

Προς: ΟΑΣΑ

Θέμα: Ακύρωση ισχύος παλαιών εισιτηρίων και αντικατάστασή τους με νέα

Ημ/νια: 18/3/2011

Κύριοι,

Με την ανακοίνωσή σας της 24/2/11 αναφέρετε ότι τα παλαιά εισιτήρια θα ανταλλάσσονται σε ειδικούς χώρους και ώρες με νέα ισόποσης αξίας.

Δεδομένου ότι η εταιρία μας προμηθεύτηκε από πωλητήριο της εταιρίας σας αριθμό εισιτηρίων για την κίνηση του προσωπικού μας, θεωρούμε την ανωτέρω ανακοίνωσή ως απόπειρα μονομερούς τροποποίησης των όρων της συμφωνίας που συνήφθει μεταξύ του ΟΑΣΑ και ημών κατά την αγορά των εισιτηρίων.

Δεδομένου ότι η εταιρία μας αγόρασε το *δικαίωμα χρήσης* των μέσων μαζικής μεταφοράς όπως αυτό περιγράφεται επί του εισιτηρίου (δηλαδή το δικαίωμα χρήσης όλων των μέσων για 90 λεπτά από την πρώτη επικύρωση), η ανωτέρω ανακοίνωσή σας αποτελεί:

α) *Αθέτηση συμφωνίας*: η αξία του εισιτηρίου ορίζεται από την αξία των παρεχομένων υπηρεσιών των οποίων επιτρέπει την χρήση. Η απαίτησή σας, λοιπόν, για την πληρωμή διαφοράς κατά την ανταλλαγή παλαιού εισιτηρίου με νέο είναι αστήρικτη, καταχρηστική και αποτελεί μονομερή τροποποίηση της συμφωνίας μας η οποία δεν είναι αποδεκτή από εμάς και ως εκ τούτου δεν είναι σύννομη.

β) *Αθέμιτη εμπορική πρακτική*: η απαίτησή σας για την ανταλλαγή των εισιτηρίων σε ελάχιστα πωλητήρια, με περιορισμένο ωράριο και για περιορισμένο χρονικό διάστημα συνιστά «Αθέμιτη Εμπορική Πρακτική» όπως αυτή περιγράφεται στην Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου. Επίσης αποτελεί μονομερή τροποποίηση της συμφωνίας μας μια και η διαδικασία ανταλλαγής των εισιτηρίων επιβάλλει πρόσθετους περιορισμούς στην χρήση υπηρεσιών οι οποίες έχουν ήδη πληρωθεί καλή τη πίστει.

Σημειωτέον ότι η υπ. αριθμόν 385/ΕΓΔΕΚΟ 0012 της 5/1/2011 (Καθορισμός κομίστρων ΕΘΕΛ, ΗΣΑΠ, ΗΛΠΑΠ, ΑΜΕΛ, ΤΡΑΜ) που καθορίζει τις νέες τιμές πώλησης εισιτηρίων, αφορά την αγορά νέων εισιτηρίων αλλά δεν επηρεάζει ή αναφέρεται στα παλαιά (χρήση ή αντικατάσταση).

Ως εκ τούτου, υποχρεούστε να αντικαταστήσετε τα εισιτήρια που έχουμε στην κατοχή μας με νέα *ίσων δικαιωμάτων χρήσης* (ήτοι ονομαστικής αξίας € 1,40) και η συναλλαγή αυτή θα πρέπει να είναι δυνατόν να γίνει σε οποιοδήποτε ταμείο του ΟΑΣΑ τις κανονικές ώρες λειτουργίας των ταμείων του ΟΑΣΑ. Εναλλακτικά μπορείτε να μας αποστείλετε επιστολή που να μας επιτρέπει να χρησιμοποιούμε τα εισιτήρια που έχουμε στην κατοχή μας για τους επόμενους 12 μήνες ή να στείλετε υπάλληλό σας στα γραφεία της εταιρίας μας εργάσιμες ημέρες και ώρες για να πραγματοποιήσει την αντικατάσταση.

Επίσης επειδή θεωρούμε ότι η συμπεριφορά της εταιρίας σας αντίκειται στις αρχές προστασίας του καταναλωτή, κοινοποιούμε την παρούσα επιστολή στον συνήγορο του καταναλωτή.

Λόγω της μικρής περιόδου ανταλλαγής των εισιτηρίων που εσείς επιβάλατε επίσης καταχρηστικά, θα πρέπει να απαντήσετε στην επιστολή αυτή εντός 3 εργασίμων ημερών από την παραλαβή της παρούσης.

Φιλικά


Βασίλης Πρεβελάκης



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΑΣΤΙΚΩΝ
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΑΘΗΝΩΝ

**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤ/ΚΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ**

Αρ. Πρωτ.	: 4116/18.03.2011	Προς:	
Ημερομηνία	: 13/04/2011	Β. Πρεβελάκης Ε.Ε.	
Πληροφορίες	: Μαυρουδή Μαρία	Αλκιμάχου 2	
Τηλέφωνο	: 210-8200936	116 34 Αθήνα	
Φαξ	: 210-8213325	Fax: 210-7294030	
Email	: MariaM@oasa.gr	Υπόψη κου Β. Πρεβελάκη	
Θέμα	: Διαδικασία ανταλλαγής εισιτηρίων		
Σχετικό	: Το από 18/3/2011 έγγραφό σας		

Σε απάντηση των αναφερομένων στην από 18.3.2011 επιστολή σας, σχετικά με την ανταλλαγή των εισιτηρίων παλαιών τιμών, θα πρέπει να σας ενημερώσουμε για τα εξής:

Η διαδικασία ανταλλαγής εισιτηρίων καθορίστηκε με τα από 24/2/2011, 11/3/2011, 30.3.2011 & 6.4.2011 Δελτία τύπου του Ο.Α.Σ.Α., σύμφωνα με την οποία τα εισιτήρια παλαιών τιμών ανταλλάσσονται με ισόποσης αξίας νέα εισιτήρια, σε συγκεκριμένα σημεία του συστήματος των Αστικών Συγκοινωνιών.

Ο λόγος που τα προαναφερόμενα σημεία είναι τα μόνα που πραγματοποιούνται ανταλλαγές εισιτηρίων, είναι ότι οι ανταλλαγές αφορούν 18 διαφορετικούς τύπους παλαιών εισιτηρίων οι ποσότητες των οποίων θα πρέπει να καταμετρούνται, να ελέγχονται και να ανταλλάσσονται με αντίστοιχες ποσότητες εισιτηρίων νέων τιμών, αφού εκτιμηθεί η κατά περίπτωση προκύπτουσα διαφορά. Η διαδικασία αυτή είναι πολύπλοκη, απαιτεί τη χρήση μηχανογραφικής εφαρμογής και δεν είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί μόνο από τον εκδότη στα απλά εκδοτήρια πώλησης εισιτηρίων.

Σύμφωνα με το ισχύον Δελτίο Τύπου του Ο.Α.Σ.Α. η ανταλλαγή των παλαιών εισιτηρίων έχει παραταθεί έως και την Παρασκευή 6/5/2011 και πραγματοποιείται στα γραφεία του ΟΑΣΑ, Μετσόβου 25, στο ισόγειο του κτηρίου, από τις 08:00 μέχρι τις 14:00, και στο σταθμό του Μετρό ΣΥΝΤΑΓΜΑ, από τις 10:00 μέχρι τις 18:00, τις εργάσιμες ημέρες.

Ευχαριστούμε για την επικοινωνία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Ο Διευθυντής Κομίστρου
Γιάννης Μάμαλης

Για την ακρίβεια
Η Τμ/ρχης της Γραμματείας



Ελένη Μάλλιου

ΜΕΤΣΟΒΟΥ 15, 106 82 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ.: 210-8200999, 210-8836076-80
FAX : 210-8212219
E-mail: oasa@oasa.gr
Web site: www.oasa.gr

Προς: κόν Γιάννη Μάμαλη, Διευθυντή Κομίστρου, ΟΑΣΑ

Θέμα: Ακύρωση ισχύος παλαιών εισιτηρίων και αντικατάσταση τους με νέα

Ημ/νια: 14/4/2011

Κύριε Μάμαλη,

Σε συνέχεια της επιστολής σας της 14/4/2011 που μου στείλατε με fax.

α) Αναφέρετε, πολύ σωστά, ότι την ακύρωση των παλαιών εισιτηρίων και την αντικατάσταση τους με νέα σε συνδυασμό με την καταβολή χρηματικής διαφοράς την έλαβε μονομερώς ο ΟΑΣΑ και την ανακοίνωσε με δελτίο τύπου. Ο ΟΑΣΑ όμως είναι νομικό πρόσωπο και ως εκ τούτου οφείλει να τηρεί τις διατάξεις του αστικού δικαίου. Η μονομερής μετατροπή συμφωνίας αντίκειται στο αστικό δίκαιο. Άρα αν θέλετε να τροποποιήσετε την συμφωνία μας πρέπει να έχετε την σύμφωνη γνώμη μου, την οποία, φυσικά, δεν έχετε.

Η πρακτική σας αντίκειται στο άρθρο 9ζ του νόμου περί προστασίας των καταναλωτών το οποίο μάλιστα την χαρακτηρίζει ρητά ως «Αθέμιτη και Επιθετική Εμπορική Πρακτική».

«κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης [...]»

β) Ο ισχυρισμός σας ότι ο υπολογισμός της διαφοράς είναι δύσκολος και συνεπώς απαιτεί «μηχανογραφική εφαρμογή» είναι αστείος. Ο υπολογισμός αυτός απαιτεί γνώσεις αριθμητικής και ίσως την βοήθεια από ένα κομπουτεράκι. Π.χ.

Αξία Παλαιού Εισιτηρίου	Αξία Νέου Εισιτηρίου	Διαφορά	Αριθμός Εισιτηρίων	Μερικά Σύνολα
1,00	1,40	0,40	7	2,80
0,50	0,70	0,20	12	2,40
κλπ.	.	.		
κλπ.	.	.		
κλπ.	.	.		
ΣΥΝΟΛΟ				5,20

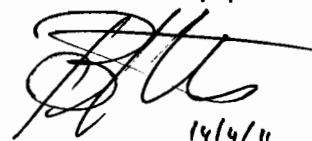
Οι υπάλληλοι των ταμείων ούτως ή άλλως πρέπει να είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν αγορές εισιτηρίων διαφόρων τύπων (και τιμών) και να δίνουν ρέστα με νομίσματα τουλάχιστον 11 διαφορετικών τύπων (π.χ. από κέρματα του 1 λεπτού έως χαρτονομίσματα των 20 Ευρώ).

Τέλος ο υπολογισμός αυτός είναι περιττός μια και ούτε υποχρέωση ανταλλαγής ούτε υποχρέωση πληρωμής διαφοράς προβλέπεται από την υφιστάμενη συμφωνία μας.

Με βάσει τα ανωτέρω σας καλώ να αντικαταστήσετε τα εισιτήρια που έχουμε στην κατοχή μας με νέα *ίσων δικαιωμάτων χρήσης* (ήτοι ονομαστικής αξίας € 1,40) και η συναλλαγή αυτή θα πρέπει να είναι δυνατόν να γίνει σε οποιοδήποτε ταμείο του ΟΑΣΑ τις κανονικές ώρες λειτουργίας των ταμείων του ΟΑΣΑ. Εναλλακτικά μπορείτε να μας αποστείλετε επιστολή που να μας επιτρέπει να χρησιμοποιούμε τα εισιτήρια που έχουμε στην κατοχή μας για τους επόμενους 12 μήνες ή να στείλετε υπάλληλό σας στα γραφεία της εταιρίας μας εργάσιμες ημέρες και ώρες για να πραγματοποιήσει την αντικατάσταση.

Στο μεταξύ, κάθε αμφισβήτηση της εγκυρότητας των παλαιών εισιτηρίων θα θεωρηθεί ότι αποτελεί παράβαση της σύμβασης που υφίσταται μεταξύ ημών και του ΟΑΣΑ (και των άλλων εταιρειών που χρησιμοποιούν τα ενιαία εισιτήρια) και θα συνεπάγεται την επιβολή πληρωμής από εσάς του ποσού των €200,00 ανά περίπτωση. Αυτό το ποσό δεν δύναται να συμψηφιστεί με τυχόν νομικά έξοδα που θα σχετίζονται με την είσπραξη του ποσού αυτού, ή της θεραπείας οιασδήποτε βλάβης που τυχόν προέλθει σε εμάς ή το προσωπικό μας σε σχέση με την αθέτηση της ανωτέρω συμφωνίας από πλευράς του ΟΑΣΑ ή των άλλων εταιρειών που χρησιμοποιούν τα ενιαία εισιτήρια.

Με τιμή



14/4/11

Βασίλης Πρεβελάκης



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΑΣΤΙΚΩΝ
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΑΘΗΝΩΝ

**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤ/ΚΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ**

Αρ. Πρωτ.	: 5983/ΓΕΔΧΕ/ΔΟΚ	Προς:
Ημερομηνία	: 20/04/2011	Β. Πρεβελάκης & ΣΙΑ Ε.Ε.
Πληροφορίες	: Μαυρουδή Μαρία	Αλκιμάχου 2
Τηλέφωνο	: 210-8200936	116 34 Αθήνα
Φαξ	: 210-8213325	Fax: 210-7294030
E-mail	: MariaM@oasa.gr	Υπόψη κου Β. Πρεβελάκη
Θέμα	: Διαδικασία ανταλλαγής εισιτηρίων	
Σχετικά	: Τα από 15/3/2011, 12.4.2011 & 14.4.2011 έγγραφά σας Το με αρ. πρωτ. 4116/13.4.2011 έγγραφό μας.	

Σε απάντηση των όσων διαλαμβάνονται στην από 14/04/2011 σχετική επιστολή σας, σχετικά με την ανταλλαγή των εισιτηρίων παλαιών τιμών, θα πρέπει να σας ενημερώσουμε για τα εξής:

Η συμφωνία μεταξύ του Ο.Α.Σ.Α. και του επιβάτη έχει χρονική αφετηρία τη στιγμή της επιβίβασης στο όχημα ή στο συρμό. Η προαγορά των εισιτηρίων δίνει στον επιβάτη δικαίωμα για επιβίβαση και ο Ο.Α.Σ.Α. έχει υποχρέωση να μεταφέρει τον επιβάτη όταν αυτός επιβιβάζεται σε οποιοδήποτε Μέσο Μαζικής Μεταφοράς.

Κατά συνέπεια ο Ο.Α.Σ.Α. δεν ευθύνεται για μαζικές προαγορές εισιτηρίων από πιθανούς μελλοντικούς επιβάτες, δεδομένου ότι η σύμβαση μεταφοράς δεν είναι βέβαιο ότι θα καταρτιστεί τελικά, αφού είναι αβέβαιο το εάν και τότε ο επιβάτης θα επιβιβαστεί σε κάποιο μέσο.

Θα πρέπει να σας διευκρινίσουμε εκ νέου ότι κατά τη διαδικασία ανταλλαγής, ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να ανταλλάξει τους τύπους παλαιών εισιτηρίων που διαθέτει με οποιουδήποτε τύπους εισιτηρίων νέων τιμών επιθυμεί. Η διαδικασία αυτή είναι χρονοβόρα καθώς τα προς ανταλλαγή εισιτήρια καταμετρούνται, ελέγχονται ως προς τη γνησιότητά τους και εν συνεχεία εκτιμάται η κατά περίπτωση προκύπτουσα διαφορά. Εάν τα εκδοτήρια πώλησης εισιτηρίων πραγματοποιούσαν και τη διαδικασία ανταλλαγής παλαιών εισιτηρίων παράλληλα με τη διάθεση εισιτηρίων και μηνιαίων κουπονιών, είναι βέβαιο ότι θα δημιουργούνταν καθυστερήσεις και πιθανές διενέξεις με το επιβατικό κοινό.

Τέλος θα πρέπει να λάβετε υπόψη ότι για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού, το χρονικό διάστημα πραγματοποίησης των ανταλλαγών, έχει παραταθεί χρονικά και σύμφωνα με το τελευταίο Δελτίο Τύπου του Ο.Α.Σ.Α. ισχύει μέχρι τις 6/5/2011.

Με βάση τα ανωτέρω, για τη διαδικασία ανταλλαγής των εισιτηρίων παλαιών τιμών που έχετε στην κατοχή σας ισχύουν τα αναφερόμενα στην με αρ. πρωτ. 4116/18.3.2011 επιστολή μας.

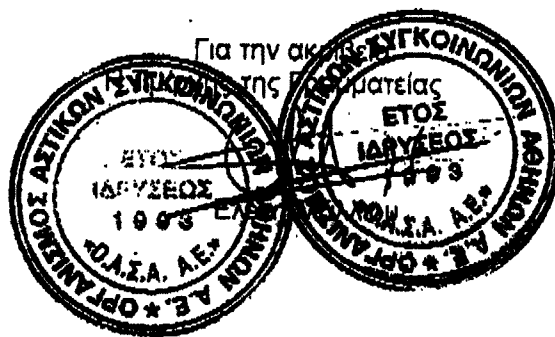
Ευχαριστούμε για την επικοινωνία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Ο Διευθύντης Κομίστρου

Γιάννης Μάμαλης

Εσωτερική διανομή:

-Γρ. Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου





Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

23 Μαΐου 2011

Αριθμ. Πρωτ.: 138980/12757/2011

Πληροφορίες: Αικατερίνη Μαλεβίτη
(τηλ.:2107289832)

Προς τη
Νομική Υπηρεσία του
Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών
Μετσόβου 15
10682 Αθήνα


Αξιότιμοι κύριοι,

Στο Συνήγορο του Πολίτη περιήλθε αναφορά του κ. Βασίλη Πρεβελάκη (φάκ. υπόθ. 138980/), με την οποία υποστηρίζει ότι ο ΟΑΣΑ ακολουθεί αθέμιτες πρακτικές αναφορικά με την αύξηση του αντιτίμου των εισιτηρίων και την υποχρέωση επιστροφής των παλαιών και προμήθειας νέων, αντί καταβολής επιπλέον 0,40 ευρώ.

Ειδικότερα, όπως προκύπτει από το περιεχόμενο της υποβληθείσας αναφοράς, ο κ. Πρεβελάκης κατά τα τέλη του έτους 2010 προαγόρασε σημαντικό αριθμό εισιτηρίων για το προσωπικό της εταιρίας του. Την 05.01.2011 εξεδόθη η ΚΥΑ 385/ΕΓΔΕΚΟ 0012, με την οποία απεφασίστη η από 01.02.2011 αναπροσαρμογή των κομίστρων για τους συγκοινωνιακούς φορείς της περιοχής ευθύνης του ΟΑΣΑ, χωρίς να μνημονεύεται σε αυτή η διαχείριση των εισιτηρίων που είχαν προαγοραστεί πριν την έκδοση της ΥΑ. Ακολούθησε η ανακοίνωση του ΟΑΣΑ με την οποία γνωστοποιήθηκε στο επιβατικό κοινό ότι τα εισιτήρια με την παλαιά τιμή μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μέχρι την 14.2.2011, άλλως θα ανταλλάσσονταν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας και σε καθορισμένα σημεία, με νέα ισόποσης αξίας εισιτήρια. Ο αναφερόμενος, με τις από 18.03.11 και 14.04.11 επιστολές που σας απηύθυνε, επεσήμανε ότι με αυτή την απόφαση του ΟΑΣΑ τροποποιείται μονομερώς η σύμβαση που ο ίδιος συνήψε με τον Οργανισμό και εισάγεται αθέμιτη και επιθετική εμπορική πρακτική.

Ο ΟΑΣΑ, σε απάντηση των ως άνω επιστολών, απέστειλε τα από 13.4.2011 και 20.04.11 έγγραφα, στα οποία διαλαμβάνονται τα εξής: Η συμφωνία μεταξύ του ΟΑΣΑ και του επιβάτη έχει χρονική αφετηρία τη στιγμή της επιβίβασής του στο όχημα ή το συρμό, συνεπώς ο ΟΑΣΑ δεν ευθύνεται για μαζικές προαγορές εισιτηρίων, καθώς πριν την επιβίβαση του επιβάτη στο μέσο δεν καταρτίζεται η σύμβαση μεταφοράς.

Στο σημείο αυτό ωστόσο, θα θέλαμε να σας υπενθυμίσουμε ότι σύμφωνα με το άρθρο 192 ΑΚ, σύμβαση καταρτίζεται μόλις περιέλθει σε αυτόν που πρότείνει η δήλωση αποδοχής της πρότασής του. Συνεπώς, με την αποδοχή της πρότασης καταρτίζεται μία συμφωνία, η οποία δεσμεύει αμοιβαίως τα δύο μέρη. Εν προκειμένω, κατά το χρόνο που ο αναφερόμενος αγόρασε τα επίμαχα εισιτήρια, τα οποία αποτελούν τεκμήρια σύμβασης μεταφοράς, κατήρτισε μαζί σας προφορική σύμβαση μεταφοράς, αποδεχόμενος τους όρους που ο Οργανισμός ως μεταφορέας έθετε, για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών. Μεταξύ δε των όρων που ο αναφερόμενος απεδέχθη, ήταν και η υποχρέωσή του να καταβάλει συγκεκριμένο και προκαθορισμένο αντίτιμο, ανάλογο των διαδρομών που επέλεξε να πραγματοποιήσει. Συνεπώς, κατά τους ισχυρισμούς του πολίτη, με την απόφαση του ΟΑΣΑ με την οποία επεβλήθη στους επιβάτες να ανταλλάξουν τα εισιτήρια παλαιάς τιμής που κατείχαν με νέα, καταβάλλοντας επιπλέον διαφορά, παραβιάζεται μονομερώς ουσιώδης



όρος της σύμβασης που τα μέρη συνολογήσαν. Περαιτέρω, εύλογα ο πολίτης διατείνεται ότι η άρνηση του ΟΑΣΑ να επιτρέψει στους επιβάτες που έχουν προαγοράσει εισιτήρια με την παλαιά τιμή να τα χρησιμοποιήσουν μέχρις εξαντλήσεώς τους, αντιβαίνει την αρχή της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Επιπροσθέτως, αμφιβολίες αναφύονται και περί της νομιμότητας της διαδικασίας που στην ανακοίνωση του ο ΟΑΣΑ προέβλεπε για τα εισιτήρια με την παλαιά τιμή, δεδομένου του γεγονότος ότι στην προσφάτως εκδοθείσα ΥΑ δεν περιλαμβάνεται οποιαδήποτε πρόβλεψη για τη ρύθμιση αυτού του ζητήματος.

Μετά τα ταύτα, θα σας παρακαλούσαμε υπό το πρίσμα των προαναφερομένων, να επανεξετάσετε τα θέματα που και ο πολίτης θίγει με την υποβληθείσα αναφορά του και να μας γνωστοποιήσετε τις απόψεις σας το συντομότερο δυνατό.

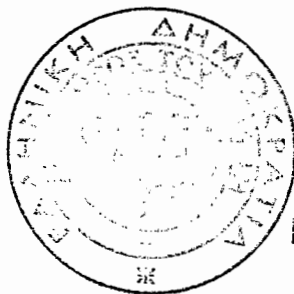
Σε αναμονή της άμεσης ανταπόκρισής σας, σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Με τιμή

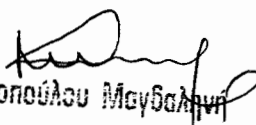
Καλλιόπη Σπανού
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση:

Κος Πρεβελάκης Βασίλης
Αλκιμάχου 2
116 34 Αθήνα



Ακριβές Αντίγραφο


Νικολακοπούλου Μαγδαληνή