

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

Παρατίθενται τα εξής σχόλια/αντιπροτάσεις της εντολέως μου εταιρείας «UPS OF GREECE INC», η οποία εδρεύει στο Κορωπί Αττικής, επί του 4ου χιλ. Λεωφόρου Παιανίας – Μαρκοπούλου, με ΑΦΜ 098062736, Δ.Ο.Υ. ΚΕΦΟΔΕ Αττικής και εκπροσωπείται νομίμως από τον κο. Δημήτρη Κυριαζή, ως Υπεύθυνος Πωλήσεων της Εταιρείας.

Α) Ως προς το άρθρο 2 παρ. 4 : «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.»

Καθίσταται σαφές ότι σκοπός της διάταξης είναι η εύλογη και όχι η απεριόριστη προστασία του χρήστη των υπηρεσιών, ωστόσο κρίνεται ελλιπής καθώς αφήνει μεγάλα περιθώρια καταστρατήγησης. Είναι αναγκαίο, σε κάθε περίπτωση, η κάθε απαίτηση να έχει πρώτα απ' όλα προβληθεί εμπρόθεσμα/εντός ευλόγου χρόνου για να μην δημιουργείται σύγχυση και ανασφάλεια δικαίου, επομένως προτείνουμε:

Συνδυασμό της εν λόγω διάταξης με τους δικούς μας όρους και προϋποθέσεις ώστε να διαμορφωθεί ως εξής: «Όλες οι αξιώσεις κατά της UPS πρέπει να γνωστοποιούνται εγγράφως όσο το δυνατόν γρηγορότερα και σε κάθε περίπτωση εντός 14 ημερών από την παραλαβή στην περίπτωση βλάβης (περιλαμβανομένης μερικής απώλειας μίας αποστολής) και στην περίπτωση απώλειας εντός 60 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης των αγαθών στη UPS για μεταφορά. Συμπληρωματικά, όλες οι αξιώσεις κατά της UPS σε σχέση με οποιαδήποτε αποστολή θα παραγράφονται με την παρέλευση του χρόνου, εκτός και αν υπάρξει προσφυγή στη δικαιοσύνη και δοθεί έγγραφη ειδοποίηση αυτής στην UPS 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», δηλαδή, το εξάμηνο αυτό να έχει αντίκρισμα μόνο εφόσον έχει προηγηθεί έγκυρη και

εμπρόθεσμη διαδικαστική ενεργοποίηση της αξίωσης, καθώς και μόνο εφόσον υπάρξει προσφυγή στη δικαιοσύνη, αντί για απλή γραπτή όχληση.

Β) Ως προς το άρθρο 2 παρ. 9 : «Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης της καταβολής της αποζημίωσης»

Η ως άνω προθεσμία αντίκειται στην αρχή της αναλογικότητας καθώς είναι τόσο σύντομη που δεν ανταποκρίνεται στην επιχειρησιακή πραγματικότητα ενός παρόχου ταχυδρομικών υπηρεσιών. Δεν λαμβάνει υπόψη την πολυπλοκότητα της διαδικασίας επιβεβαίωσης ζημίας/ευθύνης, τον κύκλο τιμολόγησης και εσωτερικών εγκρίσεων που συχνά περιλαμβάνουν και τρίτους. Επιπλέον, δύναται να συγκρούεται με τις λογιστικές και φορολογικές υποχρεώσεις του παρόχου.

Προτείνουμε: **προθεσμία καταβολής 30 ημερών από την έγκριση** ως ρεαλιστική λύση που συμβιβάζει τα συμφέροντα παρόχου-αποστολέα.

Γ) Ως προς τα άρθρα 4α και 4β : «Σε περίπτωση αποδεδειγμένης απώλειας, ολικής κλοπής ή ολικής καταστροφής του περιεχομένου ενός δέματος/ φακέλου με μοναδικό αριθμό παρακολούθησης» η αποζημίωση που απαιτείται να καταβληθεί κάθε φορά «ίση με 8 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος/ ίση με 10 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος αντίστοιχα, μαζί με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή», κρίνεται ως μη ρεαλιστική λαμβανομένων υπόψιν και των χρεώσεων των διεθνών εταιρειών ταχυμεταφορών.

Καθίσταται σαφές ότι κανένα μεγάλο ταχυδρομικό δίκτυο δεν θα μπορούσε να εφαρμόσει μοντέλο πολλαπλασιασμού του ταχυδρομικού τέλους ως υποχρεωτικό σύστημα αποζημίωσης, καθώς κάτι τέτοιο αντιβαίνει στην αρχή της αναλογικότητας και οδηγεί σε υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση του παρόχου.

Στο πλαίσιο αυτό η ευθύνη της UPS, όπως περιγράφεται στους “Όρους και Προϋποθέσεις Υπηρεσιών” της περιορίζεται:

1. Σε αποδεδειγμένες ζημιές που δεν θα υπερβαίνουν το μεγαλύτερο από (α) Ευρώ 85 ανά αποστολή σε περίπτωση αγαθών που εμφανιστούν στην Ελλάδα για μεταφορά, ή (β) 8,33 Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα («ΕΤΔ») ανά χιλιόγραμμο των αγαθών που επηρεάστηκαν

Είτε

2. Με βάση δηλωμένη αξία, σύμφωνα με την οποία ο αποστολέας δύναται να αποκτήσει το ευεργέτημα ενός μεγαλύτερου ορίου ευθύνης από αυτό που η

UPS παρέχει ως άνω, δηλώνοντας μία ανώτερη αξία στην Φορτωτική και πληρώνοντας ένα επιπρόσθετο τέλος όπως προβλέπεται στον Οδηγό. Εάν ο αποστολέας δηλώσει μία μεγαλύτερη αξία για την μεταφορά και πληρώσει το προβλεπόμενο τέλος, τότε η ευθύνη της UPS θα περιορίζεται στις αποδεδειγμένες βλάβες που δεν υπερβαίνουν το ποσό το οποίο έχει δηλωθεί κατ' αυτό το τρόπο. Και σε αυτήν την περίπτωση, η δηλωμένη αξία δεν μπορεί να υπερβαίνει συγκεκριμένα όρια και φυσικά θα πρέπει να αποδεικνύεται.

Επιπλέον, η UPS, όπως και τα διεθνή ταχυδρομικά δίκτυα, δεν αποδέχεται την ευθύνη για απώλεια κερδών (αποθετική ζημία) καθώς και έμμεσες ή επακόλουθες ζημιές, όπως ενδεικτικές, αλλά μη περιοριζόμενες μόνο, σε οικονομικές απώλειες, απώλεια επιχειρηματικών ευκαιριών, απώλεια πωλήσεων ή απώλεια υπεραξίας.

Προτείνουμε: διατήρηση των υφιστάμενων ορίων ευθύνης, ή εναλλακτικά θέσπιση πιο ορθολογικού ανώτατου ορίου αποζημίωσης ανά δέμα/φάκελο. Σε κάθε περίπτωση, η αποζημίωση/ευθύνη λόγω καθυστέρησης δεν μπορεί να υπερβαίνει την αξία των εμπορευμάτων.

Σε διαφορετική περίπτωση, πέραν του μη ορθολογικού συσχετισμού τιμής υπηρεσίας – κινδύνου, του περιορισμού της επιχειρηματικής ελευθερίας μέσω της επιβολής συγκεκριμένου, δυσανάλογου τρόπου υπολογισμού αποζημίωσης, θα μπορούσε δυνητικά να δημιουργήσει κίνδυνο καταχρηστικής εκμετάλλευσης του ως άνω όρου.

Δ) Ως προς το άρθρο 4 παρ. στ: *« Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο επιστραφεί και ο λόγος της μη παράδοσης είναι άγνωστος, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών εξόδων που καταβλήθηκαν στον συμβεβλημένο πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών.»*

Ο όρος «ο λόγος της μη παράδοσης είναι άγνωστος» είναι εξαιρετικά ασαφής και δεν λαμβάνει υπόψη την πολυπλοκότητα των διεθνών ροών. Στην πράξη, μια «λανθασμένη επιστροφή» μπορεί να οφείλεται σε ποικίλους λόγους, που δεν τελούν υπό τον έλεγχο του παρόχου, όπως ενδεικτικά σε τελωνειακή απόρριψη χωρίς επαρκή αιτιολόγηση, αδυναμία παραλαβής από τον παραλήπτη, ελλιπή στοιχεία στη χώρα προορισμού κ.ά.. Κατά συνέπεια η αυτόματη υποχρέωση επιστροφής όλων των εξόδων, ανεξαρτήτως υπαιτιότητας, δεν είναι συμβατή με την αρχή της αναλογικότητας.

Επιπλέον, σύμφωνα με τους όρους της Εταιρείας μας, μια λανθασμένη επιστροφή από χώρα εκτός ΕΕ ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετους τελωνειακούς δασμούς/φόρους και εκτελωνιστικά κατά την άφιξη και αυτό ευλόγως καθώς διαφορετικά θα δημιουργούνταν ανασφάλεια και κίνδυνος αυθαιρεσίας σε βάρος

του παρόχου. Οι εν λόγω δαπάνες δεν μπορεί να βαρύνουν τον πάροχο όταν η αιτία της επιστροφής δεν αποδίδεται σε δική του υπαιτιότητα.

Προτείνουμε: Δικαίωμα επιστροφής ταχυδρομικού τέλους, μόνο όταν η μη παράδοση οφείλεται αποδεδειγμένα σε υπαιτιότητα του παρόχου και υπό την προϋπόθεση ότι η επιστροφή του αντικειμένου δεν επιφέρει τελωνειακές ή άλλες επιβαρύνσεις για τον πάροχο.

Σε κάθε περίπτωση ο πάροχος δεν μπορεί να υποχρεωθεί να απορροφήσει κόστη που προκύπτουν **εκτός της σφαίρας ευθύνης του**

Ε) Ως προς το άρθρο 4 παρ. Ζ: «Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση στην παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, πέραν της μίας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την συμφωνημένη τελική ημερομηνία παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με ένα (1) ταχυδρομικό τέλος. Εάν η καθυστέρηση υπερβαίνει την μία ημέρα και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων έξι (6) εργάσιμων ημερών, η αποζημίωση αυξάνεται με την επιστροφή τριών (3) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) εργάσιμων ημερών, η ανεπάρκεια θεωρείται απώλεια»

Η διάταξη αυτή δεν συμβαδίζει με τις πραγματικές προδιαγραφές των ταχυδρομικών υπηρεσιών, και δη των διεθνών, οι οποίες λειτουργούν σε πολυεπίπεδα και διασυνδεδεμένα παγκόσμια δίκτυα, με διαφορετικούς χρόνους μεταφοράς (TIT). Προϋποθέτει ότι όλες οι υπηρεσίες έχουν **απόλυτα ακριβή, σταθερή και εγγυημένη ημερομηνία παράδοσης**, κάτι που **δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα** των περισσότερων ταχυδρομικών ροών.

Μικρές καθυστερήσεις της τάξεως των 1–3 εργάσιμων ημερών, αποτελούν σύνηθες και αναπόφευκτο αποτέλεσμα, ειδικότερα στις διεθνείς μεταφορές και δεν μπορούν να αντιμετωπίζονται ως υπαίτιες ή αποζημιώσιμες, διότι δεν προκύπτουν από αμέλεια του παρόχου αλλά από την ίδια τη φύση των διεθνών διασυνοριακών μεταφορών.

Επιπλέον, η τεκμαιρόμενη «απώλεια» μετά από μόλις επτά (7) εργάσιμες ημέρες δεν αφήνει στον πάροχο επαρκή χρόνο διερεύνησης εντός του διεθνούς δικτύου και ενδέχεται να οδηγήσει σε καταχρηστικές αιτήσεις αποζημίωσης.

Η πρόβλεψη αυτή, όπως τίθεται, δεν λαμβάνει υπόψη τις αντικειμενικές επιχειρησιακές μεταβλητές, ούτε τη συνήθη πρακτική των διεθνών παρόχων ταχυμεταφορών.

Προτείνουμε: Έναρξη αποζημίωσης από την πέμπτη (5^η) εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης ως μια πιο ρεαλιστική και νομικά εύλογη βάση ευθύνης, καθώς και επανακαθορισμό του χρόνου επέλευσης "απώλειας" σε περίπτωση καθυστέρησης

πέραν των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι ο πάροχος έχει επαρκή χρόνο για αναζήτηση εντός του διεθνούς δικτύου και ότι ο εν λόγω όρος δεν θα μπορέσει να χρησιμοποιηθεί καταχρηστικά από τους καταναλωτές.

ΣΤ) Ως προς το άρθρο 4 παρ. η: «Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο αποστέλλεται βάσει ατομικής σύμβασης που ορίζει την παράδοση σε προκαθορισμένη διεύθυνση, αλλά αντί αυτού κατατίθεται για παράδοση σε ταχυδρομικά γραφεία, θυρίδες παραλαβής, αυτόματες θυρίδες ταχυδρομείου (Parcel Lockers), θυρίδες τρίτων (shop-in-a-shop) ή σημεία διαμετακόμισης χωρίς την αποδεδειγμένη συγκατάθεση του χρήστη, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με τρία (3) ταχυδρομικά τέλη»

Ο εν λόγω όρος είναι επίσης αντίθετος στην αρχή της αναλογικότητας καθώς επιβάλλει αποζημίωση 3πλάσια του ταχυδρομικού τέλους, ανεξαρτήτως του πραγματικού ύψους της ζημίας ή του εάν ο πελάτης υπέστη ουσιαστική επιβάρυνση, ενώ η διατύπωση “χωρίς την αποδεδειγμένη συγκατάθεση του χρήστη” δεν καθορίζει το είδος της απόδειξης που απαιτείται και δημιουργεί κίνδυνο καταχρηστικών αιτημάτων αποζημίωσης.

Η διάταξη αυτή, δεν λαμβάνει υπόψιν την αρχή ότι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες παρέχονται βάσει ορών χρήσης που αποδέχεται ο πελάτης κατά την αγορά υπηρεσίας, οι οποίοι όροι συχνά περιλαμβάνουν: δυνατότητα ανακατεύθυνσης, παράδοση σε εναλλακτικά σημεία σε περίπτωση αποτυχίας κατ’ οίκον παράδοσης, χρήση parcel lockers ή συνεργατών κλπ., καθώς και το δεδομένο ότι ο πελάτης πολλές φορές μπορεί να επιλέγει μη διαθέσιμη διεύθυνση.

Άλλωστε, με βάση ακριβώς τα ως άνω, η UPS έχει αποφασίσει πως μπορεί να εφαρμόσει οποιοσδήποτε εναλλακτικές μεθόδους παράδοσης που θα επιλέξει ο παραλήπτης σύμφωνα με τους **Όρους της Υπηρεσίας UPS My Choice®** ή οποιαδήποτε άλλη συμφωνία μεταξύ της UPS και του παραλήπτη. Οι εν λόγω εναλλακτικές μέθοδοι παράδοσης περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, ανακατεύθυνση της παράδοσης δέματος σε εναλλακτική διεύθυνση (συμπεριλαμβανομένου σημείου πρόσβασης UPS Access Point), εξουσιοδότηση του οδηγού να αφήσει το δέμα στις εγκαταστάσεις του παραλήπτη, τροποποίηση της επιλεγείσας υπηρεσίας από τον αποστολέα ή επαναπρογραμματισμό παράδοσης. Ο αποστολέας συμφωνεί επίσης ότι ο παραλήπτης μπορεί να λάβει στοιχεία παράδοσης αναφορικά με το δέμα. Ο αποστολέας παραιτείται ρητά από οποιαδήποτε αξίωση μπορεί να έχει από τη UPS που μπορεί να προκύψει από το γεγονός ότι η UPS ακολούθησε τις οδηγίες του παραλήπτη.

Επομένως, ο νέος αυτός όρος περιορίζει-αντικαθιστά τη βούληση των συμβαλλομένων, οι οποίοι έχουν συναινέσει εκ των προτέρων σε συγκεκριμένο πλαίσιο εναλλακτικής παράδοσης