

Συστάσεις της ΕΕΤΤ προς καταναλωτές, εταιρίες ταχυμεταφορών και e-shops εν όψει των εκπτώτικών ημερών και της εορταστικής περιόδου

15/11/2021

Η σημαντικά αυξημένη ζήτηση για ταχυδρομικές υπηρεσίες που παρατηρήθηκε την αντίστοιχη περσινή περίοδο, ως αποτέλεσμα και των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας, οδήγησε σε μεγάλα προβλήματα ανταπόκρισης των ταχυδρομικών παρόχων, όπως προκύπτει και από το πλήθος των καταγγελιών που έλαβε η ΕΕΤΤ. Για το λόγο αυτό, εν όψει της φετινής εορταστικής περιόδου και των επερχόμενων εκπτώτικών ημερών (Black Friday, Cyber Monday), η ΕΕΤΤ απευθύνει συστάσεις σε καταναλωτές, εταιρίες ταχυμεταφορών και επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

(α) Συστάσεις προς καταναλωτές:

Για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους και την αποφυγή προβλημάτων κατά τη διαδικασία παραλαβής των παραγγελιών τους, οι καταναλωτές συνίσταται να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή στα ακόλουθα:

1. Χρόνος & σημείο παράδοσης/παραλαβής: Πριν από την επιβεβαίωση της παραγγελίας σας από ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop), ενημερωθείτε για τη διαθεσιμότητα του προϊόντος, τη συνεργαζόμενη επιχείρηση ταχυμεταφορών, τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης, τη δυνατότητα ειδοποίησής σας αναφορικά με την ακριβή μέρα που θα παραληφθεί, καθώς και

τον αριθμό αποστολής της (tracking number).

Επιπλέον, αξιοποιείτε το χώρο «σχολίων» στη φόρμα παραγγελίας του προϊόντος, αναγράφοντας επιπρόσθετες πληροφορίες προς την εταιρία ταχυμεταφορών που θα διευκολύνουν τη διαχείριση της αποστολής σας, ιδιαίτερα αν υφίσταται πολύωρη απουσία από την οικία σας σε καθημερινή βάση.

2. Παρακολούθηση αποστολής: Αναζητήστε την πορεία παράδοσης της παραγγελίας σας από το σύστημα εντοπισμού (tracking system) στην ιστοσελίδα της εταιρίας ταχυμεταφορών. Σημειώνεται ότι αποτελεί συνήθη πρακτική των εταιριών να ενημερώνουν για την πορεία της αποστολής μέσω sms, email, τηλεφωνικώς κ.λπ.

3. Επανάληψη της προσπάθειας επίδοσης: Οι εταιρίες ταχυμεταφορών υποχρεούνται σε δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου, σε περίπτωση απουσίας σας κατά την αρχική προσπάθεια, με σχετική έγγραφη/ηλεκτρονική ειδοποίησή σας.

4. Παραλαβή με επιφύλαξη: Έχετε τη δυνατότητα να παραλάβετε με επιφύλαξη ή να δηλώσετε επιφύλαξη εντός μίας ημέρας από την παραλαβή της αποστολής εάν το αντικείμενο που σας παραδίδεται έχει υποστεί φθορά ή είναι κατεστραμμένο.

5. Δυνατότητα μη υπογραφής: Με σκοπό την προληπτική προστασία της δημόσιας υγείας, επιτρέπεται, κατ' εξαίρεση και μόνο προσωρινά, η επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών χωρίς υπογραφή του παραλήπτη και με την καταχώρηση από τον διανομέα, του μοναδικού προσωπικού κωδικού αναγνώρισης που θα σας έχει ήδη αποσταλεί.

6. Δικαίωμα αποζημίωσης: Έχετε δικαίωμα, υπό όρους, να αιτηθείτε αποζημίωση, εντός

6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής, για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών (απώλεια/ καταστροφή/εκπρόθεσμη επίδοση). Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

(β) Συστάσεις προς εταιρίες ταχυμεταφορών

Με γνώμονα τη διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και τη βέλτιστη δυνατή ανταπόκριση στις ανάγκες των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ συνιστά στις εταιρίες ταχυμεταφορών τα εξής:

- 1. Να προετοιμαστούν σε επιχειρησιακό επίπεδο για την προσεχή** περίοδο έντονης ζήτησης, αξιοποιώντας την εμπειρία του τελευταίου 1,5 χρόνου, αποφεύγοντας πρακτικές που δύνανται να υποβαθμίσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να προκαλέσουν ταλαιπωρία στους καταναλωτές.
- 2. Να επανεξετάσουν προσεκτικά τους προσδοκώμενους χρόνους παράδοσης,** να ενημερώσουν έγκαιρα τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις/e-shops και κατ' επέκταση τους χρήστες για τις όποιες μεταβολές, και να προσφέρουν αξιόπιστη ενημέρωση για την πορεία της αποστολής, ιδιαίτερα κατά την παραλαβή της παραγγελίας από την επιχείρηση/e-shop και πριν την τελική παράδοσή της στον παραλήπτη. Αν ο μεγάλος όγκος αποστολών προκαλεί δυσκολία ανταπόκρισής τους, να μην αναλαμβάνουν επιπλέον αποστολές, εφόσον δεν μπορούν να εγγυηθούν την έγκαιρη επίδοσή τους.

3. Να μεριμνήσουν για την αύξηση των ενεργειών παράδοσης στους παραλήπτες, με εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης, αξιοποιώντας π.χ. συνεργαζόμενες τοπικές εταιρίες ταχυμεταφορών/θυρίδες/σημεία εξυπηρέτησης διευρυμένου ωραρίου, έτσι ώστε να αποφεύγεται η μεγάλη αναμονή καταναλωτών έξω από τα καταστήματα των εταιριών ταχυμεταφορών για την παραλαβή δεμάτων.

4. Να αυξήσουν τον αριθμό του προσωπικού που απασχολείται με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση και τη διαχείριση των αιτημάτων των χρηστών, με στόχο την καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων/παραπόνων και την πληροφόρηση των καταναλωτών.

5. Να εξαντλούν τη δυνατότητα επαναπροώθησης των αποστολών προς παραλήπτες που απουσίαζαν από το δηλωθέν σημείο παραλαβής. Επιπλέον συστήνεται η καθιέρωση πολιτικής για την παραμονή των ανεπίδοτων στο τοπικό υποκατάστημα για περισσότερες εργάσιμες ημέρες μετά την ειδοποίηση των παραληπτών, όταν υπάρχει ο απαραίτητος χώρος εντός του καταστήματος, καθώς και πρόσθετη ειδοποίηση πριν την επιστροφή στον αποστολέα.

(γ) Συστάσεις προς επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου

Σε επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-shops), η ΕΕΤΤ συνιστά:

1. Να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη διαθεσιμότητα του προϊόντος, τη συνεργαζόμενη εταιρία ταχυμεταφορών, την ημέρα παραλαβής του προϊόντος από την εταιρία ταχυμεταφορών, τον αριθμό αποστολής και τον προσδοκώμενο χρόνο παράδοσης βάσει της σύμβασης

ταχυμεταφοράς.

2. Να προχωρούν σε προσεκτική έρευνα της ταχυδρομικής αγοράς και

να επιλέγουν εταιρία ταχυμεταφορών, βάσει συνδυασμού ποιοτικών κριτηρίων και κόστους. Να μην διστάζουν να αλλάξουν συνεργαζόμενη εταιρία ταχυμεταφορών ή να συνεργαστούν με περισσότερες εταιρίες, προκειμένου να εξυπηρετήσουν ταχύτερα τους πελάτες τους.

3. Να αξιοποιούν τη δυνατότητα εκχώρησης στους παραλήπτες των προϊόντων

τους, του δικαιώματος αποζημίωσης από τις εταιρίες ταχυμεταφορών για πλημμελείς ταχυδρομικές υπηρεσίες, ιδιαίτερα για προπληρωμένες/εξοφλημένες ηλεκτρονικές παραγγελίες.

Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, συνεχίζει εντατικά τον έλεγχο της ταχυδρομικής αγοράς και παρακολουθεί συστηματικά την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για περισσότερες πληροφορίες:

Γρηγόρης Καρίμαλης,

Τμ. Δημοσίων Σχέσεων ΕΕΤΤ

T:210 6151013

E:

gkarimalis@eett.gr

Ακολουθήστε μας στα social media:

