

Σχόλια διαβούλευσης σχετικά με τον Νέο Κανονισμό περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

## Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

### Γενικά Σχόλια

1. Από έρευνα στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων DHL, UPS, FedEx, DPD, GLS, PUROLATOR, Canada POST, ουδεμία αναλαμβάνει ευθύνη και ουδεμία υποχρεούται σε απόδοση αποζημίωσης για τυχόν ζημιές από απαγορευμένο περιεχόμενο αντικειμένων.
2. Θα πρέπει να διαχωριστεί τι ισχύει στις αποστολές καταναλωτών, όπου εκεί μπορεί να ισχύει μια γενική ρύθμιση όπως αυτή - πχ βάσει και των ισχυόντων στον επίσημο τιμοκατάλογο και τους ΓΟΑΔ/ΧΥΚ των ταχ. εταιρειών. Στην περίπτωση όμως συμφωνιών με εταιρικούς πελάτες, με ειδικές συμφωνίες και όρους και ειδικές τιμές, θα πρέπει να υπερισχύουν οι συμφωνίες αυτές καθώς αφορούν και λοιπούς όρους και τιμές.

Γενικώς, ο Κανονισμός πρέπει να διευκρινίζει ότι αν υπάρχουν ειδικοί όροι στις συμφωνίες με τους εταιρικούς πελάτες, θα υπερισχύουν αυτοί οι όροι.

3. Επιπλέον, χρειάζεται να διευκρινίζεται ότι στην περίπτωση όπου εντολέας είναι μια πλατφόρμα (πχ Σκρουτζ, Αμαζον κλπ), και αποστολέας είναι ο έμπορας που διαθέτει το αντικείμενο στην ταχ. επιχείρηση, τότε πελάτης της ταχ. επιχείρησης είναι ο εντολέας πλατφόρμα, δηλαδή αυτός που αγοράζει τις υπηρεσίες από την ταχ. επιχείρηση και ο καταβάλλει το σχετικό ταχυδρομικό τέλος της αποστολής, και όχι ο αποστολέας έμπορας, και κατ' επέκταση, τυχόν αποζημίωση θα βασίζεται στη σύμβαση μεταξύ της ταχ. επιχείρησης και του εντολέα πλατφόρμας που είναι ο πελάτης της και που πλήρωσε το τίμημα της αποστολής (δηλαδή δικαιούχος της αποστολής είναι ο εντολέας πλατφόρμα και όχι ο αποστολέας έμπορας). Στη συνέχεια ο εντολέας μπορεί να αποδώσει την αποζημίωση στον αποστολέα έμπορα ή στον παραλήπτη. Δεν νοείται ο αποστολέας έμπορας, με τον οποίο δεν έχει σχέση η ταχ. επιχείρηση, ή ο παραλήπτης να ζητήσει αποζημίωση διαφορετική από εκείνη που ενδέχεται να έχει συμφωνηθεί μεταξύ του εντολέα πλατφόρμα και της ταχ. επιχείρησης. Παρομοίως, η εκχώρηση δικαιωμάτων επί της αποζημίωσης θα βασίζεται στους όρους που ενδέχεται να έχει συνάψει η ταχ. επιχείρηση με τον εντολέα πλατφόρμα. Στην περίπτωση που εντολέας και αποστολέας είναι ο έμπορας, τότε ο έμπορας έχει καταβάλει το τίμημα της αποστολής και άρα είναι ο δικαιούχος, και είναι αυτός που αποζημιώνεται ή που εκχωρεί το δικαίωμα της αποζημίωσης.

Εν κατακλείδι, ο παρόν Κανονισμός πρέπει να εισάγει συγκεκριμένο ορισμό που να διαχωρίζει τον εντολέα, που καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος, από τον αποστολέα, ο οποίος θα είναι και ο εντολέας εάν αυτός καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος.

4. Ο Κανονισμός πρέπει να αναφέρει ρητά ότι η μέγιστη κατ' αποκοπήν αποζημίωση δεν μπορεί να υπερβαίνει την αξία του περιεχομένου του αντικειμένου, άλλως ενδέχεται να προκύψει κέρδος στο χρήστη από την απώλεια

ή μερική/ολική καταστροφή του αντικειμένου ή άλλο λόγο κλπ. Επίσης, ότι η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται, και ότι το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον εντολέα. Σημειώνεται ότι αυτοί οι όροι αναγράφονται στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων που αναφέρονται πιο πάνω.

5. Σε όλο το κείμενο του Κανονισμού, η ορθή διατύπωση της αποζημίωσης πρέπει να είναι «η **μέγιστη** κατ' αποκοπή αποζημίωση» και όχι απλώς η «κατ' αποκοπήν αποζημίωση». Ο λέξη «μέγιστη» είναι αναγκαία για να είναι σαφές ότι υπάρχει ανώτατο όριο (πλαφόν) στην κατ' αποκοπήν αποζημίωση.

## **Άρθρο 1 – Ορισμοί**

1. «Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα (SDR)»: είναι ένα διεθνές αποθεματικό περιουσιακό στοιχείο που δημιουργήθηκε από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (εφεξής ΔΝΤ) το 1969 για να συμπληρώσει άλλα αποθεματικά περιουσιακά στοιχεία των χωρών μελών. Δεν είναι νόμισμα, αλλά η αξία του βασίζεται σε ένα καλάθι πέντε νομισμάτων - το δολάριο ΗΠΑ, το ευρώ, το κινεζικό γουάν, το ιαπωνικό γεν και τη βρετανική λίρα στερλίνα. Πληροφορίες σχετικά με την ισοτιμία, βρίσκονται στον διαδικτυακό τόπο του ΔΝΤ ([www.imf.org](http://www.imf.org)).

**Σχόλιο** – Θα είναι πιο κατανοητό στους χρήστες να αναφέρονται όλες οι αποζημιώσεις σε ευρώ αντί σε SDR, άλλως θα πρέπει να ανατρέχουν στο διαδίκτυο για την ισχύουσα αντιστοιχία SDR - ευρώ, που δεν είναι εύκολη διαδικασία για όλους τους χρήστες. Ακόμη και ο ίδιος ο ορισμός του SDR δεν είναι “user friendly” για όλους τους χρήστες. Επιπλέον, επειδή η αντιστοιχία SDR - ευρώ μεταβάλλεται ημερησίως, ενδέχεται να υπάρχει διαφορά στον υπολογισμό της αποζημίωσης σε ευρώ ανάλογα με ποια μέρα έγινε ο υπολογισμός της αποζημίωσης σε ευρώ, π.χ. την ημέρα της καταγγελίας, την ημέρα αποδοχής της καταγγελίας από την ταχυδρομική επιχείρηση, την ημέρα καταβολής της αποζημίωσης κλπ. Σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει ο παρόν Κανονισμός να ορίσει την ημέρα βάσει της οποίας θα υπολογίζεται η αποζημίωση σε ευρώ, αλλά και πάλι αυτό θα δημιουργήσει δυσκολία στον υπολογισμό της αποζημίωσης, αφού η ταχ. επιχείρηση θα πρέπει να ανατρέξει προς τα πίσω για να προσδιορίσει την κατάλληλη αντιστοιχία SDR-ευρώ, και θα υπάρξει προβληματισμός στη σχετική κατανόηση από τους χρήστες. Από έρευνα σε πολικές αποζημιώσεις άλλων διεθνών ταχυδρομικών επιχειρήσεων προκύπτει ότι άλλες κάνουν αναφορά της αποζημίωσης σε SDR και άλλες σε ευρώ ή σε δολάρια, ήτοι στο νόμισμα της αντίστοιχης χώρας. Συνεπώς, δεν υπάρχει αυστηρή χρήση μόνο του SDR για τις αποζημιώσεις, και συνεπώς δεν θα προκύψει παρατυπία εκ μέρους της ΕΕΤΤ εάν χρησιμοποιήσει στον παρόντα Κανονισμό το ευρώ αντί του SDR.

2. Λέξεις ή φράσεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον παρόντα Κανονισμό, έχουν την έννοια η οποία τους δίδεται στον ν. 4053/2012, όπως εκάστοτε ισχύει. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω λέξεις ή φράσεις δεν ορίζονται εκεί, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εκάστοτε ισχύει, και σε περίπτωση που δεν ορίζονται και σε αυτό, θα φέρουν την έννοια που τους αποδίδεται κάθε φορά από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (Universal Postal

Union - UPU).

3. «Εντολέας» είναι ο χρήστης που συμβάλλεται με τον πάροχο ταχ. υπηρεσιών, επιλέγει τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου, αποδέχεται και πληρώνει τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου καθώς και δίδει εντολές στον ταχ. πάροχο βάσει της συμφωνίας τους, σχετικές με την εκτέλεση των υπηρεσιών του ταχ. παρόχου. Ο Εντολέας μπορεί να είναι ή ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης ή Τρίτος.

**Σχόλιο** – Ίδετε Γενικό Σχόλιο 3, πιο πάνω.

## **Άρθρο 2 – Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές**

1. Η παρούσα απόφαση εφαρμόζεται σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας **ΦΠΚΥ**, και αφορά τον καθορισμό μέγιστης κατ' αποκοπή αποζημίωσης (συμπεριλαμβανομένης της αποζημίωσης για ηθική βλάβη) για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή αδικαιολόγητη διακοπή της ταχυδρομικής υπηρεσίας προς τους χρήστες.

**Σχόλιο** – Ίδετε Γενικό Σχόλιο 4, πιο πάνω.

2. Η παρούσα απόφαση δεν εφαρμόζεται σε θέματα μη αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ, όπως εκτελωνισμού, αντικαταβολών και αθέμιτου ανταγωνισμού καθώς και θεμάτων που δεν άπτονται με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Τα εν λόγω θέματα δεν είναι συμβατά με το πεδίο αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ για την ρύθμιση και εποπτεία της ταχυδρομικής αγοράς.

3. Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του **φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ΦΠΚΥ** μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό **από τη μέγιστη** κατ' αποκοπήν αποζημίωσης, από αυτά που ορίζονται στην παρούσα.

**Σχόλιο** – Αναγκαίες οι προθήκες σε κίτρινο φόντο για διευκρινιστικούς λόγους.

**Σχόλιο** – Για συμφωνίες με χρήστες, *Ίδετε Γενικά Σχόλια 2, 4 και 5, πιο πάνω.*

4. Ο περιορισμός της αποζημίωσης με την χορήγηση **μέγιστης** κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει, εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Ο φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν οχληθεί γραπτώς εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης, πλην της περίπτωσης τέλεσης αδικοπραξίας **που ανάγεται σε δόλο** της ταχυδρομικής επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.

**Σχόλιο** – *Ίδετε Γενικά Σχόλια 1, 2 και 4, πιο πάνω.*

5. Η κατ' αποκοπή αποζημίωση, για τις υπηρεσίες που παρέχονται, στο πλαίσιο της Σύμβασης Ανάθεσης, από τον ΦΠΚΥ, για την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας, για τις αποστολές εξωτερικού, καθορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

**Σχόλιο** – *Να διευκρινιστεί ότι αυτή η διάταξη αφορά τις διεθνείς αποστολές, ώστε να είναι σαφής ο διαχωρισμός από τις αποζημιώσεις για τις αποστολές εσωτερικού, που μάλλον υπάγονται στις υποχρεώσεις του άρθρου 3 πιο κάτω. Άλλως, προκύπτει ασάφεια σε σχέση με τις υποχρεώσεις του άρθρου 3 πιο κάτω περί απόδοσης αποζημιώσεων εκ μέρους του ΦΠΚΥ.*

6. Στην περίπτωση πολλαπλής αποστολής (αποστολής περισσότερων του ενός αντικειμένων προς έναν παραλήπτη), κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

7. Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον αποστολέα-εντολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου, από το ηλεκτρονικό κατάστημα, στον παραλήπτη, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην ταχυδρομική επιχείρηση.

**Σχόλιο** – *Ίδετε Γενικό Σχόλιο 2. Επίσης, ως εντολέας νοείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος, βάσει Γενικού σχολίου 3.*

8. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

9. Η εκάστοτε αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

### **Άρθρο 3 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, για αποστολές εσωτερικού.**

**Σχόλιο** – *Η προσθήκη σε κίτρινο φόντο είναι αναγκαία για να διευκρινίζεται ότι οι διατάξεις του άρθρου 3 περί ΦΠΚΥ αφορούν τις αποστολές εσωτερικού, ώστε να είναι σαφής ο διαχωρισμός από τις αποζημιώσεις για τις αποστολές εξωτερικού, που μάλλον υπάγονται στις υποχρεώσεις της παραγράφου 5 του άρθρου 2 πιο πάνω.*

1. Καθορίζει μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό

καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) για τις αποστολές εσωτερικού, προς τον χρήστη στις εξής περιπτώσεις:

**Σχόλιο** – Αναγκαίες προθήκες για διευκρινιστικούς λόγους.

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου αντικειμένων αλληλογραφίας καταβάλλεται αποζημίωση ως ακολούθως:

i. για συστημένα αντικείμενα, 30 SDR XXX ευρώ όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ.

ii. για σάκους Μ, 150 SDR XXX ευρώ όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή εξαιρουμένου του τέλους ειδικής διαχείρισης συστημένου.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου απλού δέματος καταβάλλεται αποζημίωση 40 SDR XXX ευρώ όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ πλέον 4,5 SDR XXX ευρώ όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ ανά κιλό και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη / ασφαλισμένη αξία καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

στ. Εάν ένας φάκελος ή ένα δέμα επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

#### **Άρθρο 4 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας**

1. Καθορίζει μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας προς τον χρήστη εντολέα κατόπιν αίτησής του, στις εξής περιπτώσεις:

**Σχόλιο** – Ίδετε Γενικό Σχόλια 2 και 4, πιο πάνω. Επίσης, ως εντολέας νοείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος, βάσει Γενικού σχολίου 3.

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, ο οποίος φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής,

καταβάλλεται μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με 10 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται.

**Σχόλιο** – Ίδετε Γενικά Σχόλια 4 και 5, πιο πάνω.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με 8 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται.

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία ~~ασφαλισμένου~~ καταβάλλεται μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται.

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον εντολέα. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται.

ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία ~~ασφαλισμένου~~ καταβάλλεται μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας και ασφαλισμένης αξίας. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον εντολέα.

στ. Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί, με ευθύνη του παρόχου, και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας εντολέας δικαιούται επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους και τυχόν άλλων σχετικών εξόδων που έχουν καταβληθεί από τον αποστολέα εντολέα στον συμβαλλόμενο πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών.

**Σχόλιο** – Επιστροφή με ευθύνη του παρόχου καθότι ο πάροχος δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιές του αντικειμένου κατά την επιστροφή του από τρίτο. Ως εντολέας νοείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος, βάσει Γενικού σχολίου 3.

ζ. Για ιδιώτες εντολείς, και για την περίπτωση που, με ευθύνη του παρόχου, χωρίς

προηγούμενη ενημέρωση του αποστολέα, προκύψει αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, μετά το πέρας μιας (1) εργάσιμης ημέρας των δύο (2) εργάσιμων ημερών από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, καταβάλλεται στον εντολέα μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με ένα (1) δύο (2) ταχυδρομικά τέλη και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει την μια ημέρα τις δύο ημέρες καθυστέρησης και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων έξι (6) δέκα τριών (13) εργάσιμων ημερών η μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση προσαυξάνεται με επιστροφή ποσού ύψους τριών (3) ενός (1) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια.

**Σχόλιο** – Η εν λόγω διάταξη αφορά αποκλειστικά τους ιδιώτες καταναλωτές και όχι τους εταιρικούς πελάτες, δεδομένου ότι με τους εταιρικούς πελάτες οι ταχ. επιχειρήσεις συνάπτουν συμφωνίες/συμβάσεις, όπου οι όροι αποζημίωσης διαφέρουν από εκείνους που ισχύουν για τους ιδιώτες πελάτες. Ίδτε Γενικό Σχόλιο 2, πιο πάνω.

**Σχόλιο** – Οι προθεσμίες και τα ποσά των αποζημιώσεων χρειάζονται να προσαρμοστούν στην πραγματικότητα της λειτουργίας των ταχ. επιχειρήσεων.

η. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου για το οποίο, σύμφωνα με την συναφθείσα ατομική σύμβαση κατά παρέκκλιση των όρων επίδοσης στο ΧΥΚ των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, αν και έχει συμφωνηθεί η παράδοσή του να πραγματοποιηθεί σε προκαθορισμένη διεύθυνση, αυτό εναποτίθεται προς παράδοση σε ταχυδρομικά καταστήματα, θυρίδες υποδοχής, αυτοματοποιημένες ταχυδρομικές θυρίδες (Parcel Lockers), ή θυρίδες σε κατάστημα τρίτων (shop in a shop) ή σε σημεία διακίνησης χωρίς την αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη εντολέα, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με τρία ένα (13) ταχυδρομικά τέλη.

**Σχόλιο** – Στο ΧΥΚ, οι όροι επίδοσης μπορεί να αναφέρουν τη δυνατότητα ανακατεύθυνσης της παράδοσης σε πλησιέστερο σημείο (ταχ. κατάστημα, θυρίδα, locker, shop-in-shop κλπ) σε περίπτωση αδυναμίας παράδοσης στην αρχική δηλωθείσα διεύθυνση, αφού πρώτα έχουν εκπληρωθεί οι όροι επίδοσης της υποπαρ. δ, της παρ. 2.3, των Υποχρεώσεων Εξυπηρέτησης Χρηστών, του Παραρτήματος του Κανονισμού Αδειών ΕΕΤΤ 2024.

**Σχόλιο** – Το ποσό των τριών ταχυδρομικών τελών είναι υπερβολικό.

θ. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον κάθε χρήστη, επομένως είναι η αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα, με την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στον παρόντα Κανονισμό, εκτός και αν υπάρχει άλλη έγγραφη συμφωνία μεταξύ χρήστη εντολέα και ταχυδρομικής επιχείρησης.

## Άρθρο 5 - Έλλειψη ευθύνης Παρόχου

1. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις (πάροχοι) που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, δεν ευθύνονται για ολική ή μερική απώλεια, κλοπή, καταστροφή περιεχομένου ταχυδρομικών αντικειμένων (αντικείμενα αλληλογραφίας και δέματα), στις εξής περιπτώσεις:

i. Ανωτέρας βίας ή εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν.

ii. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων.

iii. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς.

iv. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

v. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.

vi. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.

vii. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.

viii. Σε περιπτώσεις ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων τα οποία με δόλο έχουν ασφαλιστεί για ποσά μεγαλύτερα από την πραγματική αξία του περιεχομένου τους, ή σε περιπτώσεις που διαπιστωθεί δόλια πρόθεση από τον αποστολέα κατά την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου με στόχο την είσπραξη αποζημίωσης.

ix. Αναφορικά με τις πράξεις, αποφάσεις και διαδικασίες που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.

2. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις (πάροχοι) που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας δεν ευθύνονται για ολική ή μερική απώλεια, κλοπή, καταστροφή του περιεχομένου ταχυδρομικού αντικειμένου (αντικείμενα αλληλογραφίας και δέματα), καθυστέρηση, στις εξής περιπτώσεις:

i. Ανωτέρας βίας ή εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

ii. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

- iii. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς.
- iv. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.
- v. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.
- vi. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.
- vii. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
- viii. Ο παραλήπτης έχει παραλάβει το αντικείμενο και εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.
- ix. Σε περιπτώσεις ασφαλισμένων ταχυδρομικών αντικειμένων τα οποία με δόλο έχουν ασφαλιστεί για ποσά μεγαλύτερα από την πραγματική αξία του περιεχομένου τους, ή σε περιπτώσεις που διαπιστωθεί δόλια πρόθεση από τον αποστολέα κατά την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου με στόχο την είσπραξη αποζημίωσης.
- x. Αναφορικά με τις πράξεις, αποφάσεις και διαδικασίες που ακολουθούνται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές, κατά την εξέταση αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο.

## **Άρθρο 6 – Κυρώσεις**

Η ΕΕΤΤ, εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης των διατάξεων της παρούσης, αποφαινεται για τα ληπτέα μέτρα ή και την επιβολή κυρώσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 του ν. 4053/2012.

## **Άρθρο 7 - Καταργούμενες διατάξεις**

1. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται η σχετική υπ' αρ. 688/052/16-4-2013 απόφαση της ΕΕΤΤ «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», (Β' 1412).
2. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται το εδάφιο ιβ. της παραγράφου 2.5 της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1101/003/23.02.2024 «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (Β' 1670).

## **Άρθρο 8 - Μεταβατικές διατάξεις**

1. Η παρούσα απόφαση διέπει τις περιπτώσεις για τις οποίες η ταχυδρομική σύμβαση

καταρτίζεται από την ημερομηνία έναρξης ισχύος της.

2. Για τις περιπτώσεις για τις οποίες η ταχυδρομική σύμβαση έχει καταρτισθεί πριν από την ημερομηνία ισχύος της παρούσας εφαρμόζεται η ΑΠ ΕΕΤΤ 688/052/16-4-2013.

### **Άρθρο 9 - Έναρξη ισχύος**

Η έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης ορίζεται σε έξι (6) μήνες από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Εντός της ως άνω προθεσμίας, οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να συμμορφωθούν σε υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό.