

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

EASY MAIL ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

## **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)

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

### Γενικό Πλαίσιο Σχολίων επί του Κανονισμού

1. Ο Κανονισμός πρέπει να προβλέπει ρητά ότι η **μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση** δεν μπορεί να υπερβαίνει την **πραγματική αξία του περιεχομένου** του αντικειμένου, προκειμένου να αποτρέπεται οποιοδήποτε οικονομικό όφελος του χρήστη από την απώλεια ή καταστροφή του. Επιπλέον, θα πρέπει να ορίζεται ότι **αποθετική ζημία ή απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται**, και ότι η **τεκμηρίωση της αξίας κτήσης** του αντικειμένου βαρύνει τον εντολέα. Οι προβλέψεις αυτές ευθυγραμμίζονται πλήρως με τις ισχύουσες πολιτικές αποζημίωσης των μεγάλων διεθνών ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

---

2. Σε όλο το κείμενο του Κανονισμού, η αναφορά στην αποζημίωση θα πρέπει να γίνεται ως **«μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση»** και όχι απλώς ως **«κατ' αποκοπή αποζημίωση»**. Η προσθήκη του επιθετικού προσδιορισμού **«μέγιστη»** είναι απαραίτητη, ώστε να καθίσταται σαφές ότι η αποζημίωση υπόκειται σε **ανώτατο όριο (πλαφόν)** και δεν αποτελεί γενικευμένο δικαίωμα σταθερού ποσού.

---

3. Απαιτείται να προστεθεί σαφής **ορισμός του εντολέα και του αποστολέα**, ιδίως σε περιπτώσεις όπου εντολέας είναι παραδείγματος χάριν **πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου** (όπως Skrutz, Amazon κ.λπ.) και αποστολέας είναι ο **έμπορος** που διαθέτει το αντικείμενο.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, **πελάτης της ταχυδρομικής επιχείρησης** είναι η **πλατφόρμα**, η οποία αγοράζει τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και καταβάλλει το ταχυδρομικό τέλος. Συνεπώς, τυχόν αποζημίωση θα πρέπει να βασίζεται στη **σύμβαση μεταξύ της ταχυδρομικής επιχείρησης και της πλατφόρμας**, ως του πραγματικού εντολέα.

Ο αποστολέας ή ο παραλήπτης δεν δύνανται να αξιώσουν αποζημίωση διαφορετική από αυτή που προβλέπεται στη σύμβαση της πλατφόρμας με την ταχυδρομική επιχείρηση.

Αντίστοιχα, η **εκχώρηση των δικαιωμάτων** επί της αποζημίωσης θα διέπεται από τους όρους της εν λόγω σύμβασης.

Στην περίπτωση που ο **έμπορος** είναι ταυτόχρονα και **εντολέας** (δηλαδή καταβάλλει ο ίδιος το ταχυδρομικό τέλος), τότε ο ίδιος θεωρείται **δικαιούχος της αποζημίωσης** ή μπορεί να εκχωρήσει το σχετικό δικαίωμα.

Εν κατακλείδι, ο Κανονισμός πρέπει να περιλαμβάνει ρητό ορισμό που να διαχωρίζει τον **εντολέα**, δηλαδή τον καταβάλλοντα το ταχυδρομικό τέλος, από τον **αποστολέα**, ο οποίος θα είναι και ο εντολέας εφόσον ο ίδιος καταβάλλει το σχετικό τίμημα.

---

4. Είναι αναγκαίο να γίνει σαφής **διάκριση μεταξύ αποστολών καταναλωτών και αποστολών εταιρικών πελατών**.

Στις αποστολές καταναλωτών μπορεί να εφαρμόζεται μια γενική ρύθμιση, όπως αυτή που απορρέει από τον εκάστοτε ισχύοντα **επίσημο τιμοκατάλογο** και τους **Γενικούς Όρους Ανάληψης Διακίνησης (ΓΟΑΔ)** ή τον **Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)** των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Αντιθέτως, στις περιπτώσεις **εταιρικών συμφωνιών**, όπου υπάρχουν ειδικοί όροι, προσαρμοσμένες τιμές και ιδιαίτερες ρυθμίσεις, οι όροι αυτών των συμβάσεων πρέπει να **υπερισχύουν**, καθώς αποτελούν δεσμευτικό πλαίσιο που ρυθμίζει εξειδικευμένα τις σχέσεις των

μερών.

Κατά συνέπεια, ο Κανονισμός οφείλει να διευκρινίζει ρητώς ότι, σε περίπτωση ύπαρξης ειδικών όρων συνεργασίας με εταιρικό πελάτη, **οι ειδικοί αυτοί όροι υπερισχύουν** των γενικών ρυθμίσεων του Κανονισμού και θα ισχύουν και για τους καταναλωτές.

---

**5. Από έρευνα που πραγματοποιήθηκε στις πολιτικές αποζημίωσης των διεθνών ταχυδρομικών επιχειρήσεων UPS, DHL, FedEx, DPD, GLS, κτλ. προκύπτει ότι καμία εκ των ανωτέρω δεν αναλαμβάνει ευθύνη ούτε υποχρεούται σε καταβολή αποζημίωσης για ζημίες που προκύπτουν από αντικείμενα με απαγορευμένο περιεχόμενο.**

Η εν λόγω πρακτική είναι σύμφωνη με τις διεθνείς αρχές περιορισμού ευθύνης των ταχυδρομικών παρόχων και θα πρέπει να αντικατοπτρίζεται ρητώς και στον υπό διαβούλευση Κανονισμό.

## **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** – Για λόγους απλούστευσης για τους χρήστες, είναι προτιμότερο όλες οι αποζημιώσεις να εκφράζονται σε ευρώ αντί σε SDR, καθώς η αναζήτηση της ισοτιμίας SDR-ευρώ στο διαδίκτυο δεν είναι εύκολη διαδικασία και ο ίδιος ο ορισμός του SDR δεν είναι «user-friendly». Επιπλέον, η ημερήσια μεταβολή της αντιστοιχίας SDR-ευρώ μπορεί να δημιουργήσει διαφοροποίηση στον υπολογισμό της αποζημίωσης ανάλογα με την ημέρα υπολογισμού (π.χ. ημέρα καταγγελίας, αποδοχής ή καταβολής). Ο Κανονισμός θα μπορούσε να ορίσει συγκεκριμένη ημερομηνία για τον υπολογισμό, ωστόσο αυτό θα δυσκόλευε τον προσδιορισμό της αποζημίωσης και τη κατανόησή της από τους χρήστες.

Η έρευνα σε διεθνείς ταχυδρομικές επιχειρήσεις δείχνει ότι άλλες χρησιμοποιούν SDR και άλλες ευρώ ή το νόμισμα της χώρας. Συνεπώς, η χρήση του ευρώ στον παρόντα Κανονισμό δεν αντιβαίνει στα διεθνή πρότυπα και δεν θα συνιστούσε παρατυπία εκ μέρους της EETT.

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).

**«Εντολέας»** νοείται ο χρήστης που συνάπτει σύμβαση με τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών, επιλέγει και αποδέχεται τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καταβάλλει το σχετικό αντίτιμο και παρέχει οδηγίες προς τον πάροχο, σύμφωνα με τους όρους της μεταξύ τους συμφωνίας, σχετικά με την εκτέλεση των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ο Εντολέας δύναται να είναι ο Αποστολέας, ο Παραλήπτης ή τρίτο πρόσωπο.

Σχόλιο – Βλ.Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 3, άνωθεν

## 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 – Βλ.Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 2, άνωθεν

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~~ φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας ΦΠΚΥ μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό ~~από τη μέγιστη~~ κατ' αποκοπή αποζημίωση, από αυτά που ορίζονται στην παρούσα.

Σχόλιο – Βλ.Γενικό Πλαίσιο Σχόλια 1, 2 & 4, άνωθεν, επίσης με κίτρινο φόντο  
επισημάνσεις/διευκρινίσεις

4. 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 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) τριών (3) μηνών~~ από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης, πλην της περίπτωσης τέλεσης αδικοπραξίας ~~η οποία ανάγεται σε δόλο~~ της ταχυδρομικής επιχείρησης ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.

Σχόλιο – Βλ.Γενικό Πλαίσιο Σχόλια 2, 4 & 5, άνωθεν, επίσης με κίτρινο φόντο  
προτάσεις/επισημάνσεις/διευκρινίσεις

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

**Σχόλιο** – Να διευκρινιστεί ότι η διάταξη αυτή εφαρμόζεται **μόνο στις διεθνείς αποστολές**, προκειμένου να διαχωρίζεται σαφώς από τις αποζημιώσεις για αποστολές εσωτερικού, οι οποίες υπάγονται πιθανότατα στις υποχρεώσεις του άρθρου 3. Διαφορετικά, δημιουργείται ασάφεια σε σχέση με τις υποχρεώσεις του άρθρου 3 σχετικά με την απόδοση αποζημιώσεων εκ μέρους του ΦΠΚΥ.

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

7. Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον **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** – *Βλ. Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 4, άνωθεν, επίσης σύμφωνα με το σχόλιο 3 του Γενικού Πλαισίου σχολίων, εντολέας θεωρείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος.*

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.**

1. Καθορίζει κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ, 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 όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ.

ii. για σάκους M, 150 SDR 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 όπως κάθε φορά η

συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ πλέον 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 **την μέγιστη** κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας προς τον **χρήστη εντολέα με αίτησή του**, στις εξής περιπτώσεις:

**Σχόλιο – Βλ. Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 2 & 4, άνωθεν, επίσης σύμφωνα με το σχόλιο 3 του Γενικού Πλαισίου σχολίων, εντολέας θεωρείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος.**

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. **Πιθανή απώλεια κέρδους ή αποθετική ζημία δεν αποζημιώνονται.**

**Σχόλιο – Βλ. Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 1 & 2, άνωθεν**

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. **Πιθανή απώλεια κέρδους ή αποθετική ζημία δεν αποζημιώνονται.**

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη **και ασφαλιζόμενη** αξία καταβάλλεται **μέγιστη κατ' αποκοπή** αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή. **Την ευθύνη της τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου την έχει**

**ο δικαιούχος. Πιθανή απώλεια κέρδους ή αποθετική ζημία δεν αποζημιώνονται.**

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. **Την ευθύνη της τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου την έχει ο δικαιούχος. Πιθανή απώλεια κέρδους ή αποθετική ζημία δεν αποζημιώνονται.**

ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη **και ασφαλισμένη** αξία 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. **Την ευθύνη της τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου την έχει ο δικαιούχος.**

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** – Αφορά μόνο τις περιπτώσεις για τις οποίες η επιστροφή γίνεται με την ευθύνη του ταχυδρομικού παρόχου, δεδομένου ότι ο πάροχος δεν ευθύνεται για πιθανές ζημιές τις οποίες δύναται να υποστεί εκάστο αντικείμενο κατά την διαδικασία επιστροφής του από τρίτο. Ως εντολέας, βάσει του **Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 3** θεωρείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος.

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) εργασίμων 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) καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους**. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των **επτά (7) δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών**, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια.

**Σχόλιο** – Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται **αποκλειστικά σε ιδιώτες καταναλωτές** και όχι σε εταιρικούς πελάτες, δεδομένου ότι με τους εταιρικούς πελάτες οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις συνάπτουν ειδικές συμφωνίες ή συμβάσεις, όπου οι όροι αποζημίωσης διαφέρουν από εκείνους που ισχύουν για τους ιδιώτες.

**Σχόλιο** – Βλ. **Γενικό Πλαίσιο Σχόλιο 4**

**Σχόλιο** – Τα ζητήματα που άπτονται των προθεσμιών περί των αποζημιώσεων ή και

των σχετικών ποσών, θα πρέπει να προσεγγιστούν με τέτοιον τρόπο ώστε να εναρμονίζονται με την λειτουργία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων επιχειρήσεων.

η. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου για το οποίο, σύμφωνα με την συναφθείσα ατομική σύμβαση **και κατά παρέκκλιση των όρων επί του ΧΥΚ**, 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 δά τέλωση**.

**Σχόλιο 1** – Στο ΧΥΚ, οι όροι επίδοσης μπορεί να προβλέπουν **ανακατεύθυνση της παράδοσης** σε πλησιέστερο σημείο (κατάστημα, θυρίδα, locker, shop-in-shop κ.λπ.) σε περίπτωση αδυναμίας παράδοσης στη δηλωθείσα διεύθυνση, **μετά την εκπλήρωση των όρων επίδοσης** της υπ.παρ. Δ, Παρ. 2.3 των Υποχρεώσεων Εξυπηρέτησης Χρηστών του Παραρτήματος του Κανονισμού Αδειών ΕΕΤΤ 2024.

**Σχόλιο 2** – Το προτεινόμενο ως άνω ποσό των 3ων ταχυδρομικών τελών θεωρείται ως 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.

**Σχόλιο** - Προκύπτει ασάφεια επί του καθορισμού της αξίας του αντικειμένου η οποία συνδέεται με την διαδικασία αποζημίωσης και η οποία πρέπει να προκύπτει από την αξία κτήσης του αντικειμένου μέσω του εντολέα από τον προμηθευτή του.

## **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.