

Α.Π. 386/13.06.2024

Προς

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΠ)

Υπόψη: κου Κωνσταντίνου Μασσέλου – Προέδρου

Αθήνα, 13 Ιουνίου 2024

Θέμα: Προτάσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ στη ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΠ επί του προτεινόμενου σχεδίου Κανονισμού περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ αυτών και των χρηστών.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. επισημαίνει ότι, η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ της ΕΕΤΠ επικαιροποιεί τα δικαιώματα των καταναλωτών στο πλαίσιο προσαρμογής στις σημερινές απαιτήσεις της αγοράς και των νέων ψηφιακών εφαρμογών.

Με βάση τις καταγγελίες που λαμβάνει η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., η εν λόγω αγορά παρουσιάζει δυσλειτουργίες και στρεβλώσεις, με αποτέλεσμα να πλήττονται τα δικαιώματα και τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Ειδικότερα, διαπιστώνονται μεγάλες καθυστερήσεις στην παράδοση αντικειμένων, έλλειψη ενημέρωσης και επικοινωνίας (ενδεικτικά: χρονικά περιθώρια παράδοσης, αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης / απώλειας / κλοπής / καταστροφής του δέματος), μη καταβολή αποζημίωσης εν γένει.

Επιπρόσθετα, θα ήταν επίσης σκόπιμο να ενημερώνονται προσηκόντως οι καταναλωτές, αναφορικά με τα εργαλεία καταγγελιών/παραπόνων και τους αρμόδιους Φορείς (ΕΕΤΠ, Συνήγορος του Καταναλωτή, [πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών](#)).

Ειδικότερα, ως προς την εξέταση των παραπόνων από την ΕΕΤΠ προτείνουμε να προστεθούν στα κριτήρια κατά προτεραιότητα τα αιτήματα των ενώσεων καταναλωτών ατομικά για τα μέλη τους ή συλλογικά στο πλαίσιο του ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, όπως ισχύει σήμερα και έχει θεσπισθεί από την Επιτροπή Ανταγωνισμού - [ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΡΙΘ. 696/2019](#).

Εν κατακλείδι, η ταχυδρομική αγορά θα πρέπει να τηρεί τους όρους της κοστοστρέφειας, της διαφάνειας των συμβατικών όρων, ώστε να ενισχύεται ο ανταγωνισμός και να επωφελούνται οι καταναλωτές.

Προτάσεις κατά άρθρο:

- Άρθρο 2. Ορισμοί: α' Υποβάλλον παράπονο: χρήστης ταχυδρομικών υπηρεσιών ο οποίος προσφεύγει στην ΕΕΤΠ στο πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού, να προστεθεί **ή νόμιμος εκπρόσωπος (π.χ. πιστοποιημένη ένωση καταναλωτών)**

- Άρθρο 3. Διαδικασία υποβολής παραπόνου 1. «Η ΕΕΤΠ επιλαμβάνεται της υπόθεσης ύστερα από την υποβολή σχετικού παραπόνου του χρήστη, δημόσιας αρχής ή ταχυδρομικής επιχείρησης», να προστεθεί **ή πιστοποιημένης ένωσης καταναλωτών**.

Άρθρο 3. «Το παράπονο πρέπει να περιλαμβάνει το ονοματεπώνυμο, τον αριθμό τηλεφώνου, την ταχυδρομική (οδός & αριθμός, πόλη, ΤΚ) και ηλεκτρονική διεύθυνση του χρήστη που υποβάλλει το παράπονο κατ' ελάχιστον», να προστεθεί **«ή νόμιμου εκπροσώπου του»**.

- Άρθρο 3 παρ. 4: Στο σημείο που αναφέρεται "κατά την παράγραφο 6" να αντικατασταθεί **κατά την παράγραφο 7**

- Άρθρο 3 παρ. 5. «Το παράπονο υποβάλλεται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία», προτείνουμε να τροποποιηθεί σε: **εντός προθεσμίας 1 έτους.**
- Άρθρο 3 παρ. 7. Αναφορικά με τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη-καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.), είναι απαραίτητο στον Χάρτη να αναφέρεται επιπλέον και ένα email επικοινωνίας για τη διαχείριση του παραπόνου και όχι μόνο τηλέφωνο ή φόρμα επικοινωνίας και να είναι άμεση προσβάσιμη η πληροφορία προς τον καταναλωτή ότι σε περίπτωση διαφορών ο καταναλωτής μπορεί να αιτηθεί να επιλυθεί το πρόβλημά του με φιλικό διακανονισμό, μέσω της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.
- Άρθρο 4 παρ. 1: Στο σημείο που αναφέρεται «σύμφωνα με την παράγραφο 7» να αντικατασταθεί **κατά την παράγραφο 8**
- Άρθρο 4 παρ. 1 σημείο ii: Να συμπληρωθεί ο τρόπος περαιτέρω διερεύνησης, π.χ. **"...με αναζήτηση επιπλέον στοιχείων"**
- Άρθρο 4 παρ. 1 σημείο iii: Ενδεικτικά μπορεί να προταθεί: **η εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών"**
- Άρθρο 4 παρ. 1 σημείο iv: Να αλλάξει ως "κατά του στοιχείου ii", αντί για β., όπως είναι ανωτέρω για να υπάρχει συνοχή
- Άρθρο 4 παρ. 5: Προτείνουμε να τροποποιηθεί από ένα έτος **σε εξάμηνο** με σκοπό να διενεργηθεί άμεσα ακρόαση προκειμένου να ασκηθεί πίεση στην εταιρία για συμμόρφωση.
- Άρθρο 4 παρ. 6: «Κριτήρια προτεραιότητας είναι ιδίως το δημόσιο συμφέρον που παρουσιάζει μία υπόθεση, οι πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, η προστασία του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών, η επαναληψιμότητα του περιστατικού και ο προσδοκώμενος αντίκτυπος στην αγορά» να προστεθεί στα κριτήρια **τα αιτήματα των ενώσεων καταναλωτών ατομικά για τα μέλη τους ή συλλογικά στο πλαίσιο του ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή.**
- Άρθρο 5 παρ. 2&4: προτείνουμε από εξάμηνο να γίνει **2 ή 3 μήνες.**
- Άρθρο 5 παρ. 8. «Η διαδικασία που αναφέρεται στο παρόν άρθρο δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων» να προστεθεί η διαμεσολάβηση και η εξωδικαστική επίλυση διαφορών, όπως και η υποχρέωση να ενημερώνουν τους καταναλωτές οι εταιρίες σε περιπτώσεις παραπόνων μέσω της ιστοσελίδας τους και ενημερωτικό υλικό για τους ως άνω φορείς.
- Άρθρο 6 παρ. 1: Θα προτείναμε να δημοσιοποιούνται τα ληπτέα μέτρα ή / και τις κυρώσεις (π.χ. θα μπορούσε να σχηματιστεί ένας κατάλογος σαν black list στον οποίο θα καταγράφονται όλες οι εταιρίες που δεν συμμορφώνονται).
- Άρθρο 6 παρ. 3: Να συμπληρωθεί "...εντός εύλογου χρονικού διαστήματος π.χ. 1 έτος ή λιγότερο)" & επίσης να κοινοποιούνται αυτά τα στοιχεία καθώς και η ανακλητική απόφαση.

Για την Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. & την ΠΟΜΕΚ "Η Παρέμβαση"
Η Πρόεδρος



Παναγιώτα Καλαποθαράκου
Νομικός