



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΟΝΟ ΜΕ E-MAIL

Αρμόδια:

Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητές:

- Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός επιστήμονας / Διευθυντής ΕΚΚ Ελλάδας
- Όλγα Αλεξίου
Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Αθήνα 26 Οκτωβρίου 2023
Αριθ. Πρωτ. :53268

Προς:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Υπόψη Προέδρου
Λεωφ. Κηφισίας 60
151 25 Μαρούσι
postal-licensing@eett.gr

Θέμα: Συμμετοχή της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Με στόχο την κατά το δυνατόν αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών-χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσα από τον εμπλουτισμό της κείμενης νομοθεσίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στη δημόσια διαβούλευση για τη διαμόρφωση νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, με την παράθεση των ακόλουθων σχολίων και παρατηρήσεων:

-Α-

Στο άρθρο 2.3 “Παραλαβή και Επίδοση Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυμεταφορών” του Παραρτήματος Ι, στο πεδίο των υποχρεώσεων της ταχυδρομικής επιχείρησης του εδαφίου α', κρίνεται σκόπιμη η συμπερίληψη συμπληρωματικής πρόβλεψης, ως εξής: “Όταν το Νομικό ή Φυσικό Πρόσωπο διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδας στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, η ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων επιβεβαιώνεται με την προσκόμιση αντιγράφου καταχώρησης στο ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (Γ.Ε.ΜΗ.)”.

Στην περίπτωση που είτε Νομικό είτε Φυσικό Πρόσωπο ασκεί εμπορική δραστηριότητα, η οποία δεν δηλώνεται, αλλά προκύπτει από την ανάθεση της διακίνησης μαζικών αποστολών ή αποστολών επί αντικαταβολή, προτείνεται η συμπερίληψη διάταξης, με βάση την οποία η ανάληψη του μεταφορικού έργου από την ταχυδρομική επιχείρηση θα γίνεται μόνο είτε (α) με επίδειξη και καταγραφή δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου επισήμου ταυτοποιητικού εγγράφου του αποστολέα, καθώς και με επίδειξη και καταγραφή αριθμού φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.) του αποστολέα, όπως προκύπτει από επίσημο έγγραφο, είτε (β) με υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης, με βεβαιωμένο το γνήσιο της υπογραφής από αρμόδια Αρχή ή μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, ότι ο αποστολέας δεν ασκεί εμπορική δραστηριότητα.

Στο άρθρο 1.1 “Βασικές Υποχρεώσεις” του Παραρτήματος Ι, στο εδάφιο η', να προστεθεί πρόβλεψη ότι τα στοιχεία αποστολέα καταγράφονται από τον υπάλληλο της ταχυδρομικής επιχείρησης σύμφωνα με τα ανωτέρω προτεινόμενα για το άρθρο 2.3 εδάφιο α' του Παραρτήματος Ι.

Συναφώς με τις παραπάνω αλλαγές, προτείνουμε και τη συμπλήρωση του εδαφίου ιβ' του άρθρου 2.2 “Εξέταση Παραπόνων/Καταγγελιών Χρηστών” του Παραρτήματος Ι με την εξής διατύπωση στο τέλος: “Στο πλαίσιο αυτό και προς διευκόλυνση του καταναλωτή, η ταχυδρομική επιχείρηση χορηγεί κατ' απαίτησή του, εντός αποκλειστικής προθεσμίας επτά (7) ημερών από την υποβολή του αιτήματος και επί σταθερού μέσου τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα, σύμφωνα με το άρθρο 2.3 εδάφιο α' του Παραρτήματος Ι”.

Στο άρθρο 17 παρ. 2 εδάφιο βδ' του υπό διαβούλευση Κανονισμού, στα ελάχιστα στοιχεία του αποστολέα, όταν διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδας στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, κρίνεται σκόπιμη και η συμπερίληψη επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του αριθμού καταχώρησης στο ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (Γ.Ε.ΜΗ.).

Το σύνολο των παραπάνω συμπληρωματικών προβλέψεων κρίνονται επιβεβλημένες ενόψει της ευρέως διαπιστωμένης, μέσω της σημαντικής αύξησης του αριθμού των σχετικών καταγγελιών που υποβάλλονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, έξαρσης φαινομένων εξαπάτησης σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και διακίνησης απομιμητικών προϊόντων στην αγορά, τελούμενων μεθοδευμένα και συστηματικά είτε με όχημα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είτε μέσω παράνομων ιστοσελίδων, οι οποίες δεν πληρούν τις απαιτήσεις ενημέρωσης του άρθρου 3β του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Το αποτέλεσμα είναι οι καταναλωτές να μην έχουν στη διάθεσή τους τα πραγματικά στοιχεία επικοινωνίας των φερόμενων ως προμηθευτών, προκειμένου να μπορούν να λάβουν υποστήριξη μετά την πώληση ή να να είναι σε θέση να ασκήσουν αποτελεσματικά τα νόμιμα δικαιώματά τους, όπως, μεταξύ άλλων, της υπαναχώρησης, της διόρθωσης ή της αντικατάστασης.

-B-

Περαιτέρω, προτείνουμε:

- Την επαναδιατύπωση του εδαφίου ι' του άρθρου 2.2 “Εξέταση Παραπόνων/Καταγγελιών Χρηστών” του Παραρτήματος Ι, με βάση και το άρθρο 12 της αριθ. 70330οικ. (Β' 1421/9-7-2015) απόφασης, ως εξής: “Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις ενημερώνουν τους καταναλωτές, μέσω της ιστοσελίδας τους, των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών ή άλλου σταθερού μέσου, για τον φορέα ή τους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ε.Ε.Δ.), από τους οποίους καλύπτονται, εφόσον αναλαμβάνουν δέσμευση να τους χρησιμοποιούν για

την επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν αυτές τις πληροφορίες και όταν ακόμα δεν έχουν αναλάβει σχετική δέσμευση, στην περίπτωση που μια καταναλωτική διαφορά δεν κατέστη δυνατό να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς την ταχυδρομική επιχείρηση, διευκρινίζοντας ταυτόχρονα εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων Ε.Ε.Δ. για να επιλύσουν τη διαφορά”.

- Στο άρθρο 17 παρ. 2 εδ. αβ' του Κανονισμού προτείνεται η συμπερίληψη πρόβλεψης, με βάση την οποία οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν την ενημέρωση των παραληπτών οπωσδήποτε και πριν από την πληρωμή, στις περιπτώσεις αντικαταβολής, φέροντας το σχετικό βάρος απόδειξης.
- Στο άρθρο 1.1 εδάφιο στ' και στο άρθρο 2.5 εδάφιο ι(viii) του Παραρτήματος Ι, αναφέρεται ως χρόνος δήλωσης επιφύλαξης του χρήστη-παραλήπτη τρεις (3) ημέρες από την παράδοση του αντικειμένου. Στην περίπτωση του άρθρου 2.5 εδ. ι(viii), οι 3 ημέρες ορίζονται ως εργάσιμες, χωρίς να τίθεται αντίστοιχος προσδιορισμός στην περίπτωση του άρθρου 1.1 εδ. στ'. Περαιτέρω, στο άρθρο 2.3 εδάφιο β(ii) του Παραρτήματος, ως χρόνος δήλωσης επιφύλαξης του καταναλωτή ορίζεται μία (1) ημέρα από την παραλαβή. Προτείνεται εναρμόνιση του κειμένου, ώστε να αναφέρεται παντού το ίδιο χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη δήλωση επιφύλαξης του καταναλωτή, με προσδιορισμό παράλληλα εάν πρόκειται για ημερολογιακές ή εργάσιμες ημέρες, καθώς και ο ίδιος τρόπος υποβολής της δήλωσης στην ταχυδρομική επιχείρηση.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Λεοτόκης Ζωφόριτης

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.
Αθήνα, 26/10/2023