

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

**Αναφορικά με την έκδοση νέου Κανονισμού περί
καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ'
αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή
ταχυδρομικών υπηρεσιών**

Μαρούσι, Σεπτέμβριος 2025

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Πρόλογος

Κατόπιν παρέλευσης περισσότερων των δώδεκα ετών από την έκδοση του νόμου 4053/2012, και του ισχύοντος Κανονισμού «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών » (ΑΠ. ΕΕΤΤ: 688/052/2013 - ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013), η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) θέτει σε δημόσια διαβούλευση το νέο προτεινόμενο σχέδιο του ως άνω Κανονισμού, ώστε οι ενδιαφερόμενοι φορείς να εκφράσουν απόψεις και σχόλια επ' αυτού.

Με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, λαμβάνονται υπόψη, μεταξύ άλλων:

- οι εξελίξεις στη διεθνή και στην εγχώρια αγορά,
- οι πρακτικές που ακολουθούν άλλα κράτη μέλη της Ευρώπης,
- οι τιμαριθμικές αναπροσαρμογές που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια,
- η πληθώρα των νέων προσφερόμενων υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- η αύξηση του όγκου των διακινούμενων δεμάτων και η μείωση των διακινούμενων επιστολών,
- η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ως καθοριστικός παράγοντας της αύξησης του όγκου διακινούμενων δεμάτων, και η αλλαγή του τρόπου λειτουργίας της αγοράς με την ανάπτυξη των ψηφιακών πλατφορμών,
- η διείσδυση των ψηφιακών υπηρεσιών και η ταχεία υποκατάσταση των έντυπων εγγράφων από ψηφιακά έγγραφα,
- η ταχεία διείσδυση των αυτοματοποιημένων ταχυδρομικών θυρίδων (Parcel Lockers), ως στοιχεία του ταχυδρομικού δικτύου σε πανελλαδική κλίμακα, στο πλαίσιο των οποίων ορίζονται ειδικοί όροι διαχείρισης των ταχυδρομικών αντικειμένων,
- η αύξηση του πλήθους των ερωτημάτων και παραπόνων των χρηστών ταχυδρομικών υπηρεσιών, για πλημμελή παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο διακίνησης ταχυδρομικών αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι βασικές αλλαγές σε σχέση με τον ισχύοντα Κανονισμό «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών » (ΑΠ. ΕΕΤΤ: 688/052/2013 - ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013) είναι οι ακόλουθες:

1. Καθορισμός πεδίου εφαρμογής του νέου Κανονισμού και επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση μη τήρησής του.
2. Εισαγωγή ορισμών για νέες έννοιες που εισάγονται με τον νέο Κανονισμό (Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα).
3. Διάκριση των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ανάλογα με το καθεστώς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (Ειδική Άδεια συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ, Γενική Άδεια).
4. Εναρμόνιση των αποζημιώσεων των παρόχων υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ με όσα προβλέπονται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.
5. Σύνδεση του ύψους του ποσού της αποζημίωσης με το καταβληθέν τέλος για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

ΣΧΟΛΙΑ ACS AEE

6. Σύνδεση του ύψους του ποσού της αποζημίωσης για καθυστερημένη παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, με τις ημέρες καθυστέρησης και του ύψους του καταβληθέντος τέλους.
7. Καθορισμός πρόβλεψης καταβολής αποζημίωσης για περιπτώσεις εναπόθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων σε σημείο άλλο από το συμφωνηθέν, χωρίς την αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη.
8. Διάκριση των περιπτώσεων περί μη ευθύνης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανάλογα με το καθεστώς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (Ειδική Άδεια συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ, Γενική Άδεια). Εμπλουτισμός των περιπτώσεων μη ευθύνης με όσα προβλέπονται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

Η διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται από 29-09-2025 μέχρι 29-10-2025. Οι απαντήσεις υποβάλλονται επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή με καταληκτική ημερομηνία υποβολής την 29-10-2025 και ώρα 15:00. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση της ΕΕΤΤ προς τήρηση εμπιστευτικότητας δεν επηρεάζει την αρμοδιότητά της να προβαίνει σε δημοσιοποίηση πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των καθηκόντων της ή εφόσον τούτο επιτάσσεται στο πλαίσιο ελέγχου που διενεργείται από ελληνικές ή ενωσιακές αρχές. Οι συμμετέχοντες στις δημόσιες διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ είναι ενήμεροι και συναινούν ότι τυχόν προσωπικά στοιχεία που περιέχονται στην απάντησή τους ενδέχεται να δημοσιευθούν μαζί με αυτήν. Σχετικά με τη Δήλωση περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της ΕΕΤΤ δείτε [εδώ](#).

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: postal-licensing@eett.gr.

Κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: postal-licensing@eett.gr.

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

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

Γενικό Σχόλιο

Από έρευνα στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων DHL-Deutsche Post, UPS, FedEx, DPD – La Post, GLS – Royal mail, PUROLATOR, Canada POST, ουδεμία αναλαμβάνει ευθύνη και ουδεμία υποχρεούται σε απόδοση αποζημίωσης για τυχόν ζημιές από απαγορευμένο περιεχόμενο αντικειμένων.

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 ιστορία, βρίσκονται στον διαδικτυακό τόπο του ΔΝΤ (www.imf.org).

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. Η μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση δεν υπερβαίνει την αξία κτήσης του περιεχομένου του αντικειμένου, όπου το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον χρήστη που συμβλήθηκε με τον ταχ. πάροχο για την προμήθεια της ταχ. υπηρεσίας. Ως αξία κτήσης νοείται η αξία αγοράς/αντικατάστασης. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.

4. Αναφορικά με την απόδοση αποζημίωσης, ο χρήστης στον οποίο ο ταχ. πάροχος καταβάλλει την αποζημίωση είναι ο χρήστης που συμβλήθηκε με τον ταχ. πάροχο, και που επέλεξε τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου, τις αποδέχθηκε και κατέβαλε το σχετικό τέλος στον ταχ. πάροχο για την παροχή σε αυτόν των υπηρεσιών του παρόχου, και που έδωσε εντολές στον ταχ. πάροχο βάσει της συμφωνίας μεταξύ τους, αναφορικά με την εκτέλεση των υπηρεσιών του ταχ. παρόχου, εφεξής «ο δικαιούχος της αποζημίωσης χρήστη».

Commented [g1]: Η προσθήκη της λέξης «μέγιστη» είναι αναγκαία σε όλο το κείμενο του Κανονισμού, ώστε να είναι σαφές ότι υπάρχει ανώτατο όριο (πλαφόν) στην κατ' αποκοπή αποζημίωση, ένα παράδειγμα για να είναι πιο κατανοητό. Για παράδειγμα, χάνεται αποστολή που αφορά δέμα που περιλαμβάνει εμπόρευμα αξίας €50 και το αντίτιμο μεταφοράς είναι €10. Στην περίπτωση αυτή αν δεν υπάρχει ο ορισμός "μέγιστη" τότε η υποχρέωση αποζημίωσης θα ανέρχεται σε €100 (= €10 X 10) που είναι άνω της πραγματικής αξίας του αντικειμένου και ο δικαιούχος θα έχει και κέρδος βάσει και της αρχής του αθέμιτου πλουτισμού. Αυτό δεν είναι λογικό για τις αποζημιώσεις, και δεν ισχύει πουθενά στις άλλες χώρες στο εξωτερικό αλλά και δεν μπορεί να καλυφθεί ούτε από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Για τον λόγο αυτό πρέπει να αναφέρεται ρητά ο όρος «Μέγιστη» σε όλες τις περιπτώσεις αναφοράς αποζημίωσης στον παρόντα Κανονισμό.

Ο όρος μέγιστη αποζημίωση (maximum liability) αναφέρεται στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων που αναφέρονται στο Γενικό Σχόλιο, για παράδειγμα ιδίως: - Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παρ. 3 <https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>. - Canada Post, Pricing, payment, and general terms and conditions, 7.3.21 Limitation of Liability and Claims, 21.3 Availability of Liability Coverage, 1^η παράγραφος. [https://www.canadapost-](https://www.canadapost-...) ... [1]

Commented [g2]: Τα σημεία με κίτρινο αποτελούν προτεινόμενες προσθήκες-βελτιώσεις του σχεδίου.

Commented [g3]: Για παράδειγμα, ιδίως: -Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παρ. 6 <https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>. -DPD La Post, General Terms and Conditions, 5. Liability, τελευταία παράγραφος, 5^η σημείο. <https://www.dpd.com/fr/en/general-terms-conditions/> -UPS Terms of Service, 20. Service Guarantee, Limits ... [2]

Commented [g4]: 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 α ... [3]

Commented [g5]: Η προσθήκη αυτής της παραγράφου είναι αναγκαία, ώστε να είναι διατυπωμένο ότι η μέγιστη κατ' αποκοπή 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. Ισχύει στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων DHL, UPS, FedEx, DPD, GLS, PUROLATOR, Canada POST.

Commented [g6]: Ο δικαιούχος της αποζημίωσης χρήστη, και όχι η ταχ. επιχείρηση, είναι εκείνος που έχει τα στοιχεία που αφορούν την αξία κτήσης του αντικειμένου.

Commented [g7]: Αυτό είναι απαραίτητο για την αποφυγή απάτης που είναι αρκετά συχνό φαινόμενο, παράδειγμα με τούβλα αντί πραγματικού εμπορικής αξίας περιεχομένου.

Commented [g8]: Η προσθήκη της παραγράφου 3 είναι αναγκαία ώστε ο Κανονισμός να διαχωρίζει τον εντολέα, δηλαδή τη χρήση που καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος για αγορά των ταχ. υπηρεσιών από τον ταχ. πάροχο, από τον αποστολέα, ο οποίος θα είναι ο εντολέας μόνο εάν αυτός έχει καταβάλει το ταχυδρομικό τέλος στον ταχ. πάροχο. Για παράδειγμα, στην περίπτωση όπου εντολέας είναι μια πλατφόρμα (πχ Σκρουτζ, Αμαζόν κλπ), και αποστολέας είναι ο έμπορος που διαθέτει το αντικείμενο στην ταχ. επιχείρηση ... [4]

Άρθρο 2 – Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές

1. Η παρούσα απόφαση εφαρμόζεται σε παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Αδειας, 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.

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.

Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του ~~φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ΦΠΚΥ~~ μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό ~~από τη μέγιστη~~ κατ' αποκοπή αποζημίωσης, από αυτά που ορίζονται στην παρούσα. ~~Εάν έχει συναφθεί ειδική συμφωνία/σύμβαση μεταξύ του δικαιούχου της αποζημίωσης χρήστη και του ταχ. παρόχου για την παροχή ταχ. υπηρεσιών σε αυτόν, θα ισχύουν οι όροι της εν λόγω συμφωνίας/σύμβασης για την παροχή των ταχ. υπηρεσιών και των σχετικών αποζημιώσεων στον χρήστη.~~

3. Ο περιορισμός της αποζημίωσης με την χορήγηση ~~μέγιστης~~ κατ' αποκοπή αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικτοπραξία, και δεν ισχύει, εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικτοπραξία 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 αδικτοπραξίας που ανάγεται σε δόλο της ταχυδρομικής επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.~~

4. 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.

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

6. Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον ~~αποστολέα δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη~~ 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

Commented [g9]: Στην περίπτωση συμφωνιών με εταιρικούς πελάτες, με ειδικές συμφωνίες και όρους και ειδικές τιμές, θα πρέπει να ισχύουν αυτές οι συμφωνίες.
Παράδειγμα: Πελάτης που αποστέλλει χαμηλής αξίας αντικείμενα πχ κάτω από €20/αποστολή και θέλει όσο γίνεται πιο χαμηλή τιμή και δεν επιθυμεί να έχει δέσμευση για χρόνο παράδοσης (deferred service), που είναι και πολύ διαδεδομένο σε όλη την Ευρώπη - βασικό service για δέματα ταχυδρομείου(πχ Deutsche Post, DPD, GLS, κλπ), γιατί θέλει να έχει την χαμηλότερη δυνατή τιμή που συχνά είναι πιο κάτω από €2/δέμα, θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να λάβει αυτή την υπηρεσία όπως την επιθυμεί. Αυτό ισχύει και σε όλες τις χώρες της Ευρώπης.

Commented [g10]: Η φράση χρειάζεται να διαγραφεί καθώς πρόκειται για εισαγωγή εξαιρέσεως η οποία δεν ορίζεται και δεν συμπεριλαμβάνεται στο άρθρο 16 του Ν. 4053/2012 περί της Ρύθμισης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς.

Commented [g11]: Χρειάζεται 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 υπάρχουν 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.

Commented [g12]: Ο χρήστης στον οποίο ο ταχ. πάροχος καταβάλλει την αποζημίωση είναι ο χρήστης που συμβλήθηκε με τον ταχ. πάροχο, και που επέλεξε τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου, τις αποδέχθηκε και κατέβαλε το σχετικό τέλος στον ταχ. πάροχο για την παροχή σε αυτόν των υπηρεσιών του παρόχου, και που έδωσε εντολές στον ταχ. πάροχο βάσει της συμφωνίας μεταξύ τους, αναφορικά με την εκτέλεση των υπηρεσιών του ταχ. παρόχου.

ΣΧΟΛΙΑ ACS AEE

ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην ταχυδρομική επιχείρηση.

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

8. Η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/αποθετική ζημία δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

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

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

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:

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 M, 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 μέγιστη κατ' αποκοπή 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 μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της μέγιστης κατ' αποκοπή αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήση.

Commented [g13]: Η προσθήκη της παραγράφου είναι αναγκαία, ώστε να είναι διατυπωμένο ευκρινώς ότι η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται. Ισχύει στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων DHL, UPS, FedEx, DPD, GLS, PUROLATOR, Canada POST, καθώς και σε όλα τα μεγάλα ταχυδρομεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Commented [g14]: Η προσθήκη 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 υπάρχουν στις υποχρεώσεις της παραγράφου 5 του άρθρου 2 πιο πάνω.

Commented [g15]: Ίδετε επεξηγηματικό σχόλιο της παραγρ. Θ του άρθρου 4, πιο κάτω.

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 **μέγιστης κατ' αποκοπή** 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 δικαιούχο της αποζημίωσης** χρήστη **κατόπιν αίτησής του**, στις εξής περιπτώσεις:

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. **Για τις αποστολές εξωτερικού η εν λόγω αποζημίωση είναι ίση με 5 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος, και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.**

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. **Για τις αποστολές εξωτερικού η εν λόγω αποζημίωση είναι ίση με 4 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.**

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 κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.**

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 κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.**

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 δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.**

Commented [g16]: Ο χρήστης στον οποίο ο ταχ. πάροχος καταβάλλει την αποζημίωση είναι ο χρήστης που συμβλήθηκε με τον ταχ. πάροχο, και που επέλεξε τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου, τις αποδέχθηκε και κατέβαλε το σχετικό τέλος στον ταχ. πάροχο για την παροχή σε αυτόν των υπηρεσιών του παρόχου, και που έδωσε εντολές στον ταχ. πάροχο βάσει της συμφωνίας μεταξύ τους, αναφορικά με την εκτέλεση των υπηρεσιών του ταχ. παρόχου.

Commented [g17]: Χρειάζεται να είναι ευκρινές ότι ο δικαιούχος αποζημίωσης πρέπει να αιτηθεί την αποζημίωση, άλλως μπορεί να θεωρηθεί ότι ο πάροχος έχει υποχρέωση να εκκινήσει αυτομάτως τη διαδικασία αποζημίωσης υπέρ του χρήστη, πράγμα που δεν ισχύει.

Commented [g18]: Χρειάζεται να υπάρχει διαφορετική μεταχείριση για τις αποστολές εξωτερικού, σε μικρότερα πολλαπλάσια, αφού το ταχυδρομικό τέλος για τις αποστολές εξωτερικού είναι πολλαπλάσιο του τέλους των αποστολών εσωτερικού. Προτείνεται να είναι το 50% του 10 φορές, ήτοι 5 φορές, για να έχει την ίδια λογική όπως προτείνεται και για την ολική απώλεια. Για παράδειγμα, έστω το κόστος αποστολής είναι €100, που είναι αρκετά συχνό. Στην περίπτωση αυτή το 10πλάσιο θα σήμαινε €1.000 που είναι πολύ υψηλότερο από τα τρέχοντα επίπεδα που καλύπτονταν έως τώρα ή ισχύουν σε άλλες χώρες/παρόχους της ΕΕ, όπου είναι κατά μέγιστο €400 ή €500.

Commented [g19]: Χρειάζεται να υπάρχει διαφορετική μεταχείριση για τις αποστολές εξωτερικού, σε μικρότερα πολλαπλάσια, αφού το ταχυδρομικό τέλος για τις αποστολές εξωτερικού είναι πολλαπλάσιο του τέλους των αποστολών εσωτερικού. Προτείνεται να είναι το 50% του 8 φορές, ήτοι 4 φορές, για να έχει την ίδια λογική όπως προτείνεται και για την ολική απώλεια.

Commented [g20]: Χρειάζεται να είναι ξεκάθαρο ότι αφορά την δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία και όχι μόνο την δηλωμένη ή την ασφαλισμένη αξία καθώς αν κάποιος αποστολέας αναγράψει πχ αξία αντικαταβολής στο αποδεικτικό θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι αυτή είναι η δηλωμένη/ασφαλισμένη αξία. Το ίδιο ισχύει και για την περίπτωση αντικαταβολής και η αξία αντικαταβολής που αναγράφεται και δηλώνεται στο αποδεικτικό δεν θα πρέπει να θεωρείται η αξία αποζημίωσης αν δεν είναι και ασφαλισμένη η αποστολή για την αξία αυτή. Παράδειγμα είναι η συχνή περίπτωση απάτης που συμβαίνει, όπου στέλνονται δήθεν κινητά τηλέφωνα iPhone με πολύ μεγάλη αξία αντικαταβολής €1.200 και δεν ασφαρίζονται και μετά υπάρχει απαίτηση του δικαιούχου για αποζημίωση στο ύψος της αντικαταβολής και όχι στην αξία ασφαλισμένου. Επίσης και το παράδειγμα απάτης με την χρήση τούβλων μέσα στα δέματα αντί κινητού και μετά να ζητείται αποζημίωση χωρίς να είναι ασφαλισμένο.

Commented [g21]: Αυτό είναι απαραίτητο για την αποφυγή απάτης που είναι αρκετά συχνό φαινόμενο, παράδειγμα με τούβλα η πέτρες αντί πραγματικού εμπορικής αξίας περιεχομένου. Επίσης, ο δικαιούχος της αποζημίωσης χρήστης, και όχι η ταχ. επιχείρηση, είναι εκείνος που έχει τα στοιχεία που αφορούν την αξία κτήσης του αντικειμένου.

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

ζ. Για την περίπτωση που, με ευθύνη του ταχ. παρόχου, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του δικαιούχου αποζημίωσης χρήστη και συμφωνίας εκ μέρους του, 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 δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση ίση με ένα (1) δύο (2) ταχυδρομικά τέλη 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 τέλους. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια. Εάν έχει συναφθεί ειδική συμφωνία/σύμβαση μεταξύ του δικαιούχου της αποζημίωσης χρήστη και του ταχ. παρόχου για την παροχή ταχ. υπηρεσιών σε αυτόν, θα ισχύουν οι όροι της εν λόγω συμφωνίας/σύμβασης για την παροχή των ταχ. υπηρεσιών και των σχετικών αποζημιώσεων στον χρήστη.

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 δικαιούχου της αποζημίωσης χρήστη, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με τρία-ένα (13) ταχυδρομικά τέλη.

θ. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης, βάσει σχετικής απόδειξης ή τιμολογίου αγοράς, του αντικειμένου από τον κάθε δικαιούχο της αποζημίωσης 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 του δικαιούχου της αποζημίωσης χρήστη και ταχυδρομικής επιχείρησης. Σε περίπτωση εκχώρησης του δικαιώματος αποζημίωσης από τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη στον παραλήπτη ή τον αποστολέα, ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον αρχικό δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη.

Commented [g22]: Επιστροφή με ευθύνη του παρόχου καθότι ο πάροχος δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιές του αντικειμένου κατά την επιστροφή του από τρίτο.

Commented [g23]: Χρειάζεται να αναφερθεί ο όρος «με ευθύνη του ταχ. παρόχου» καθότι εάν η καθυστέρηση δεν προκύπτει με ευθύνη του παρόχου, τότε ο πάροχος δεν μπορεί να είναι υπόχρεος απόδοσης αποζημίωσης.

Commented [g24]: Εάν ο ταχ. πάροχος ενημερώσει τον αποστολέα ότι θα προκύψει καθυστέρηση λόγω απολογημένης περίπτωσης, και ο αποστολέας το αποδεχθεί, τότε τυχόν καθυστέρηση δεν μπορεί να αποτελεί περίπτωση απόδοσης αποζημίωσης. Παράδειγμα αποτελεί οι απρόβλεπτες συνθήκες, όπως πχ covid.

Commented [g25]: Όλες οι προθεσμίες και τα ποσά των αποζημιώσεων χρειάζονται να προσαρμοστούν στην πραγματικότητα της λειτουργίας των ταχ. επιχειρήσεων.

Commented [g26]: Υπάρχουν αποστολές που μπορεί να παραδοθούν και μέχρι 10 μέρες μετά την παραλαβή τους, για διάφορους λόγους, πχ. εάν εκδόθηκε το αποδεικτικό της αποστολής και αυτό ανακαλύφθηκε μετά 4-5 μέρες, τότε το αντικείμενο θα καθυστερήσει να αποδοθεί πλέον των 6 ημερών, αλλά το αντικείμενο δεν θα έχει απολεσθεί.

Commented [g27]: Όπως και στο αμέσως προηγούμενο σχόλιο, η αναφορά σε 15 εργάσιμες ημέρες είναι πιο συμβατή. Σε άλλες περιπτώσεις, πχ Γερμανία, για εταιρείες όπως η Deutsche Post και GLS, περιλαμβάνουν όρους όπως 20 εργάσιμες ημέρες. Οπότε οι 15 εργάσιμες ημέρες θα πρέπει να είναι το ελάχιστο.

Για παράδειγμα, δείτε Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παράγρ 4. <https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>

Commented [g28]: Για παράδειγμα, στην περίπτωση συμφωνιών με εταιρικούς πελάτες, με ειδικές συμφωνίες και όρους και ειδικές τιμές, θα πρέπει να ισχύουν αυτές οι συμφωνίες.

Commented [g29]: 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. 6, της παρ. 2.3, των Υποχρεώσεων Εξυπηρέτησης Χρηστών, του Παραρτήματος του Κανονισμού Αδειών EETT 2024.

Commented [g30]: Το ποσό των τριών ταχυδρομικών τελών είναι υπερβολικό.

Commented [g31]: Ισχύει για όλες τις περιπτώσεις, όχι μόνο από ηλεκτρονικό κατάστημα.

Commented [g32]: Η διαγραφή είναι αναγκαία καθότι δεν ισχύει μόνο για το ηλ. κατάστημα αλλά για όλες τις περιπτώσεις.

Commented [g33]: Η προσθήκη γίνεται για να είναι συμβατό το κείμενο με τις προηγούμενες προσθήκες. Επίσης, υπάρχει και η περίπτωση που ο δικαιούχος δεν είναι η αποστολέας, πχ περίπτωση αποστολών με χρέωση παραλήπτη ή όπου συμβαλλόμενος με τον ταχ. πάροχο είναι μια πλατφόρμα-marketplace.

Commented [g34]: Η αποζημίωση δεν καταβάλλεται στον παραλήπτη, εκτός εάν ο αποστολέας (δικαιούχος της αποζημίωσης) έχει εκχωρήσει το δικαίωμα αποζημίωσης στον παραλήπτη. Σε αυτήν την περίπτωση, εάν ο αρχικός δικαιούχος, πχ. πλατφόρμα ή κατάστημα πώλησης, απέκτησε το αντικείμενο με αξία κτήσης 100 ευρώ, αλλά το πούλησε στον παραλήπτη (αγοραστή) με τιμή 200 ευρώ συν ΦΠΑ, τότε ο ταχ. πάροχος αποζημιώνει με βάση την αρχική τιμή κτήσης 100 ευρώ και όχι βάσει της τιμής που το αντικείμενο πωλήθηκε στον αγοραστή 200 ΦΠΑ, καθότι η τιμή πώλησης 200 ευρώ συν ΦΠΑ περιλαμβάνει και το κέρδος της πλατφόρμας ή του καταστήματος πώλησης (πωλητής). Θα αποτελεί λάθος ο ταχ. πάροχος να αποζημιώνει και το κέρδος του πωλητή.

ΣΧΟΛΙΑ ACS AEE

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.

x. **Η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης και κατ' επ' επέκταση ο ταχ. πάροχος δεν υποχρεούται σε σχετική απόδοση αποζημίωσης.**

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

Commented [g35]: Η προσθήκη της παραγράφου είναι αναγκαία, ώστε να είναι διατυπωμένο ευκρινώς ότι η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται. Ισχύει στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων DHL, UPS, FedEx, DPD, GLS, PUROLATOR, Canada POST.

Για παράδειγμα, ιδεε:

-Deutsche Post, General Terms and Conditions, Liability, παρ. 2

<https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>

-DPD La Post, General Terms and Conditions, 5. Liability, 8^η και 9^η παράγραφοι.

<https://www.dpd.com/fr/en/general-terms-conditions/>

-UPS Terms of Service, 22. Limitations and Exclusions of Liability, 1^η παράγραφο.

<https://assets.ups.com/adobe/assets/urn:aaid:aem:ed20fc39-2a50-4900-9e9c-2df518b1f2bc/original/as/terms-service-ca-en.pdf>

-Canada Post, Pricing, payment, and general terms and conditions, 7.3.21 Limitation of Liability and Claims, 21.2 Limitation of Liability, 1^η παράγραφο, και παραγράφους α και β.

https://www.canadapost-postescanada.ca/cpc/doc/en/support/customer-guide/section_7_terms_and_conditions.pdf

ΣΧΟΛΙΑ ACS AEE

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

ΣΧΟΛΙΑ ACS AEE

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.

Η προσθήκη της λέξης «μέγιστη» είναι αναγκαία σε όλο το κείμενο του Κανονισμού, ώστε να είναι σαφές ότι υπάρχει ανώτατο όριο (πλαφόν) στην κατ' αποκοπή αποζημίωση. ένα παράδειγμα για να είναι πιο κατανοητό.

Για παράδειγμα, χάνεται αποστολή που αφορά δέμα που περιλαμβάνει εμπόρευμα αξίας €50 και το αντίτιμο μεταφοράς είναι €10. Στην περίπτωση αυτή αν δεν υπάρχει ο ορισμός "μέγιστη" τότε η υποχρέωση αποζημίωσης θα ανέρχεται σε €100 (= €10 X 10) που είναι άνω της πραγματικής αξίας του αντικειμένου και ο δικαιούχος θα έχει και κέρδος βάσει και της αρχής του αθέμιτου πλουτισμού. Αυτό δεν είναι λογικό για τις αποζημιώσεις, και δεν ισχύει πουθενά στις άλλες χώρες στο εξωτερικό αλλά και δεν μπορεί να καλυφθεί ούτε από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Για τον λόγο αυτό πρέπει να αναφέρεται ρητά ο όρος «Μέγιστη» σε όλες τις περιπτώσεις αναφοράς αποζημίωσης στον παρόντα Κανονισμό.

Ο όρος **μέγιστη** αποζημίωση (**maximum liability**) αναφέρεται στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχ. επιχειρήσεων που αναφέρονται στο Γενικό Σχόλιο, για παράδειγμα *ίδετε*:

- Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παραγρ 3

<https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>.

- Canada Post, Pricing, payment, and general terms and conditions, 7.3.21 Limitation of Liability and Claims, 21.3 Availability of Liability Coverage, 1^η παράγραφο.

https://www.canadapost-postescanada.ca/cpc/doc/en/support/customer-guide/section_7_terms_and_conditions.pdf

Για παράδειγμα, *ίδετε*:

- Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παραγρ 6

<https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>.

- DPD La Post, General Terms and Conditions, 5. Liability, τελευταία παράγραφο, 5^ο σημείο.

<https://www.dpd.com/fr/en/general-terms-conditions/>

- UPS Terms of Service, 20. Service Guarantee, Limits and Restrictions, 3ο εδάφιο, και 21. Responsibility for Loss or Damage, 1^η παράγραφο, και 22. Limitations and Exclusions of Liability, 1^η παράγραφο.

<https://assets.ups.com/adobe/assets/urn:aaid:aem:ed20fc39-2a50-4900-9e9c-2df518b1f2bc/original/as/terms-service-ca-en.pdf>

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 EETT εάν χρησιμοποιήσει στον παρόντα Κανονισμό το ευρώ αντί του SDR.

Η προσθήκη της παραγράφου 3 είναι αναγκαία ώστε ο Κανονισμός να διαχωρίζει τον εντολέα, δηλαδή το χρήστη που καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος για αγορά των ταχ.

υπηρεσιών από τον ταχ. πάροχο, από τον αποστολέα, ο οποίος θα είναι ο εντολέας μόνο εάν αυτός έχει καταβάλει το ταχυδρομικό τέλος στον ταχ. πάροχο. Για παράδειγμα, 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.