

## **ΑΠΟΦΑΣΗ**

### **ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ**

### **ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Αίτηση Ελέγχου από	<b>Καταναλώτρια</b>
Θέμα	Διαφήμιση στο facebook για την εταιρεία TUS Airways
MME	Facebook
Ημερομηνία Συζήτησης	Δευτέρα 28 Αυγούστου 2017
<b>Ημερομηνία Απόφασης</b>	<b>Δευτέρα 25 Σεπτεμβρίου 2017</b>
Σύνθεση Πρωτοβάθμιας Επιτροπής	Μαργαρίτα Δήμου / Σύνδεσμος Διαφήμισης Επικοινωνίας Κύπρου Μαρία Ζένιου / Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Κύπρου Ελίζα Βλάχου / MME Παντελής Βορκάς / Ανεξάρτητο Μέλος Νικόλας Νικολή / Ανεξάρτητο Μέλος

#### **Θέμα προς Εξέταση:**

Το παράπονο της καταναλώτριας είχε ως εξής:

*«Η εταιρεία tus airline παραπλανά των κόσμο μέσω διαφήμισης στο Facebook για απευθείας πτήσεις σε νησιά Κεφαλονιάς Σάμο Κως και 12 ώρες πριν από την πτήση μας αλλάζει τις ώρες και μας αναγκάζει να ταξιδέψουμε μέσω άλλου νησιού. Συγκεκριμένα από Λάρνακα προς Κω μας πήραν μέσω Σάμου ... με 12 ώρες ταλαιπωρία. Και αυτό δεν ήταν μεμονωμένο περιστατικό αλλά το κάνει σε όλες τις τις πτήση. Δεν κάνει απευθείας πτήσεις παραπλανεί και ταλαιπωρεί τον κόσμο.»*

### Τοποθέτηση TUS Airways:

- Στις **4 Αυγούστου 2017** ο ΦΕΔ έλαβε email (**επισυνάπτεται**) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με συνημμένο «δελτίο τύπου στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα, που αναρτήσαμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, προς ενημέρωση του επιβατικού μας κοινού.». Το δελτίο τύπου αναφέρει:

«Αγαπητοί πελάτες της Tus Airways,

Για όλους εμάς εδώ στην Tus Airways, η αποστολή μας είναι να σας προσφέρουμε μία εξαιρετική ταξιδιωτική εμπειρία, πρωτίστως με ασφάλεια, και σε συνδυασμό με συνέπεια και εξαιρετική ποιότητα υπηρεσιών σε όλο το πτητικό μας δίκτυο. Δίνουμε έμφαση στην άνεση και την απρόσκοπτη εμπειρία των επιβατών μας και προσπαθούμε να παρέχουμε εξαιρετικές υπηρεσίες σε κάθε περίπτωση. Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη τα παραπάνω, αναγνωρίζουμε ότι οι υπηρεσίες που παρέχονταν τις τελευταίες ημέρες δεν ανταποκρίνονταν στα πρότυπά μας.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι αξίζετε μία εξήγηση και μια ειλικρινή συγγνώμη συνάμα, για κάθε φορά που υπάρχει καθυστέρηση ή οποιαδήποτε άλλη ενόχληση που μπορεί να διαταράξει το ταξίδι σας.

Τις τελευταίες εβδομάδες, η TUS Airways αντιμετώπιζε καθυστερήσεις λόγω κάποιων κωλυμάτων των αεροσκαφών που παρουσιάστηκαν. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα, καθυστερημένες αφίξεις, και κατά συνέπεια καθυστερημένες αναχωρήσεις. Σε αυτό το σημείο θα θέλαμε να προσθέσουμε ότι λόγω κάποιων πολύπλοκων γραφειοκρατικών διαδικασιών καθυστέρησαν να μας παραδώσουν το 5<sup>ο</sup> κατά αριθμό αεροσκάφος, το οποίο θα έπρεπε να είχε ενσωματωθεί στο στόλο της TUS πριν από την έναρξη της καλοκαιρινής περιόδου.

Είμαστε στην ευχάριστη θέση να σας αναφέρουμε ότι από τον Αύγουστο με τη νέα αναδιάρθρωση θα βελτιστοποιήσουμε το δίκτυο μας και ο στόλος θα είναι έτοιμος να εξυπηρετήσει το επιβατικό κοινό το με τον καλύτερο δυνατό τρόπο λαμβάνοντας πάντα υπόψη και τις απρόβλεπτες περιστάσεις που μπορεί να δημιουργηθούν, λόγω της αυξημένης ζήτησης και μετακίνησης των επιβατών, κατά την εν λόγω χρονική περίοδο.

Για την TUS, η ασφάλεια των επιβατών και των υπαλλήλων της είναι πολύ σημαντική. Θα θέλαμε να τονίσουμε ωστόσο ότι, όχι μόνο μαθαίνουμε από τα λάθη μας αλλά και προσπαθούμε να βελτιωθούμε, και κάθε μέρα να γινόμαστε καλύτεροι.

Συνοψίζοντας, θα θέλαμε να αναφέρουμε στο επιβατικό μας κοινό ότι για όλους εμάς εδώ στην TUS εκτιμούμε και θεωρούμε πολύ σημαντική την αφοσίωσή σας στην εταιρία και παραμένουμε δεσμευμένοι να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη και την επιλογή σας κάθε μέρα.

Σας ευχαριστούμε για την κατανόησή σας και προσβλέπουμε στην συνεχή σας στήριξη.

Με εκτίμηση

TUS Airways Team»

- Στις **29 Αυγούστου 2017** ο ΦΕΔ έστειλε email (**επισυνάπτεται**) στην εταιρεία TUS ζητώντας επιπλέον πληροφορίες για το θέμα. Συγκεκριμένα ζητήθηκαν οι παρακάτω πληροφορίες:
  - ο «Τα παράπονα των καταναλωτών -όπως αυτά καταγράφονται στη σελίδα σας στο facebook αλλά και το παράπονο της καταναλώτριας στον ΦΕΔ- δεν αφορούν τόσο σε καθυστερήσεις, στις οποίες γίνεται αναφορά στο δελτίο τύπου που δημοσιεύθηκε και στη σελίδα σας στο facebook στις 28.7.2017. Αφορούν κατά βάση σε αλλαγή των δεδομένων της πτήσης και εκτέλεσή της με ενδιάμεσο σταθμό και όχι απευθείας. Μερίδα καταναλωτών -συμπεριλαμβανομένης της καταναλώτριας που υπέβαλε παράπονο στον ΦΕΔ-, θεωρεί ότι παραπλανήθηκε από την επικοινωνία σας και αγόρασε εισιτήριο για απευθείας πτήσεις, ενώ τελικά οι πτήσεις δεν ήταν απευθείας.  
Για να μπορέσει η Επιτροπή να εξετάσει αν τίθεται θέμα παραπλάνησης, παράκληση να μας ενημερώσετε πως τελικά διεκπεραιώθηκαν οι πτήσεις.  
Συγκεκριμένα, **πόσες και ποιες συγκεκριμένα πτήσεις από το σύνολο των απευθείας πτήσεων υλοποιήθηκαν τελικά με ενδιάμεσο σταθμό κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής περιόδου - η οποία εξ όσων αντιλαμβανόμαστε από την πληροφόρηση στη σελίδα σας στο facebook ξεκινά στις 24 Ιουνίου και ολοκληρώνεται στις 31 Αυγούστου.**
  - ο Στη χθεσινή τηλεφωνική μας συνομιλία, αναφερθήκατε σε ένα αεροσκάφος που παρουσίασε μηχανικά προβλήματα. Επίσης και στο δελτίο τύπου της 28<sup>ης</sup> Ιουλίου, γίνεται αναφορά σε κάποια κωλύματα των αεροσκαφών. Παράκληση να μας ενημερώσετε **ποιο ή ποια αεροσκάφη εμφάνισαν προβλήματα, πότε εμφανίστηκαν τα προβλήματα αυτά, πως επηρέασαν το πρόγραμμά σας και πότε τελικά επιλύθηκαν.**
  - ο Τέλος, παράκληση να μας ενημερώσετε **πότε παραλήφθηκε τελικά το 5ο αεροσκάφος και πότε ξεκίνησε το πτητικό του πρόγραμμα.»**

### **Απόφαση:**

- Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή μελέτησε το παράπονο και τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν για το θέμα.
- Μελέτησε τη σελίδα της εταιρείας στο facebook και εκτιμά από τα παράπονα που καταγράφονται εκεί, ότι το παράπονο της καταναλώτριας δεν ήταν μεμονωμένο περιστατικό. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύει και η ανακοίνωση τύπου της εταιρείας.
- Μελέτησε επίσης το πρόγραμμα πτήσεων της εταιρείας από 27.6. μέχρι και 25.7.2017 το οποίο έλαβε με email από το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας (**επισυνάπτεται**). Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τις τελικές πτήσεις όπως εκτελέστηκαν και καταγράφηκαν στο σύστημα. Στο πρόγραμμα αρκετές πτήσεις φαίνεται να μην πραγματοποιήθηκαν απευθείας.

- Η Επιτροπή αντιλαμβάνεται ότι η εταιρεία ξεκίνησε την προώθηση και τις πωλήσεις εισιτηρίων για τους καλοκαιρινούς προορισμούς ήδη από τον Ιανουάριο. Στις 13.1.2017 υπάρχει δημοσίευμα που αναφέρει ότι:  
  
«Η κυπριακή αεροπορική εταιρεία TUS Airways: "The Ultimate Schedule" συνεχίζει να αναπτύσσεται, επεκτείνοντας τις εργασίες της με νέες απευθείας πτήσεις από τη Λάρνακα προς επτά ελληνικά νησιά: τη Σκιάθο, την Κάρπαθο, την Κεφαλονιά, τη Μυτιλήνη (Λέσβος), την Κω, τη Σάμο και τη Ρόδο. Έτσι οι Κύπριοι ταξιδιώτες θα έχουν την ευκαιρία να επισκεφθούν μερικά από τα πιο δημοφιλή και ομορφότερα Ελληνικά νησιά, απολαμβάνοντας το βολικό πρόγραμμα και την άνεση με τα οποία έχει ταυτιστεί η TUS Airways.  
Τα νέα εποχιακά δρομολόγια από τη Λάρνακα αρχίζουν στις 24 Ιουνίου και θα ισχύουν για δύο μήνες, μέχρι το τέλος του καλοκαιριού στις 31 Αυγούστου. Η TUS Airways θα προσφέρει δύο πτήσεις την εβδομάδα προς κάθε νησί, κάθε Τρίτη και Σάββατο, εκτός από τις πτήσεις προς την Κάρπαθο, που θα εκτελούνται κάθε Τετάρτη και Σάββατο. Οι πτήσεις αυτές προστίθενται στις απευθείας πτήσεις που ήδη εκτελεί η TUS Airways από τη Λάρνακα προς το Τελ Αβίβ και τη Χάιφα, και από τη Λάρνακα προς το Αμμάν.  
Τα εισιτήρια για τις εν λόγω πτήσεις είναι ήδη διαθέσιμα και μπορείτε να κάνετε κράτηση είτε από την ιστοσελίδα της εταιρείας ([www.tusairways.com](http://www.tusairways.com)) είτε μέσω του ταξιδιωτικού σας πράκτορα. ...»
- Η Επιτροπή ζήτησε πρόσθετες διευκρινίσεις με email ημερ. 29.8.2017. Δυστυχώς δεν έλαβε καμία απάντηση από την εταιρεία.
- Από τα όσα τέθηκαν ενώπιον της η Επιτροπή εκτιμά ότι ενδεχομένως προκύπτει παραβίαση των άρθρων 1, 3, 5 του Κυπριακού Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας, άρθρα τα οποία αφορούν σε θέματα παραπλάνησης του καταναλωτή.
- Με δεδομένη όμως τη μη συνεργασία από την εταιρεία, η Επιτροπή κρίνει ορθό να παραπέμψει το θέμα για εξέταση στην **Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή**. Η Υπηρεσία είναι η αρμόδια για την εφαρμογή του **N. 103(I)/2007** περί των **Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές**, νόμος που περιλαμβάνει και τις παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές και παραλείψεις.

-----

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στον Κανονισμό της τελευταίας (Άρθρο 1, παρ. γ). Αίτηση επανελέγχου στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή γίνεται γραπτώς με αναφορά στην αρχική προσφυγή και τη σχετική απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής προς τους εμπλεκόμενους.

Με δεδομένο ότι η άσκηση αίτησης επανελέγχου από τη Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα όσον αφορά στην απόφαση της Πρωτοβάθμιας, η Δευτεροβάθμια Επιτροπή δεν θα επιλαμβάνεται αιτήσεων επανελέγχου εάν δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με την απόφαση της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής.