

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΑΔΕΙΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΕΤΤ:ΑΜ 21-119/2021
ΤΑΤΟΪΟΥ 96 ΑΧΑΡΝΕΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, Τ.Κ. 13672
ΑΦΜ 801562739 – ΔΟΥ ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΜΗ: 159191101000 – ΤΗΛ 2111005333

BOX NOW A.E.



Κατάθεση παρατηρήσεων επί της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με τον «Κανονισμό αποζημιώσεων για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» που διεξάγεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

24η Νοεμβρίου 2025

Υπεύθυνος Επικοινωνίας:
Λευτέρης Παπαδημητρίου
Διευθύνων Σύμβουλος
lefteris.papadimitriou@boxnow.gr

Αξιότιμοι,

Με το παρόν αναφερόμαστε στην Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο Κανονισμού Αποζημιώσεων και σας γνωρίζουμε τις παρατηρήσεις μας:

1. Ο προτεινόμενος Κανονισμός Αποζημιώσεων φαίνεται να έχει σχεδιαστεί κυρίως με γνώμονα τη σχέση μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων και τελικών χρηστών που συνιστούν καταναλωτές, στους οποίους πρέπει να διασφαλίζεται ένα ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας και διαφάνειας. Ωστόσο, στην πράξη, σημαντικό μέρος των ταχυδρομικών υπηρεσιών παρέχεται σε επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-shops) και άλλους επαγγελματίες αποστολές, με βάση διμερείς εμπορικές συμβάσεις που ρυθμίζουν λεπτομερώς ζητήματα ευθύνης, αποζημιώσεων, καθυστερήσεων και διαδικασιών εξυπηρέτησης.

Ως εκ τούτου, θεωρούμε αναγκαίο ο προτεινόμενος Κανονισμός Αποζημιώσεων να διασαφηνίσει ρητώς το πεδίο εφαρμογής του, προβλέποντας ότι σε αποστολές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμβάσεων μεταξύ ταχυδρομικών επιχειρήσεων και επαγγελματιών αποστολών (e-shops), υπερισχύουν οι συμβατικές ρυθμίσεις των μερών με την προσθήκη νέας παραγράφου στο άρθρο 2 που ορίζει το πεδίο εφαρμογής του. Υπό αυτό το πρίσμα, θεωρούμε δεδομένο ότι οι ήδη υφιστάμενες συμβάσεις ταχυδρομικών επιχειρήσεων με e-shops θα υπερισχύουν των διατάξεων του νέου Κανονισμού Αποζημιώσεων στις μεταξύ τους σχέσεις.

2. Σημειώνουμε ότι ο προτεινόμενος Κανονισμός (α. 4 παρ. 1 (θ)) συνδέει τις αποζημιώσεις με το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος καταργώντας τα ελάχιστα όρια αποζημίωσης. Ωστόσο ο Κανονισμός παραλείπει να ορίσει ότι οι εν λόγω αποζημιώσεις συνιστούν την μέγιστη κατ' αποκοπήν αποζημίωση. Η προσθήκη της λέξης «μέγιστη» είναι ουσιώδης για να καταδεικνύει ότι η προβλεπόμενη αποζημίωση αποτελεί ανώτατο όριο ευθύνης της ταχυδρομικής επιχείρησης και όχι σταθερό ποσό που καταβάλλεται ανεξαρτήτως της αξίας του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Συναφώς, ο προτεινόμενος Κανονισμός θα πρέπει να προβλέπει ρητώς ότι η μέγιστη κατ' αποκοπήν αποζημίωση δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει την πραγματική αξία του περιεχομένου του αντικειμένου, προκειμένου να αποτρέπεται το ενδεχόμενο ο χρήστης να αποκομίσει οικονομικό όφελος από την απώλεια/καταστροφή του αντικειμένου κάτι που θα συνιστούσε αδικαιολόγητο πλουτισμό του χρήστη σε βάρος της ταχυδρομικής επιχείρησης.

3. Κατά την άποψη μας, ο Κανονισμός θα ήταν χρήσιμο να προβλέπει ρητά ότι ο αποστολέας φέρει το βάρος απόδειξης της αξίας του ταχυδρομικού αντικειμένου παρέχοντας επαρκή και κατάλληλα τεκμήρια στον εκάστοτε πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών δεδομένου ότι ο αποστολέας είναι ο μόνος που γνωρίζει και μπορεί να αποδείξει την πραγματική αξία του αποστελλόμενου αντικειμένου ενώ η ταχυδρομική επιχείρηση δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η ρητή αυτή ρύθμιση θα ενίσχυε τη νομική ασφάλεια και τη διαφάνεια στη διαδικασία αποζημίωσης σε περιπτώσεις απώλειας ή φθοράς αντικειμένων, εξασφαλίζοντας παράλληλα ότι ο πάροχος δεν επιβαρύνεται με την εκ των υστέρων εκτίμηση της αξίας χωρίς αντικειμενικά στοιχεία. Η πρόβλεψη αυτή θα είχε ιδιαίτερη σημασία για τις C2C (Consumer-to-Consumer) αποστολές – όπως στις περιπτώσεις όπου ιδιώτες αποστέλλουν μεταχειρισμένα προϊόντα (π.χ. κινητά τηλέφωνα) – όπου συχνά δεν υπάρχουν διαθέσιμα παραστατικά αγοράς ή πώλησης. Στις περιπτώσεις αυτές, η

ανάθεση του βάρους απόδειξης στον αποστολέα θα προλάμβανε καταχρηστικά ή αβάσιμα αιτήματα αποζημίωσης, θα διευκόλυνε τον πάροχο στην ορθή και ταχεία εκτίμηση της ευθύνης του και θα συνέβαλε στη σταθερότητα και αξιοπιστία της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών.

4. Στο α.4 παρ. 1 (η) του προτεινόμενου Κανονισμού αναφέρεται ότι *«Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου για το οποίο σύμφωνα με την συναφθείσα ατομική σύμβαση 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, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με τρία (3) ταχυδρομικά τέλη.»*

Σε ότι αφορά στις B2C αποστολές, επαναλαμβάνουμε την άποψή μας, ότι οι συμβάσεις μεταξύ του καταστήματος/e-shop θα πρέπει να υπερισχύουν του Κανονισμού Αποζημιώσεων, επομένως η συμπερίληψη ειδικού όρου σε αυτές τις συμβάσεις συνιστά αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη/e-shop.

Αντίστοιχα ως προς τις C2C αποστολές (μεταξύ ιδιωτών), είμαστε της άποψης ότι «αποδεδειγμένη συναίνεση» του χρήστη συνιστά **ιδίως η αποδοχή των όρων της ατομικής σύμβασης της ταχυδρομικής επιχείρησης** εφόσον περιλαμβάνει ειδικό όρο για εναλλακτική παράδοση (π.χ. σε θυρίδα, locker ή κατάστημα συνεργάτη) σε περίπτωση αδυναμίας παράδοσης στην αρχική δηλωθείσα διεύθυνση.

Σε κάθε περίπτωση, προτείνουμε κατά τη διενέργεια της ανακατεύθυνσης, η ταχυδρομική επιχείρηση να προβαίνει σε ενημέρωση του παραλήπτη (μέσω SMS ή e-mail) παρέχοντας τη δυνατότητα είτε αζημίας υπαναχώρησης, ήτοι ακύρωσης της αποστολής και επαναδρομολόγησής της στον αποστολέα, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους είτε την δυνατότητα να ζητήσει την εκ νέου ανακατεύθυνση της αποστολής στην αρχικώς δηλωθείσα διεύθυνση.

Η πρόταση αυτή στηρίζεται σε αρχές προστασίας των δικαιωμάτων του χρήστη και ασφάλειας των συναλλαγών, καθώς διασφαλίζει ότι η ανακατεύθυνση πραγματοποιείται με πλήρη και τεκμηριωμένη ενημέρωση του παραλήπτη, προλαμβάνοντας παράπονα και αμφισβητήσεις σχετικά με μη εξουσιοδοτημένες ή εσφαλμένες παραδόσεις. Επιπλέον, η δυνατότητα αζημίας υπαναχώρησης ανταποκρίνεται στην αρχή της αναλογικότητας, καθώς αποτρέπει την επιβάρυνση του χρήστη σε περιπτώσεις όπου δεν επιθυμεί την ανακατεύθυνση.

Διαφορετική ερμηνεία της συναίνεσης – ιδίως αν απαιτείται ρητή συναίνεση του χρήστη πριν από κάθε ανακατεύθυνση – θα μπορούσε να προκαλέσει σημαντικές καθυστερήσεις στην παροχή της υπηρεσίας, καθώς ο χρήστης ενδέχεται να μην απαντήσει εγκαίρως ή και καθόλου στην ειδοποίηση της ταχυδρομικής επιχείρησης. Μια τέτοια εξέλιξη θα επιβάρυνε δυσανάλογα τη λειτουργία των παρόχων και θα επηρέαζε αρνητικά τη συνέπεια και την ποιότητα των υπηρεσιών ταχυμεταφορών. Κατά συνέπεια, θεωρούμε ότι η βέλτιστη λύση είναι η ενημέρωση του παραλήπτη μέσω απλού και γρήγορου ψηφιακού μηχανισμού, χωρίς να απαιτείται αναμονή ρητής απάντησης, διασφαλίζοντας έτσι ισορροπία μεταξύ της προστασίας των δικαιωμάτων του χρήστη και της αποτελεσματικότητας των ταχυμεταφορών.

Τέλος, εκτιμούμε ότι το ποσό των τριών ταχυδρομικών τελών που προβλέπεται ως αποζημίωση είναι ιδιαίτερα μεγάλο για τέτοιες περιπτώσεις και προτείνουμε την επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους που καταβλήθηκε.

5. Κατά τη γνώμη μας η προτεινόμενη διατύπωση του άρθρου 2 παρ. 7 δεν φαίνεται να λαμβάνει υπόψη την πολυπλοκότητα των εμπορικών σχέσεων που χαρακτηρίζουν τη σημερινή ταχυδρομική αγορά, ιδιαίτερα στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου και της διαμεσολάβησης ψηφιακών πλατφορμών και λοιπών ενδιάμεσων μερών (π.χ. διεθνείς forwarders, πάροχοι υπηρεσιών logistics όπως εταιρείες διαχείρισης αποθεμάτων – 3PL), δημιουργώντας ασάφεια ως προς το ποιος είναι ο νόμιμος δικαιούχος της αποζημίωσης. Πιο συγκεκριμένα, σε πολλές περιπτώσεις, ο αντισυμβαλλόμενος της ταχυδρομικής επιχείρησης δεν είναι ο αποστολέας του αντικειμένου, αλλά τρίτος εντολέας, όπως μια ψηφιακή πλατφόρμα ή μια εταιρεία διαχείρισης αποθέματος (3PL), η οποία: i) επιλέγει τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών ii) συμβάλλεται απευθείας μαζί του καθορίζοντας τις προδιαγραφές της υπηρεσίας και iii) καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος. Ο αποστολέας (e-shop/κατάστημα) στις περιπτώσεις αυτές δεν έχει ανεξάρτητη συμβατική σχέση με την ταχυδρομική επιχείρηση, αλλά αποστέλλει τα αντικείμενα του στο πλαίσιο της σχέσης συνεργασίας που διατηρεί με την ψηφιακή πλατφόρμα. Αντίστοιχα, ο παραλήπτης είναι τελικός αποδέκτης της αποστολής χωρίς συμβατική σχέση με τον πάροχο.

Επιπλέον, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι, σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο προστασίας του καταναλωτή (Ν. 2251/1994, όπως ισχύει), τόσο οι πλατφόρμες όσο και οι έμποροι φέρουν υποχρέωση αποζημίωσης των πελατών τους σε περίπτωση μη προσήκουσας παράδοσης αγαθών αφού συνάπτουν με τον καταναλωτή σύμβαση αγοραπωλησίας προϊόντων. Επομένως, είναι εύλογο η ταχυδρομική αποζημίωση να καταβάλλεται στον αντισυμβαλλόμενο που έχει τη νομική υποχρέωση να αποζημιώσει τον τελικό καταναλωτή.

Ως εκ τούτου η τροποποίηση του άρθρου είναι αναγκαία για να διασφαλιστεί:

- σαφής ταυτοποίηση του πραγματικού αντισυμβαλλομένου της ταχυδρομικής επιχείρησης,
- ασφάλεια δικαίου και αποφυγή διπλών ή αντικρουόμενων αιτημάτων αποζημίωσης,
- διαφάνεια και προβλεψιμότητα στη συμβατική σχέση μεταξύ ταχυδρομικού παρόχου και εντολέα, και
- συνοχή με τους ορισμούς του Κανονισμού Γενικών Αδειών Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ΠΡΟΤΑΣΗ 1 – Εισαγωγή ορισμού “Εντολέα”

Προτείνεται η εισαγωγή νέου ορισμού καθώς και η τροποποίηση του άρθρου 2 παρ. 7 του προτεινόμενου Κανονισμού Αποζημιώσεων ως εξής:

Νέος ορισμός:

«Εντολέας»: Ο χρήστης που συμβάλλεται με τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθορίζει τις προδιαγραφές των υπηρεσιών και τον τρόπο εκτέλεσής τους και καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος. Ο Εντολέας μπορεί να είναι ο Αποστολέας, ο Παραλήπτης, Ψηφιακή Πλατφόρμα ή τρίτος.

Νέα διατύπωση άρθρου 2 παρ. 7:

«Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον Εντολέα ή, εφόσον αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στο πρόσωπο που αυτός ορίσει (δηλ ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης).»

Η εισαγωγή του ορισμού «Εντολέα» επιτρέπει να καλυφθούν πλήρως οι περιπτώσεις όπου διαφορετικά πρόσωπα εμπλέκονται στη διαδικασία αποστολής και πληρωμής του ταχυδρομικού τέλους. Ορίζει με σαφήνεια ότι δικαιούχος αποζημίωσης είναι το πρόσωπο που έχει τη συμβατική σχέση με τον πάροχο και καταβάλλει το τίμημα της υπηρεσίας.

ΠΡΟΤΑΣΗ 2 – Εναλλακτικά, τροποποίηση του άρθρου 2 παρ. 7 με χρήση του όρου «χρήστη»

Νέα διατύπωση άρθρου 2 παρ. 7:

«Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον χρήστη που συμβλήθηκε με τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών και κατέβαλε το ταχυδρομικό τέλος ή εφόσον αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στο πρόσωπο που αυτός ορίσει (δηλ. ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης).»

Για την χρήση του όρου «χρήστη», εκτιμούμε ότι θα χρειασθεί τροποποίηση του υφιστάμενου ορισμού (α. 2 παρ. 3 (δ) της απόφασης 1101/3 της ΕΕΤΤ) ώστε ο όρος να μην περιλαμβάνει μόνο τον αποστολέα και τον παραλήπτη αλλά κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο (συμπ. της ψηφιακής πλατφόρμας) που λαμβάνει ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Η χρήση του όρου «χρήστη» εξασφαλίζει συνοχή ορολογίας με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και αποτρέπει ερμηνευτικές ασάφειες. Παράλληλα, η αναφορά «συμβλήθηκε με τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών και κατέβαλε το ταχυδρομικό τέλος» διασφαλίζει ότι δικαιούχος αποζημίωσης είναι ο πραγματικός πελάτης-αντισυμβαλλόμενος της ταχυδρομικής επιχείρησης.

6. Στο α.2 παρ. 4 του προτεινόμενου Κανονισμού αναφέρεται ότι «Ο περιορισμός της αποζημίωσης με την χορήγηση 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 της ταχυδρομικής επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.»

Κατ' αντιστοιχία με το πρώτο εδάφιο, εκτιμούμε ότι ο χρονικός περιορισμός των αξιώσεων από πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών πρέπει να ισχύει για όλες τις περιπτώσεις, εκτός από αυτές που αφορούν αδικοπραξία που ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Διαφορετικά, κάθε περίπτωση πλημμελούς παροχής υπηρεσιών που οδηγεί σε φθορά αντικειμένου (όντας αδικοπραξία από αμέλεια της ταχυδρομικής επιχείρησης ή του υπαλλήλου της) θα υπόκειτο σε αξιώσεις που εγείρονται πέραν του εξαμήνου καθιστώντας άνευ ουσίας τον ηθελημένο χρονικό περιορισμό καθώς

η συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων ανάγονται σε αμέλεια της ταχυδρομικής επιχείρησης ή/και του προσωπικού της.

Ως εκ τούτου προτείνουμε την τροποποίηση του δεύτερου εδαφίου της σχετικής παραγράφου ως εξής: «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.**»

7. Σχετικά με το άρθρο 4 παρ. 1(ζ) του προτεινόμενου Κανονισμού προτείνεται η επιμήκυνση των προθεσμιών ώστε να ανταποκρίνεται καλύτερα στις συνθήκες της αγοράς. Συγκεκριμένα προτείνεται να επιβάλλεται υποχρέωση αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης μεγαλύτερης των δύο (2) εργάσιμων ημερών, ενώ θεωρούμε ορθότερο η απώλεια να τεκμαίρεται εφόσον παρέλθουν δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες χωρίς επίδοση, προς εναρμόνιση με τις πρακτικές που εφαρμόζονται από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις για την ανεύρεση ταχυδρομικών αντικειμένων.

Επιπροσθέτως, εκτιμούμε ότι χρειάζεται διευκρίνιση τι συμβαίνει στην περίπτωση που ένα δέμα θεωρηθεί “απωλεσθέν λόγω καθυστέρησης” αλλά στη συνέχεια βρεθεί και παραδοθεί. Διατηρεί ο χρήστης την αποζημίωση και το αντικείμενο ή θα πρέπει να επιστρέψει την αποζημίωση αν κρατήσει το αντικείμενο, λαμβάνοντας υπόψη ότι η αποζημίωση θα συνιστούσε αδικαιολόγητο πλουτισμό του χρήστη εφόσον τεκμαίρεται η απώλεια του; Κατά την άποψη μας, ο κανονισμός θα μπορούσε να προβλέπει ότι εφόσον το αντικείμενο παραδοθεί εν τέλει στον παραλήπτη η αποζημίωση θα ανέρχεται σε επιστροφή ποσού ύψους τριών (3) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών.

8. Ο νέος Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών καθώς και ο προτεινόμενος Κανονισμός ορίζει ως χρονικό όριο για την άσκηση της επιφύλαξης 1 εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή, ενώ η μη άσκηση της επιφύλαξης εντός προθεσμίας θεωρείται περίπτωση εξαίρεσης ευθύνης του παρόχου (α. 5 παρ 2 (viii) του προτεινόμενου Κανονισμού). Πως συνδυάζονται οι εν λόγω διατάξεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι υφίσταται επιπλέον εξαίρεση στην ευθύνη της ταχυδρομικής επιχείρησης εφόσον δεν έχει υποβληθεί από τον χρήστη σχετική απαίτηση, εντός έξι (6) μηνών, από τη σύναψη της ταχυδρομικής σύμβασης; Είναι σωστή η κατανόηση μας, ότι εφόσον παρέλθει η 1 εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή χωρίς άσκηση επιφύλαξης και ο χρήστης αξιώσει αποζημίωση εντός έξι μηνών, η ταχυδρομική επιχείρηση δικαιούται να προβάλει την εξαίρεση ευθύνης κατά τα ανωτέρω;

9. Προτείνουμε την αναδιατύπωση της εξαίρεσης της περ. V άρθρο 5 παρ. 2 του προτεινόμενου Κανονισμού, ώστε να καλύπτει όχι μόνο αποστολές των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής, αλλά ρητά και εκείνες που χαρακτηρίζονται ως μη αποδεκτές από την ταχυδρομική επιχείρηση σύμφωνα με τους όρους της ατομικής σύμβασης παροχής υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό αποσαφηνίζεται ότι η εξαίρεση περιλαμβάνει και αντικείμενα τα οποία, αν και δεν απαγορεύονται από τη νομοθεσία, εξαιρούνται συμβατικά από τη μεταφορά (π.χ. μετρητά, πολύτιμα μέταλλα κ.λπ.), γεγονός που συνάδει με την καθιερωμένη εμπορική πρακτική του κλάδου και ενισχύει την ασφάλεια δικαίου τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους χρήστες.