

Ελληνική ταχυδρομική αγορά: Προβλήματα καταναλωτών και αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Δημήτρη Μάρκου, στην ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, 18-3-2009

Η Ελληνική ταχυδρομική αγορά είναι ένας δυναμικά αναπτυσσόμενος εμπορικός κλάδος υψηλής κερδοφορίας (720 εκατ. ευρώ τα έσοδα των εταιρειών για το 2007), που παρουσιάζει εντεινόμενο ρυθμό ετήσιας ανάπτυξης ως αποτέλεσμα των πολλών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον χώρο και της αναμενόμενης αύξησης του ανταγωνισμού.

Η σημασία του ταχυδρομικού κλάδου στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή της χώρας είναι δεδομένη, καθώς η παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών συμβάλλει αφενός στη διακίνηση αντικειμένων και εμπορευμάτων, εξυπηρετώντας έναν τεράστιο όγκο ιδιωτικών και δημόσιων συναλλαγών κάθε είδους, αφετέρου δε αποτελεί έναν απλό, φτηνό και αποτελεσματικό τρόπο καθημερινής επικοινωνίας στη διάθεση των πολιτών.

Γίνεται αυτομάτως σαφές ότι η επιτυχής λειτουργία της οικονομικής και κοινωνικής διάστασης του ταχυδρομικού κλάδου, όπως και κάθε εν γένει εμπορικού κλάδου, προϋποθέτει τη σύννομη, διαφανή, θεμιτή και καλόπιστη επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών που τον αποτελούν απέναντι στους καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται. Η επισήμανση αυτή, αν και σχεδόν αυτονόητη, έχει σημειολογική σημασία από τη σκοπιά της έννομης προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς είναι συχνά παρατηρημένο ότι η υγιής οικονομική και επιχειρηματική ανάπτυξη ενός εμπορικού κλάδου στην αγορά δεν είναι πάντοτε απόλυτα απαλλαγμένη από παραπλανητικές και αθέμιτες πρακτικές, που θίγουν και υπονομεύουν το κύρος του.

Στην περίπτωση των ταχυδρομικών εταιρειών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν έχει δεχτεί αξιοσημείωτο αριθμό αναφορών από καταναλωτές. Είναι χαρακτηριστικό ότι αυτές οι αναφορές αποτελούν μόλις το 0,5% του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί από την αρχή της λειτουργίας της Αρχής έως σήμερα. Το ποσοτικό αυτό στοιχείο, βέβαια, δρα ανεξάρτητα από την ποιοτική διάσταση του αντικειμένου των αναφορών, από το οποίο μπορεί να προκύπτουν γενικότερες προβληματικές περιοχές που χρήζουν αποκατάστασης προς όφελος του συνόλου των καταναλωτών, αλλά και της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς.

Η μελέτη των αναφορών δείχνει ότι στην κορυφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές του ταχυδρομικού κλάδου βρίσκεται η άρνηση των εταιρειών να ικανοποιούν ολοκληρωτικά απαιτήσεις αποζημιώσεων, στην περίπτωση καταστροφής του περιεχομένου μιας αποστολής. Συχνά, η άρνηση των εταιρειών φέρει το επιχείρημα της αμφισβήτησης της αξίας της αποστολής, κυρίως όταν δεν έχει προβλεφθεί από τον καταναλωτή η δήλωση του περιεχομένου και η ασφάλισή του. Η συνήθης πρακτική στις περιπτώσεις αυτές είναι η αντιπρόταση ενός ποσού ως αποζημίωση, που είναι κατά πολύ χαμηλότερο από την απαίτηση του καταναλωτή και δεν τον ικανοποιεί, με αποτέλεσμα να γεννηθεί η διαφορά.

Ο νόμος παρέχει τις απαραίτητες προβλέψεις όσον αφορά την πρόκληση δικαιώματος αποζημίωσης λόγω πλημμελούς παροχής εκ μέρους του προμηθευτή των ταχυδρομικών υπηρεσιών, αν και ο προσδιορισμός του ύψους της αποζημίωσης παραμένει πάντοτε ένα ιδιότυπο και δισεπίλυτο πρόβλημα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιχειρεί από την πρώτη στιγμή τη φιλική διευθέτηση κάθε σχετικής ανακύψασας διαφοράς, καλώντας τις καταγγελλόμενες ταχυδρομικές επιχειρήσεις να ικανοποιούν καλόπιστα τα δίκαια αιτήματα που προβάλλουν οι καταναλωτές. Από κει και έπειτα, αιτήματα που παραμένουν ανικανοποίητα προκαλούν την περαιτέρω και σε

βάθος διερεύνησή τους από την Αρχή με επιστημονικό, αμερόληπτο και μεθοδικό τρόπο, προκειμένου εν κατακλείδι να απευθυνθεί προς τα εμπλεκόμενα μέρη η δέουσα κατά την κρίση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σύσταση που θα επιφέρει την καλύτερη δυνατή επίλυση της διαφοράς.

Είναι σημαντικό στο σημείο αυτό να τονιστούν η καινοτομία και η ποιότητα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται, ο χειρισμός των οποίων περιλαμβάνει μια σειρά από πλήρως εξατομικευμένες δράσεις, προσαρμοσμένες στα ιδιαίτερα περιστατικά κάθε περίπτωσης. Όπου απαιτείται, σημαντικός είναι ο ρόλος που διαδραματίζει η συντονισμένη συνεργασία με άλλους συναρμόδιους φορείς όπως η ΕΕΤΤ, που αναπτύσσει ελεγκτική και εποπτική δράση όσον αφορά στην ποιότητα, τις τιμές και την καινοτομία των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών στην αγορά. Στην κορυφή της άσκησης της διαμεσολαβητικής αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή βρίσκεται η πραγματοποίηση φυσικών συναντήσεων με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη σε ειδικό χώρο με σκοπό την επίτευξη συμβιβασμών, κατά το πρότυπο της διαδικασίας των δικαστικών συμβιβασμών.

Σε γενικές γραμμές, αυτονόητη τοποθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ότι οι ταχυδρομικές εταιρείες και οι εκπρόσωποί τους πρέπει να τηρούν τις νόμιμες και τις συμβατικές υποχρεώσεις τους απέναντι στους καταναλωτές. Οφείλουν, επιπροσθέτως, να αποδεικνύουν έμπρακτα τον γνήσιο στόχο τους για τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, καθώς επίσης να επιβεβαιώνουν τον κανόνα για την ικανοποίηση των πελατών τους, όταν τα αιτήματά τους αποδεικνύεται ότι είναι δίκαια.

Η μικρή σχετικά εμπειρία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαχείριση καταγγελιών κατά ταχυδρομικών επιχειρήσεων οδηγεί στη θετική διαπίστωση ότι πράγματι οι τελευταίες επιδεικνύουν υψηλότατο βαθμό αποδοχής του διαμεσολαβητικού ρόλου της Αρχής και μια ειλικρινή διάθεση συμμόρφωσης

προς τις συστάσεις της. Προς αυτή την κατεύθυνση, βέβαια, βοηθά το κύρος που διαπνέει τη λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής, καθώς και η ποιότητα της παρέμβασης που ασκεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των μερών μιας διαφοράς για την αντικειμενική και δίκαιη αντιμετώπισή τους.

Απώτερο κέρδος για τις επιχειρήσεις του κλάδου μέσα από τον ορθό τρόπο λειτουργίας τους θα πρέπει να νοείται η αδιάλειπτη επιβεβαίωση της θετικής συμβολής τους στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ζωή της χώρας. Το γεγονός αυτό είναι που τους εξασφαλίζει περίοπτη θέση στο κέντρο της επιχειρηματικής ανάπτυξης και της οικονομικής προόδου της χώρας, με προφανή τα οφέλη για την επέκταση του κύκλου εργασιών τους και τη διεύρυνση της κερδοφορίας τους. Από αυτή την άποψη, κρίνεται απολύτως προς όφελος των προμηθευτών ταχυδρομικών υπηρεσιών να μεριμνούν συστηματικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους για την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια κλίματος εντιμότητας στις συναλλαγές τους με τους πελάτες τους.

Οι αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών ισχύουν, βεβαίως, και για τους καταναλωτές, οι οποίοι έχουν την υποχρέωση να απέχουν από καταχρηστικές ή αβάσιμες καταγγελίες που εμπλέκουν αδικαιολόγητα έναν προμηθευτή. Έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι και η προστασία των προμηθευτών από προδήλως καταχρηστικά ή αβάσιμα αιτήματα καταναλωτών, όπως εξάλλου απαιτεί και ο νόμος.

Ευελπιστώ ότι σαν γενικό συμπέρασμα όλων των παραπάνω εύλογα προκύπτει ότι η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι προσανατολισμένη να έχει πολλαπλούς αποδέκτες και επωφελούμενους: Οι καταναλωτές, από τη μία πλευρά, να γνωρίζουν ότι δεν είναι απροστάτευτοι και ότι η Πολιτεία θέτει στη διάθεσή τους απλούς, ανέξοδους και αποτελεσματικούς τρόπους για την επίλυση των καταναλωτικής φύσης διαφορών τους. Και οι προμηθευτές, από

την άλλη πλευρά, να γνωρίζουν ότι θα αντιμετωπίζονται με αμεροληψία και αντικειμενικότητα, όπως επίσης ότι διαθέτουν στο πρόσωπο της Αρχής έναν πολύτιμο σύμμαχο στον κοινό αγώνα για την πάταξη αθέμιτων επιχειρηματικών πρακτικών και τη θεραπεία προβληματικών τομέων που θίγουν και δυσφημούν την αγορά.

Κλείνοντας, αξιοποιώ την ευκαιρία για να τονίσω ότι πέραν του πρακτικού και άμεσου σκοπού της επίλυσης μιας καταναλωτικής διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια Αρχή που συμβάλλει και στην ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών, στο πλαίσιο ενός γενικότερου σχεδίου για την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας ορθολογικής συναλλακτικής συμπεριφοράς. Το ιδανικό αποτέλεσμα που αναμένει κανείς να προκύψει από τη συστηματική και υπεύθυνη ενημέρωση της κοινής γνώμης είναι η προοδευτική μείωση του αριθμού των καταναλωτικών διαφορών και των προβλημάτων που ανακύπτουν κατά τις εμπορικές συναλλαγές, ακριβώς λόγω της ενθάρρυνσης συμβατικών σχέσεων που αναπτύσσονται ανάμεσα σε καλά πληροφορημένα για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους μέρη.

Παράλληλα, η δημοσιοποίηση των παραπόνων και των διαμαρτυριών των καταναλωτών των οποίων γίνεται αποδέκτης η Αρχή μας μέσα από τη σύνταξη Ετήσιων Εκθέσεων, κλαδικών μελετών, ενημερωτικών φυλλαδίων, κ.λπ. παίζει σημαντικό ρόλο στον εντοπισμό και την αποκατάσταση των προβληματικών τομέων της αγοράς, όπως και στην επισήμανση του αυξημένου αισθήματος κοινωνικής ευθύνης που οφείλουν να επιδεικνύουν οι πάσης φύσης προμηθευτές προς όφελος πρωτίστως του σεβασμού προς τον καταναλωτή και ακολούθως της διαφύλαξης του κύρους του εμπορικού κλάδου στον οποίο ανήκουν.