

Αθήνα, 1 Ιουλίου 2014

## Δελτίο Τύπου

### **Θέμα: Κίνδυνοι και συμβουλές κατά τη σύναψη συμβάσεων για την προμήθεια πακέτων μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης μεγάλου αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές σε βάρος τουριστικών πρακτορείων, εκπρόσωποι των οποίων επικοινωνούν τηλεφωνικά μαζί τους και τους δημιουργούν την εντύπωση ότι έχουν κερδίσει ή πρόκειται να κερδίσουν δωρεάν διαμονή σε προορισμούς της επιλογής τους, υπό την προϋπόθεση ότι θα παρακολουθήσουν πρώτα κάποια ενημερωτική παρουσίαση.

Τέτοιες παρουσιάσεις πραγματοποιούνται κατά κανόνα εκτός των εγκαταστάσεων των πρακτορείων, συνήθως σε αίθουσες ξενοδοχείων, και κατά τη διάρκειά τους επιστρατεύονται συστηματικά διάφορες καταχρηστικές ή αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές, που ρητώς απαγορεύονται από τον νόμο, όπως:

- (α)** Η δημιουργία αίσθησης στους καταναλωτές ότι δεν μπορούν να εγκαταλείψουν τον χώρο της παρουσίασης έως τη λήξη της και μέχρι την υπογραφή δεσμευτικής σύμβασης.
- (β)** Η αξίωση προκαταβολής ολόκληρου του ποσού της συναλλαγής, συνήθως με χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών.
- (γ)** Η απόκρυψη ουσιωδών, για τη σύναψη σύμβασης, πληροφοριών (π.χ. ως προς τις ημέρες διαθεσιμότητας των καταλυμάτων, τα συνεργαζόμενα ξενοδοχεία κ.λπ.) ή η παροχή τέτοιων πληροφοριών στους καταναλωτές κατά τρόπο ασαφή και διφορούμενο.
- (δ)** Η επιβολή στενών χρονικών περιορισμών στους καταναλωτές για την υπογραφή σύμβασης, με πρόσχημα ότι οι τιμές των προσφερόμενων ταξιδιωτικών πακέτων είναι ιδιαίτερος ευνοϊκές και διατίθενται μόνο για τη συγκεκριμένη ημέρα της παρουσίασης.

Οι παραπάνω παράνομες πρακτικές διαμορφώνουν συνθήκες εντελώς ακατάλληλες για τους καταναλωτές, αφού υπονομεύουν τη δυνατότητά τους να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Πέραν τούτου, κατόπιν υπογραφής της σύμβασης, διαπιστώνεται από τους καταναλωτές ότι σε πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει διαθεσιμότητα στους ταξιδιωτικούς προορισμούς για τις ημέρες που επιθυμούν, ότι τα συνεργαζόμενα ξενοδοχεία δεν είναι αυτά για τα οποία είχαν λάβει αρχικά ενημέρωση, καθώς επίσης ότι οι τιμές -σε περίπτωση απευθείας κράτησης-

δεν διαφέρουν από εκείνες που παρέχουν τα τουριστικά πρακτορεία μετά την υπογραφή της σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που ένας καταναλωτής θελήσει να υπαναχωρήσει από μια τέτοια σύμβαση, δεν καλύπτεται από το δικαίωμα υπαναχώρησης των 14 ημερολογιακών ημερών που προβλέπει η ΚΥΑ Ζ1-130, καθώς αυτό το δικαίωμα δεν προβλέπεται να ασκείται σε συμβάσεις που είναι διάρκειας ίσης ή μικρότερης του έτους. Επιπρόσθετα, με την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ στην Ελληνική νομοθεσία (με την ΚΥΑ Ζ1-891 - ΦΕΚ Β' 2144/2013), οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, των οποίων την προστασία μπορούσε μέχρι πρότινος να επικαλεστεί ο καταναλωτής, δεν τυγχάνουν πλέον εφαρμογής, καθώς προβλέπεται σχετική ρητή εξαίρεση.

Κατά συνέπεια, έχει μειωθεί σημαντικά η προστασία του καταναλωτή από τον αιφνιδιασμό και την ψυχολογική πίεση που μπορεί να του ασκηθεί σε ανάλογες περιπτώσεις από προμηθευτές μακροχρόνιων προϊόντων διακοπών και καθίσταται, παράλληλα, ιδιαίτερα δυσχερής η αποδέσμευσή του από τέτοιου είδους συμβάσεις, εάν εκ των υστέρων αλλάξει γνώμη.

#### **Ενόψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:**

- Εφιστά την προσοχή των καταναλωτών, ώστε να μην υπογράφουν ανάλογες συμβάσεις επιπόλαια, υπό το κράτος του αιφνιδιασμού.
- Προτείνει στους καταναλωτές να επιφυλάσσουν στον εαυτό τους μία περίοδο περίσκεψης, προκειμένου να εξετάσουν προσεκτικά εάν πρόκειται για μία σύμβαση που τους ενδιαφέρει και είναι συμφέρουσα.
- Συστήνει την πραγματοποίηση ελέγχου εγκαίρως, πριν από την υπογραφή σύμβασης, ούτως ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να διασταυρώσουν ότι οι παρουσιαζόμενες συνεργασίες μεταξύ τουριστικών γραφείων και ξενοδοχείων πράγματι υφίστανται, καθώς και για έλεγχο διαθεσιμότητας, ανάλογα με τις ανάγκες τους.