

## **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΟΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ**

**Ομιλία στην Ημερίδα της Ε.Ε.Τ.Τ. της 23<sup>ης</sup> Ιουνίου 2004 με θέμα  
«Το Νέο Κανονιστικό Πλαίσιο : Εργαλείο Ανάπτυξης για την Αγορά  
Ταχυμεταφορών».**

### **I. Γενικές επισημάνσεις**

Η προστασία του καταναλωτή είναι παράμετρος/πολιτική που διατρέχει οριζόντια όλες τις υπόλοιπες «θεματικές» πολιτικές (π.χ. στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης, των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών, των τροφίμων, της υγείας κ.ο.κ). Βασικά δικαιώματα του καταναλωτή, συγκεκριμένα, η ενημέρωση και πληροφόρηση, η πρόσβαση στη δικαιοσύνη, η διαφάνεια στα προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες, πρέπει να συνυπολογίζονται και να αντανakλώνται στη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου κάθε δραστηριότητας. Και η κοινοτική οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες κάνει ειδική αναφορά στα «έχοντας υπόψη» στην προστασία του καταναλωτή.

Εξάλλου, προστασία του καταναλωτή και ελεύθερος και ουσιαστικός ανταγωνισμός αποτελούν τους δύο πυλώνες του δικαίου της αγοράς. Προστασία του καταναλωτή χωρίς ελεύθερο ανταγωνισμό, δηλαδή σε αγορά που χαρακτηρίζεται από μονοπώλια ή ολιγοπώλια δεν νοείται.

Για το λόγο αυτό, οι καταναλωτές δεν μπορούν παρά να είναι καταρχήν υπέρ του νέου θεσμικού πλαισίου στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, εφόσον αυτό συμβάλλει στην ενίσχυση του ανταγωνισμού. Περισσότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην αγορά, περισσότερες επιλογές, νέες υπηρεσίες, μεγαλύτερες απαιτήσεις για καλύτερη ποιότητα και προσδοκία για ελάττωση αυθαίρετων συμπεριφορών που είναι συνυφασμένες με τα μονοπώλια ή τα ολιγοπώλια. Για τον συγκεκριμένο τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως και όλες τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας ή γενικού ενδιαφέροντος

ωστόσο, η θέση μας τελεί υπό την αυτονόητη όσο και αυστηρή προϋπόθεση της εγγύησης της παροχής καθολικής υπηρεσίας στο καταναλωτικό κοινό.

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι πολύ σημαντικές για τον καταναλωτή. Οι ταχυμεταφορές εμφανίζουν ολοένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για το καταναλωτικό κοινό. Σημειώνεται, πάντως, ότι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες αντιμετωπίζουν και έναν «εξωτερικό» ανταγωνισμό από τις τηλεπικοινωνίες, καθώς οι καταναλωτές όλο και περισσότερο χρησιμοποιούν φαξ και νέα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας εναλλακτικά προς το παραδοσιακότερο ταχυδρομείο.

Η πρώτη κοινοτική οδηγία 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου αποτέλεσε το πρώτο βήμα για το άνοιγμα της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών στον ανταγωνισμό. Ωστόσο, η τροποποίηση της πρώτης κοινοτικής οδηγίας ήταν αναγκαία, αφού, από τις έρευνες που πραγματοποιήθηκαν συνάγεται το συμπέρασμα ότι δεν σημειώθηκε σημαντική πρόοδος στην ποιότητα του εσωτερικού ταχυδρομείου. Ενώ βελτίωση σημειώθηκε στις διασυνοριακές αποστολές –ιδίως ως προς τον χρόνο.

## **II. Χαρακτηριστικά της υπηρεσίας της ταχυμεταφοράς με άμεσο ενδιαφέρον για τον καταναλωτή.**

**1.** Στην ταχυμεταφορά κρίσιμης σημασίας για τον καταναλωτή είναι τα εξής :

- α. Η τιμή – και συνδεδόμενα με αυτή η διαφάνεια στους όρους της συναλλαγής.
- β. Ο χρόνος παραλαβής και ο χρόνος παράδοσης του εγγράφου ή του αντικειμένου.
- γ. Η ασφαλής μεταφορά και η ασφαλής παράδοση στο πρόσωπο το οποίο αφορά η μεταφορά.
- δ. Η αξιοπιστία ως προς τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας
- ε. Η ευθύνη της επιχείρησης στην περίπτωση πλημμελούς παροχής της ταχυμεταφοράς- δηλ. σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή ζημίας του μεταφερόμενου αντικειμένου.

στ. Η διαδικασία επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν.

## **2. Ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές**

Το νέο κανονιστικό πλαίσιο μεριμνά για την ενημέρωση του χρήστη/καταναλωτή ως προς τα παραπάνω καθώς προβλέπει την υποχρέωση των επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς να υιοθετούν έναν Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) στο οποίο περιγράφονται τα παραπάνω στοιχεία. Ας σημειωθεί πάντως ότι από δειγματοληπτική έρευνα που έχει κάνει η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ σε γραφεία επιχειρήσεων ταχυμεταφορών ο Χάρτης αυτός δεν ήταν διαθέσιμος ούτε γνώριζαν οι υπάλληλοι περί της ύπαρξής του.

## **3. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ)**

Το έγγραφο το οποίο δίδεται στον πελάτη/καταναλωτή/χρήστη και αναφέρεται στην ταχυμεταφορά είναι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς. Από το νόμο δεν υπάρχει υποχρέωση στις επιχειρήσεις ταχυμεταφοράς να συμπεριλαμβάνουν σε αυτό την ατομική σύμβαση ταχυμεταφοράς. Στην πράξη, ωστόσο, οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ενσωματώσει στο πίσω μέρος του Συνοδευτικού Δελτίου τους όρους της ατομικής σύμβασης. Θα πρέπει όμως να παρατηρήσει κανείς καταρχήν ότι οι όροι αναγράφονται με ιδιαίτερα μικρά γράμματα, τα οποία δυσχεραίνουν την ανάγνωση και την κατανόηση του περιεχομένου τους και υποβαθμίζουν στη συνείδηση του καταναλωτή την αξία που έχουν στην παροχή της υπηρεσίας. Οι συμβάσεις λοιπόν που συνάπτουν οι καταναλωτές αποτελούν συμβάσεις προσχώρησης. Δηλαδή, οι όροι είναι, προς αποφυγήν εξόδων και απώλειας διαπραγματευτικού χρόνου, διατυπωμένοι εκ των προτέρων από την επιχείρηση ταχυμεταφοράς, και ο χρήστης/καταναλωτής δεν μπορεί να τους διαπραγματευτεί παρά μόνο να επιλέξει αν θα συμβληθεί ή όχι με την επιχείρηση (“take it or leave it”).

#### 4. Ατομική σύμβαση - Γενικοί όροι των Συναλλαγών

Σε σχέση με τους όρους των συμβάσεων ταχυμεταφοράς, από τη συλλογή και την μελέτη που έκανα ενόψει της σημερινής εκδήλωσης, θα μπορούσε να κανείς ορισμένες επισημάνσεις :

α. Οι όροι είναι σχεδόν πανομοιότυποι για όλες τις επιχειρήσεις και έχουν ως βασικό αντικείμενο και σκοπό τον περιορισμό της ευθύνης της επιχείρησης στην περίπτωση που η ταχυμεταφορά δεν πραγματοποιηθεί κανονικά. Το γεγονός ότι οι όροι είναι σχεδόν ίδιοι με μικρές διαφοροποιήσεις για όλες τις επιχειρήσεις επιβεβαιώνει το συμπέρασμα (και την εμπειρία μας από τους ΓΟΣ σε άλλους τομείς, όπως π.χ. στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες) ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων (προμηθευτών) δεν έχει αποδειχθεί μέχρι σήμερα ικανός να οδηγήσει σε βελτίωση των χρησιμοποιούμενων ΓΟΣ προς την κατεύθυνση της δίκαιης διαμόρφωσης του περιεχομένου τους. Η αγορά, από μόνη της, δεν φαίνεται ότι μπορεί να αντιμετωπίζει το φαινόμενο της χρήσης άνισων και άδικων γενικών όρων στην παροχή της υπηρεσίας της ταχυμεταφοράς κατά την διάθεση των αγαθών ή υπηρεσιών στην κατανάλωση. Εξάλλου, η χρήση πανομοιότυπων όρων συναλλαγής μπορεί να θέτει και ζήτημα παραβίασης της νομοθεσίας του ανταγωνισμού ως ειδικής περίπτωσης απαγορευμένων κατ' άρθρο 1 παρ.1<sup>α</sup> ν.703/77 σύμπραξης.

Προφανή απαγορευόμενη συμπεριφορά συνιστά η από κοινού διαμόρφωση των τιμών. Ωστόσο, και άλλοι όροι, εκτός από την τιμή, μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντικοί τόσο για τους ανταγωνιστές όσο και για τους καταναλωτές. Λ.χ. όταν αναφερόμαστε σε υπηρεσία ταχυμεταφοράς έχει ιδιαίτερη σημασία να μην υπάρχουν όροι που υπονομεύουν τον σκοπό της ταχυμεταφοράς, που είναι η ασφαλής και ταχεία αποστολή του δέματος ή του εγγράφου. Αν η επιχείρηση υπονομεύει με τους όρους της σύμβασης την υποχρέωση αυτή, τότε θίγεται η ίδια η φύση, ο πυρήνας του αγαθού, της υπηρεσίας για την οποία μιλάμε.

Είναι πολύ σημαντικό στο σημείο να υπάρχουν διατάξεις και ικανοποιητικοί μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών. Η εμπειρία, άλλωστε, δείχνει ότι όταν δεν υπάρχει ικανοποιητική προστασία των δικαιωμάτων των

καταναλωτών τότε ο ανταγωνισμός μετατρέπεται σε ένα ανταγωνισμό αθέμιτων πρακτικών.

β. Μεταξύ των όρων που σήμερα χρησιμοποιούνται ευρέως θα μπορούσε να αναφερθεί κανείς σε ορισμένους για τους οποίους τίθεται σοβαρό ζήτημα διατάραξης της ισορροπίας υποχρεώσεων και δικαιωμάτων σε βάρος του καταναλωτή, και οι οποίοι γι' αυτό το λόγο είναι άκυροι και ανίσχυροι, σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν. 2251/94 για την προστασία του καταναλωτή που άλλωστε ενσωματώνει την κοινοτική Οδηγία σχετικά με τους καταχρηστικούς όρους (93/13ΕΟΚ). Ας σημειωθεί ότι όπως ρητά αναφέρεται στο προοίμιο της Οδηγίας 97/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις κοινοτικές ταχυδρομικές υπηρεσίες η κοινοτική οδηγία για τους καταχρηστικούς όρους εφαρμόζεται και όσον αφορά τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

- Τέτοιος όρος χαρακτηριστικά μπορεί να θεωρηθεί ο όρος σύμφωνα με τον οποίο : «Σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της .....περιορίζεται **στο χαμηλότερο** από τα παρακάτω οριζόμενα ποσά : α) στο ποσό των 59 €, (αλλη επιχείρηση αναφέρει 44 € για έγγραφο και 132 € για αντικείμενα κ.ο.κ.). β) στο πραγματικό ποσό των απώλειας ή βλάβης ή ζημίας το οποίο καταβλήθηκε για το έγγραφο ή το δέμα γ) στην πραγματική αξία των αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, τον παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο. Ο όρος αυτός προσκρούει στο άρθρο 2 παρ. 7 περ. ιγ) του Ν.2251/94 :»Καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή».

Ας σημειωθεί, εδώ, ότι κατ' εφαρμογή του άρθρου 24 Ν.2668/98, έχει εκδοθεί από το 2000 από τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών μία απόφαση με την οποία καθορίζεται η ελάχιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς το χρήστη. Η ελάχιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση έχει ως σκοπό να διευκολύνει τον χρήστη, καθώς δεν χρειάζεται να αποδείξει τη ζημία του προκειμένου να αξιώσει την καταβολή του ποσού αυτού. Αν, ωστόσο, ο καταναλωτής

εκτιμά ότι η ζημία του βρίσκεται σε υψηλότερα επίπεδα, μπορεί να την αξιώσει αποδεικνύοντάς την. Η διάταξη αυτή δεν περιορίζει επομένως την αξίωση του καταναλωτή για υψηλότερη αποζημίωση.

Σε σχέση με το ζήτημα στο οποίο προ ολίγου αναφέρθηκα για τον ανταγωνισμό στους Γ.Ο.Σ., η απόφαση αυτή του Υπουργείου Μεταφορών προσφέρει ένα παράδειγμα : Σύμφωνα με το άρθρο 5 της απόφασης, «*οι παραπάνω διατάξεις δεν περιορίζουν το δικαίωμα των ταχυδρομικών επιχειρήσεων να καθορίζουν υψηλότερες αποζημιώσεις για τις περιπτώσεις που καθορίζονται με την παρούσα απόφαση*». Στην περίπτωση που συζητάμε εννοείται το δικαίωμα να θεσπίζουν υψηλότερα ποσά με τα οποία θα αποζημιώνεται ο χρήστης, δίχως να χρειάζεται να αποδείξει ζημία. Στην πράξη, ωστόσο, δεν έχει αναπτυχθεί και δεν παρατηρείται ένας τέτοιος ανταγωνισμός για «υψηλότερες αποζημιώσεις».

- Αντίστοιχη είναι και η περίπτωση για τον όρο «*Η ....σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για τυχόν επερχόμενες έμμεσες ζημίες ή απώλειες από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν. Στις ανωτέρω έμμεσες ζημίες ή απώλειες περιλαμβάνεται κάθε απώλεια εισοδήματος, κέδρους, συμφέροντος, αγοράς κλπ.*
- Ο όρος σύμφωνα με τον οποίο «*Ο αποστολέας εγγυάται ότι ...θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά την διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.*
- Ο όρος σύμφωνα με τον οποίο «*Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως σε διάστημα 20 ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την .....Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας*». Ο όρος αυτός είναι προφανώς άκυρος και καταχρηστικός καθώς εμπεριέχει ουσιαστικά μεταβολή δρακόντειας μορφής των όρων παραγραφής.
- Ο όρος σύμφωνα με τον οποίο «*για κάθε νομική διαφορά, αρμόδια είναι τα δικαστήρια Αθηνών*» είναι επίσης καταχρηστικός, όταν ιδίως αφορά μικροδιαφορές καθώς το κόστος και οι δυσχέρειες που μπορεί

να έχει μεταβολή της τοπικής αρμοδιότητας (με βάση λ.χ. τον τόπο κατάρτισης της σύμβασης) είναι τέτοιο που υπονομεύει την πρόσβαση των χρηστών στη δικαιοσύνη. Με τον όρο θεσπίζεται αποκλειστική αρμοδιότητα των δικαστηρίων των Αθηνών κατά παρέκκλιση της γενικής δωσιδικίας της κατοικίας του εναγομένου ή του τόπου σύναψης της σύμβασης. Δημιουργείται, έτσι, ένα εμπόδιο για τον καταναλωτή, ο οποίος δεν κατοικεί στην Αθήνα, και πρέπει να ανεύρει δικηγόρο εκτός του τόπου κατοικίας του και να επιβαρυνθεί με σημαντικά έξοδα αποστολής εγγράφων, απόδειξης με μάρτυρα κλπ για την δικαστική επιδίωξη της απαίτησής του.

**γ. Ασφάλιση για αντικείμενα ή έγγραφα αξίας μεγαλύτερης από της ελάχιστης οριζόμενης π.χ. 60 €**

Σύμφωνα με τους όρους των ατομικών συμβάσεων, οι επιχειρήσεις αφενός μεν περιορίζουν την υποχρέωση αποζημίωσης σε ένα ελάχιστο ποσό στο οποίο παραπάνω αναφέρθηκε, αφετέρου απαιτούν από τους χρήστες να ασφαλίσουν το αποστελλόμενο έγγραφο ή αντικείμενο εφόσον θεωρούν ότι έχει μεγαλύτερη αξία. Να επισημάνουμε καταρχήν ότι η ασφαλιστική κάλυψη έχει αξία για τον χρήστη κυρίως για τις περιπτώσεις που η πρόκληση ζημίας δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της επιχείρησης και δεν υφίσταται υποχρέωση αποζημίωσης αυτής. Αν δηλαδή το αντικείμενο που αποστέλλεται καταστραφεί από υπαιτιότητα της εταιρείας ή προστηθέντος δηλ. προσώπου που εργάζεται γι' αυτήν, υπεύθυνη προς αποζημίωση είναι έτσι κι αλλιώς η εταιρεία, οπότε αυτή θα έπρεπε να αναλάβει και το κόστος της ασφάλισης. Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης προσδοκά εύλογα για το λόγο αυτό ένα χαμηλότερο ασφάλιστρο. Η ΕΚΠΟΙΖΩ στον εν λόγω ζήτημα έχει διαπιστώσει σημαντικό πρόβλημα αδιαφάνειας. Έτσι, ενώ εταιρείες αξιώνουν ασφάλιστρο για την κάλυψη του κινδύνου, εντούτοις δεν χορηγούν στο χρήστη που έχει επιλέξει να ασφαλιστεί έγγραφο της ασφάλισης. Τούτο οδηγεί σε αδιαφάνεια του κόστους, ακόμη περισσότερο και στην υποψία ότι δεν παρέχεται, ειδικά για τον χρήστη, υπηρεσία από ασφαλιστική εταιρεία. Από υποθέσεις που έρχονται στην Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. γνωρίζουμε ότι ασφαλιστήριο ή άλλο έγγραφο που να πιστοποιεί την ασφαλιστική κάλυψη τις περισσότερες φορές δεν δίδεται

στον πελάτη. Έτσι, δεν είναι γνωστοί οι όροι της ασφάλισης. Σε μία περίπτωση καταστροφής ηλεκτρονικού υπολογιστή, ο οποίος είχε ασφαλιστεί μετά από απαίτηση της εταιρείας ταχυμεταφοράς, η εταιρεία ταχυμεταφοράς η οποία αρχικά αρνιόταν να αποζημιώσει τον καταναλωτή, τελικά τον αποζημίωσε προκειμένου να μην ανταποκριθεί στο αίτημά μας για παράδοση σε εμάς του ασφαλιστηρίου το οποίο είχε, σύμφωνα με την ίδια, συναφθεί.

## **5. Πρόσβαση στη δικαιοσύνη**

α. Βασικό χαρακτηριστικό των καταναλωτικών διαφορών είναι η μικρή αξία της συναλλαγής και στις περισσότερες περιπτώσεις της απαίτησης σε σχέση με το κόστος της δικαστικής επιδίωξής της. Έτσι τις πιο πολλές φορές καθίσταται η προβολή των απαιτήσεων του καταναλωτή ασύμφορη γι' αυτόν. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο αποτελεί κοινή παραδοχή ότι πρέπει να δίδεται η δυνατότητα στον καταναλωτή με ανάληψη της αντίστοιχης υποχρέωσης από την επιχείρηση να επιχειρήσει μέσω απλουστευμένων και ανέξοδων διαδικασιών την επίλυση της διαφοράς του. Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες τέτοια συστήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένα. Και ο Ν.2251/94 προβλέπει την κατά τόπον (ανά Νομαρχία) λειτουργία επιτροπών φιλικού διακανονισμού με τριμελή και τριμερή σύνθεση- έναν δικηγόρο που ορίζεται από τον οικείο δικηγορικό σύλλογο, έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου και έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών. Ωστόσο, ο θεσμός αυτός δεν λειτούργησε αποτελεσματικά στην πράξη. Στον ίδιο νόμο προβλέφθηκε η σύσταση «Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών».

β. Στον χώρο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, το άρθρο 18 Ν.2668/1998 αναφερόμενο στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές, αλλά και το ελάχιστο περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης, που προβλέπεται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ρητά αναφέρονται ότι σε αυτόν πρέπει να συμπεριλαμβάνεται από κάθε επιχείρηση επιτροπή επίλυση διαφορών με την συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη. Ωστόσο, δεν

γνωρίζουμε επιχείρηση ταχυμεταφοράς που να ανακοινώνει στο ΣΥΔΕΤΑ ή στην ατομική σύμβαση τέτοια διαδικασία ούτε έχουμε στοιχεία για την λειτουργία τέτοιων επιτροπών στην πράξη. Άλλωστε η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει επιβάλλει σε αρκετές περιπτώσεις κυρώσεις σε επιχειρήσεις ακριβώς για την μη συγκρότηση των επιτροπών επίλυσης διαφορών.

Χρήσιμο θα ήταν, επίσης, αν, εκτός από τον Χ.Υ.Κ. που υιοθετεί κάθε επιχείρηση, ο ίδιος ο κλάδος των ταχυμεταφορών υιοθετούσε έναν κώδικα δεοντολογίας ο οποίος θα λειτουργούσε προς όφελος και των σχέσεων των μελών του κλάδου μεταξύ τους όταν γίνεται χρήση δικτύου άλλης επιχείρησης και για τους συναλασσόμενους με αυτά καταναλωτές. Οι κώδικες δείχνουν ότι τα μέλη του κλάδου είναι αποφασισμένα να ενεργούν με βάση προκαθορισμένες αρχές, ότι δεν επιτρέπουν παροχή υπηρεσιών που αγνοεί τις αρχές αυτές και έτσι ο τομέας των συγκεκριμένων υπηρεσιών γίνεται πιο αξιόπιστος. Οι καταναλωτές θα μπορούσαν να συμμετέχουν με κάποια μορφή στη διαμόρφωσή τους, τόσο στο στάδιο κατάρτισης όσο και στους θεσμούς που θα δημιουργηθούν στο πλαίσιο του κώδικα, και στις διαδικασίες και τα όργανα παρακολούθησης της τήρησης του κώδικα. Σε περίπτωση υιοθέτησης ενός τέτοιου κώδικα δεοντολογίας, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη λειτουργία του, έτσι ώστε αυτός να μη μείνει στο επίπεδο των εντυπώσεων, όπως δυστυχώς συμβαίνει με κώδικες δεοντολογίας που έχουν θεσπιστεί στη χώρα μας σε άλλους τομείς. Είναι δηλαδή σημαντικό ο κώδικας να μη λειτουργήσει ως πρόσχημα, αλλά αντίθετα να αποτελέσει μία σημαντική βαθμίδα επεξεργασίας προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την παροχή των υπηρεσιών. Τέλος, στο σύνολό του, ο κώδικας δεοντολογίας πρέπει να είναι αντικειμενικός και αξιόπιστος έτσι ώστε, παρότι προαιρετικού χαρακτήρα, να λειτουργήσει ως οιονεί δεσμευτικός.

Σε κάθε περίπτωση, ο καταναλωτής/χρήστης της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει το δικαίωμα προσφυγής στην δικαιοσύνη και μάλιστα στο δικαστήριο του τόπου κατοικίας του και όχι, όπως παραπάνω αναφέρθηκε, στα δικαστήρια της Αθήνας.

Κλείνοντας, θα ήθελα να επαναλάβω την εκτίμηση ότι η προστασία των καταναλωτών, των χρηστών των υπηρεσιών θα προσλαμβάνει στο μέλλον όλο και μεγαλύτερη αξία και αυτός είναι ο άξονας στον οποίο θα αναπτυχθεί και ο εν λόγω επιχειρηματικός κλάδος. Η προστασία που προσφέρεται στον καταναλωτή είναι ο δείκτης της ανταγωνιστικότητας που χαρακτηρίζει την επιχείρηση και τον κλάδο και συγχρόνως η προοπτική που έχει.

-----