

## تغريم شركة طيران "ناس" السعودية بسبب الإهمال

بدأ - وسط تزايد الشكاوى بشأن عددٍ من شركات الطيران السعودية، في السنوات الأخيرة، هيئة حماية المستهلك الهندية ألمّت طيران "ناس" بدفع تعويضٍ قدره 1.25 مليون روبية، أي ما يُعادل الـ 14 ألف دولار أمريكي، لراكبة عن فقدان أمتتها بمطار مومباي في الهند، حيث اشتكت لهيئة معالجة نزاعات المستهلكين المحلية، التي أفادت بتجذب الشركة السعودية العمدي لجميع الإجراءات المنطقية للعثور على الحقيبة المفقودة.

وفي التفاصيل، المُشتكيَة كانت حجزَت رحلة عودتها وعائلتها إلى مومباي، من اسطنبول مع رحلة ربطٍ منَ الرياض، حيث وضعَ موظّفو شركة الطيران علامات على أربع حقائب فقط، بينما بقيت الخامسة ضائعةً عن وجْهَ الوصول. النقطة الأهم تكمنُ في تواصل المرأة مرّاتٍ عدّة عبر اجتماعاتٍ ورسائلٍ ودردشات، قبل أن تلتقيَّ بـ ردّاً غير مسؤول منَ الشركة. يُذكر أنَّ الغرامة المالية التي ستدفعها "ناس" للمُشتكيَة بفائدة 6 بالمائة، سيُضاف إليها مبلغ 10 آلاف روبية كذلك كتعويضٍ عن المضرر النفسي.

الحاصلُ يُسَطّط الضَّوء على حالة مئات المسافرِين الذين يعذّرون مراراً عن استيائهم من تدنّي مستوى الخدمات، بدءاً من تأخير الرحلات وصولاً إلى الإهمال في التعامل مع الأمتَة والشكاوى، ما يُشير إلى عدم سعي المَعنيَّين لمعالجة الأزمات التي يُواجهُها الركّاب خلال السفر.