία του Καζαχστάν και τους διαβεβαίωσε ότι αμφότεροι δύνανται να πραγματοποιήσουν το ταξίδι. Στην συνέχεια τους εγχειρίστηκε η πρωτότυπη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, την οποία και υπέγραψαν, καταβάλλοντας το ποσό των 300 Ε ως προκαταβολή και την 13 Ιουλίου 2011 εξόφλησαν ολικά το τίμημα της εκδρομής.

Στην συνέχεια και για λόγους που δεν εξετάζονται στην παρούσα, ο καταναλωτής ακύρωσε το ταξίδι αυτό, επιβαρυνόμενος 100% με τα ακυρωτικά έξοδα και προσήλθε εκ νέου με την σύζυγό του στα γραφεία της καταγγελλόμενης εταιρείας την 09 Αυγούστου 2011 προκειμένου να εκφράσουν την επιθυμία τους να συμμετάσχουν, σε όμοια οδική εκδρομή Πράγα -Βιέννη -Βουδαπέστη -Μόναχο, η οποία αναχωρούσε την 12.08 έως και 21.08 του 2011. Τους εγχειρίστηκε εκ νέου έντυπο σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, το οποίο υπέγραψαν, χωρίς ποτέ, όπως αναφέρει ο ίδιος σε σχετικό έγγραφό του, να του χορηγηθούν Γενικοί Όροι Συναλλαγών ή να του γίνει οιαδήποτε ενημέρωση ή μνεία σχετικά με τυχόν περιορισμούς διέλευσης των υπηκόων της Δημοκρατίας του Καζαχστάν από τα κράτη δια των οποίων θα διέρχεται η εκδρομή. Την ίδια ημέρα εξόφλησε την συνολική αξία της εκδρομής ήτοι 770 Ε για δύο άτομα.

Μετά την έναρξη της εκδρομής, φθάνοντας στα σύνορα των Σκοπίων, διαπιστώθηκε από τους αρμοδίους υπαλλήλους του Τελωνείου ότι η σύζυγός του αδυνατούσε να συνεχίσει το ταξίδι διότι δεν διέθετε θεώρηση διέλευσης (transit visa) με αποτέλεσμα το γκρουπ να συνεχίσει το προγραμματισμένο ταξίδι και ο καταναλωτής με την σύζυγό του να εγκαταλειφθούν στην συνοριακή ζώνη με συνακόλουθο την μεγάλη ταλαιπωρία τους, καθώς το γραφείο δεν μερίμνησε για την επιστροφή τους στο αρχικό σημείο προορισμού τους. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν να ζητήσει ο κ. είτε άλλο όμοιο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ποιότητας είτε την επιστροφή των καταβληθέντων από αυτών ποσών βάσει της σύμβασης.

Με την από 13.09.2011 απάντησή της η καταγγελλόμενη εταιρεία υποστήριξε ότι ουδέποτε ενημερώθηκε εγγράφως ή προφορικά ότι η κ. ήταν υπήκοος της Δημοκρατίας του Καζαχστάν, επιπροσθέτως δε και σύμφωνα με την παράγραφο 9 των γενικών όρων συμμετοχής της, οι οποίοι υπογράφονται από όλους τους πελάτες της, υπάρχει ειδική μνεία, η οποία καθιστά αποκλειστικά υπεύθυνο τον καταναλωτή για τις πληροφορίες σχετικά με τα ταξιδιωτικά του έγγραφα και τις τυχόν απαιτούμενες θεωρήσεις, και δεν αποδέχεται ως λόγο ακύρωσης ταξιδιού τυχόν μη εξασφάλιση έγκαιρης θεώρησης εισόδου. Τέλος προσθέτει ότι πριν την έναρξη του ταξιδιού όλοι οι συμμετέχοντες στο ταξίδι επιβεβαίωσαν ότι κατέχουν όλα τα απαραίτητα για το ταξίδι τους έγγραφα, ενώ φθάνοντας στα σύνορα προσπάθησε να εξυπηρετήσει την κ. προτείνοντας της να μεταβεί με δικά της έξοδα αεροπορικάς στην Βουδαπέστη, χώρα η οποία δεν απαιτεί βίζα, λύση την οποία δεν αποδέχθηκε η κ.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Στις 13 Ιουνίου 1990 το Συμβούλιο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων εξέδωσε την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ “για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις”, η οποία ενσωματώθηκε στην εσωτερική έννομη τάξη με το π.δ. 339/1996.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 του π.δ. 339/1996 : “Οργανωμένο ταξίδι είναι ο προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο εκ των ακόλουθων στοιχείων, ήτοι μεταφοράς, διαμονής, άλλων τουριστικών υπηρεσιών μη συμπληρωματικών της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού, εφόσον η εν λόγω παροχή υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει μια διανυκτέρευση και πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε μια συνολική τιμή.”. Απαραίτητο δηλαδή στοιχείο προκειμένου να τύχει εφαρμογής το π.δ. 339/1996 θεωρείται η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού, ήτοι ο συνδυασμός τουλάχιστον δύο στοιχείων ήτοι μεταφοράς, διαμονής και άλλων τουριστικών υπηρεσιών, όπως επίσης να υπερβαίνει σε διάρκεια τις 24 ώρες ή να περιλαμβάνει μια διανυκτέρευση και να πωλείται σε συνολική τιμή.

Ο διοργανωτής και/ή ο πωλητής που είναι συμβαλλόμενα μέρη στην σύμβαση, φέρουν ευθύνη απέναντι στον καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση αυτή. Το π.δ. 339/1996 θεσπίζει μια σειρά υποχρεώσεων του διοργανωτή/πωλητή απέναντι στον καταναλωτή πριν και κατά την διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού. Ειδικότερα, μια εκ των βασικών υποχρεώσεων του διοργανωτή/πωλητή κατά το άρθρο 4 παρ. 1 περ. α' αποτελεί η υποχρέωση πληροφόρησης του και συγκεκριμένα : “Ο διοργανωτής και/ή ο πωλητής παρέχουν στον καταναλωτή πριν

από την σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή υπό άλλη πρόσφορη μορφή, τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά στα διαβατήρια και στις θεωρήσεις, στο απαιτούμενο συνήθως προς έκδοσή τους χρονικό διάστημα”.

Κεντρική θέση στο πλαίσιο των ρυθμίσεων του π.δ. 339/1996 έχει το άρθρο 5, το οποίο καθορίζει την ευθύνη του διοργανωτή και πωλητή σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Παρ' ότι στον νόμο δεν εξειδικεύεται τι συνιστά πλημμελή εκπλήρωση, είναι σαφές ότι αυτή υφίσταται όταν ή σύμβαση έχει ελλείψεις, όταν δηλαδή σημειώθηκαν παραλείψεις κατά την εκτέλεσή της (Βλ. ΑΠ 1189/1994 ΕλλΔνη 1996, 149 επ.). Συγκεκριμένα, ως πλημμελή εκπλήρωση θα θεωρηθεί η αθέτηση των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται στην περιγραφή του ταξιδιού και στην σύμβαση.

Σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της σύμβασης, ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει μείωση του τιμήματος, το οποίο συνάγεται από επιμέρους διατάξεις. Στον γερμανικό νόμο που θεσπίστηκε σε συμμόρφωση με την οδηγία προβλέπεται ότι, εφόσον το ταξίδι είναι ελαττωματικό –όταν λείπουν δηλ. οι συμφωνημένες ιδιότητες, η τιμή του ταξιδιού μειώνεται κατά το ποσοστό που αναλογεί στη διαφορά της τιμής του ταξιδιού με το ελάττωμα με την τιμή του ταξιδιού χωρίς το ελάττωμα (Βλ. MunchKomm-Tonner, παρ. 651D, αριθμ. περιθ. 7).

Το δικαίωμα μείωσης του τιμήματος προβλέπεται καταρχήν, στην περίπτωση της αυτούσιας εκπλήρωσης (Βλ. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή Επ. Επιμέλεια Βασίλειος Δούβλης Αγγελος Μπάλος Εκδ. Σάκκουλα Αθ. Θεσσαλονίκη 2008). Πιο πέρα, δικαίωμα μείωσης του τιμήματος υφίσταται στην περίπτωση που “μετά την αναχώρηση του καταναλωτή υπάρξει αδυναμία παροχής σημαντικού τμήματος των προβλεπόμενων στην σύμβαση υπηρεσιών”, οπότε ο καταναλωτής έχει δικαίωμα αποζημίωσης δηλ. μείωσης του τιμήματος (άρθρο 4 παρ. 7), αφού, όπως αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο της ίδιας διάταξης, το ύψος της αποζημίωσης, καθορίζεται “βάσει της διαφοράς μεταξύ προβλεπομένων και παρασχεθεισών υπηρεσιών”.

Παραπέρα, σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 και 2 ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει αποζημίωση για τις ζημίες που υφίσταται λόγω ματαίωσης ή της πλημμελούς εκτέλεσης του ταξιδιού. Ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει αποζημίωση, κατ' αρχήν, για την θετική ζημία, το διαφυγόν κέρδος και κάθε παραπέρα ζημία, όπως πρόσθετες δαπάνες. Η ευθύνη προς αποζημίωση γεννάται όταν η σύμβαση παρουσιάζει ελαττώματα ή έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων αλλά και επί συμβατικών παραβάσεων, όπως π.χ., στην περίπτωση μη ενημέρωσης σχετικά με τις διατυπώσεις που αφορούν την βίζα και τα διαβατήρια (Βλ. MunchKomm-Tonner, παρ. 651f, αριθμ. περιθ. 1 επ.).

Οι συναπτόμενες με τους πελάτες συμβάσεις για την παροχή τουριστικών υπηρεσιών πάσης φύσεως είναι δυνατόν να πάρουν την μορφή συμβάσεων προσχώρησης, σύμφωνα με τις οποίες ο αντισυμβαλλόμενος επιχειρηματίας υπαγορεύει μονομερώς και εκ των προτέρων τους όρους λειτουργίας της προτεινόμενης σύμβασης (ΓΟΣ) και ο αντισυμβαλλόμενος πελάτης απλώς υπογράφει το κείμενο αποδεχόμενος τους ΓΟΣ in toto. Στις περιπτώσεις αυτές ο πελάτης εμπίπτει στην έννοια του όρου του “τελικού αποδέκτη υπηρεσιών” και ο τουριστικός επαγγελματίας στην έννοια του “προμηθευτή υπηρεσιών” του ν. 2251/1994 ,

όπως αυτός ισχύει μετά τις τροποποιήσεις από το ν. 3587/2007 (άρθρο 2 σε συνδυασμό με άρθρο 1 του ν. 2251/1994) (Βλ. Καράκωστας, Η προστασία του καταναλωτή, σ. 36 επ.). Στις περιπτώσεις αυτές χωρεί έλεγχος και επιτυγχάνεται η προστασία του πελάτη- καταναλωτή με βάση τις διατάξεις για την καταχρηστικότητα των συνομολογημένων όρων, τόσο κατά τις γενικές διατάξεις του ΑΚ, όσο και κυρίως με βάση το άρθρο 2 του ν. 2251/1994.

Στον ν. 2251/1994 εξέχουσα θέση καταλαμβάνει η γενική ρήτρα του άρθρου 2 παρ. 6 “ Γενικοί όροι που έχουν ως αποτέλεσμα την σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται, αφού ληφθούν υπόψη ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά την σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται”. Η γενική αυτή ρήτρα αποτελεί λόγο ακυρότητας όρου, στο πλαίσιο ΓΟΣ, σε τουριστικής φύσεως σύμβαση, εφόσον ο όρος αυτός επιφέρει διατάραξη των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών, έτσι όπως τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις προσδιορίζονται από τις σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, της τουριστικής νομοθεσίας εν γένει και τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης. Εξειδίκευση της γενικής ρήτρας του άρθρου 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994 συνιστούν οι κατ' ιδίαν περιπτώσεις καταχρηστικών ρητρών που προβλέπονται στο άρθρο 2 παρ. 7 του ίδιου νόμου, οι οποίες, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι θα πρέπει να γίνονται αντιληπτές ως συναπαρτιζουσες έναν αυτοτελή δεσμευτικό κατάλογο *per se* καταχρηστικών όρων, χωρίς ανάγκη αναγωγής στα κριτήρια της παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994. (Βλ. Αναλυτικά Δωρή, Η εξειδίκευση της καλής πίστης στο άρθρο 2 ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών και η σημασία της στο κοινό αστικό δίκαιο, ΝοΒ 2000,737 και ιδίως 749-752). Έτσι άκυροι ως καταχρηστικοί κρίνονται σύμφωνα με την προβλεπόμενη στο άρθρο 2 παρ. 7 περιπτώσιολογία όροι, με τους οποίους π.χ. ο τουριστικός επιχειρηματίας μονομερώς υπαγορεύει τον περιορισμό των ανειλημμένων συμβατικών υποχρεώσεων του (περ. β') αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή (περ. ιγ'), συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή (περ. ιζ') βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης, ενώ πραγματικά τους αγνοεί (κδ').

Εν προκειμένω η τουριστική νομοθεσία προβλέπει ρητά την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά στα διαβατήρια και στις θεωρήσεις.

Ως προς τον ισχυρισμό του τουριστικού γραφείου, ότι υπεύθυνος για το θέμα της βίζας είναι αποκλειστικά και μόνο ο καταναλωτής σύμφωνα με τον γενικούς όρους συμμετοχής, οι οποίοι αναφέρονται στο αναλυτικό του πρόγραμμα, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα ακόλουθα :

Στην από 09 Αυγούστου 2011 σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, η οποία υπεγράφη μεταξύ του κ. της κ. και του FAMOUS SOTIRIOY TRAVEL εμφανίζεται καθαρά μεταξύ άλλων, ότι το επώνυμο του δεύτερου συμβαλλόμενου μέρους, ήτοι της κ., δεν είναι Ελληνικό. Επίσης, περιέχεται όρος σύμφωνα με τον οποίο βεβαιώνεται ότι ο καταναλωτής έχει αναγνώσει και έχει κατανοήσει τους Γενικούς Όρους Συναλλαγής- Συμμετοχής, τους οποίους και αποδέχεται. Το γεγονός αυτό όμως δεν αποδεικνύεται καθώς δεν έχει υπογραφεί από τα συμβαλλόμενα μέρη, επιπροσθέτως δεν προκύπτει ότι εξασφαλίστηκε σε αυτούς η

δυνατότητα γνώσης τους.

Περαιτέρω, το κρίσιμο χρονικό σημείο κατά το οποίο θα πρέπει να γίνει η υπόδειξη, όπως άλλωστε ορίζεται στο άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/94, είναι το χρονικό σημείο κατάρτισης της σύμβασης. Η εκ των υστέρων πληροφόρηση του καταναλωτή για τους ΓΟΣ δεν αρκεί δεδομένου ότι μεταγενέστερη υπόδειξή τους δεν αναπληρώνει την σχετική παράλειψη και τούτο διότι ο αντισυμβαλλόμενος δεν έχει την δυνατότητα εγκαίρως να τους διαβάσει για να κρίνει αν θα αποδεχθεί την ενσωμάτωσή τους ή θα ματαιώσει την σύναψη της σύμβασης.

Επιπροσθέτως, στο απόσπασμα των Γενικών Όρων Συμμετοχής, το οποίο μας προσκομίζει η καταγγελλόμενη εταιρεία, και ειδικότερα στο επίμαχο άρθρο 9, υπάρχει ειδική μνεία για τους υπηκόους άλλων χωρών, τους οποίους υποχρεώνει να απευθύνονται οι ίδιοι στις προξενικές αρχές των χωρών που θα επισκεφθούν προκειμένου να ελέγχουν αν χρειάζονται θεώρηση εισόδου ή οποιαδήποτε άλλα έγγραφα για τις χώρες από όπου θα διέλθουν ή στις οποίες θα ταξιδέψουν. Με το τρόπο αυτό όμως αναιρείται η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού, καθώς, όπως αναφέρει και ο καταναλωτής, “εάν είχα τις ειδικές γνώσεις περί διακρατικών ρυθμίσεων visa, δεν θα απευθυνόμουν σε οργανωτή ταξιδίων, παρά θα οργάνωνα μόνος μου την εκδρομή μου, με πλήρη και αποκλειστική μου ευθύνη”. Ένας από τους κύριους λόγους για τον οποίο απευθύνεται άλλωστε ένας καταναλωτής σε τουριστικό γραφείο, αποτελεί η οργάνωση και η έγκαιρη πληροφόρηση του σχετικά με το ταξίδι. Ο όρος αυτός είναι παράνομος καθώς αντιβαίνει σε ρητή διάταξη της τουριστικής νομοθεσίας (άρθρο 4 παρ. 1 περ. α' του π.δ. 339/1996) αλλά και καταχρηστικός καθώς περιορίζει μονομερώς τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις του τουριστικού πράκτορα (περ. β') αλλά και αποκλείει την ευθύνη αυτού (περ. γ')

Ομοίως, καταχρηστικός θεωρείται και ο όρος, σύμφωνα με τον οποίο τυχόν μη εξασφάλιση έγκαιρης έκδοσης ή θεώρησης των ταξιδιωτικών εγγράφων δεν δικαιολογεί την ακύρωση της συμμετοχής στο ταξίδι, ειδικότερα όταν δεν υπάρχει προηγούμενη έγκαιρη ενημέρωση από το ταξιδιωτικό πρακτορείο. Με τον όρο αυτό, και στην περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχει υπαιτιότητα του καταναλωτή, ο ίδιος παραιτείται από τα δικαιώματά του σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή.

Τέλος, όπως ορίζει το άρθρο 4 περ. 7 παρ. 2, του π.δ. 339/1996, ο διοργανωτής όφειλε να παρέχει στον καταναλωτή και την σύζυγό του, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, ανάλογο μεταφορικό μέσο προκειμένου αυτοί να επιστρέψουν στον τόπο αναχώρησής τους. Η καταγγελλόμενη εταιρεία αθετώντας την υποχρέωση για πρόνοια και προστασία των συμφερόντων των αντισυμβαλλόμενων που απορρέει από την συναλλακτική καλή πίστη και τα χρηστά ήθη όχι μόνο δεν μερίμνησε προς τούτο αλλά τους εγκατέλειψε στα σύνορα μιας ξένης χώρας χωρίς να ενδιαφερθεί εάν οι ίδιοι διαθέτουν επαρκείς πόρους προκειμένου να επιστρέψουν στον τόπο αναχώρησής τους.

Λαμβανομένων υπόψιν όλων των ανωτέρω, της φύσεως της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς, και δεδομένου ότι δεν παρασχέθηκε στους καταναλωτές κανένα ουσιαστικό τμήμα των προβλεπόμενων στην σύμβαση υπηρεσιών ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό την συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, προτείνει διαζευκτικά, είτε να χορηγηθεί στον κ. και της σύζυγό του όμοιο ταξίδι ίδιας ποιότητας χωρίς οι ίδιοι να επιβαρυνθούν με αντίτιμο συμμετοχής, είτε να αποκαταστήσουν την ζημιά του καταναλωτή,

καταβάλλοντας σε αυτόν το συνολικό ποσό των επτακοσίων εβδομήντα (770) € που δαπάνησε για την συμμετοχή του ιδίου και της συζύγου του στο υπό κρίση ταξίδι.

Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ -ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία “FAMOUS SOTIRIOU TRAVEL”, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας, ήτοι, είτε να παρέχει όμοιο ταξίδι ίδιας ποιότητας στους καταναλωτές χωρίς οικονομική επιβάρυνσή τους, είτε να καταβάλλει στον κ. το συνολικό ποσό των που δαπάνησε για την συμμετοχή τους στο ταξίδι.

II) Καλεί την αναφερόμενη εταιρεία να του γνωστοποιήσει εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσης, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη εταιρεία δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004.

IV) Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για τις κατά νόμο δικές της ενέργειες.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ **Ευάγγελος Ζερβέας**

ΚΟΙΝ. :
Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας,
Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα