

Συνάντηση με παρόχους για δημόσια διαβούλευση νέας απόφασης αποζημιώσεων 11/11/2025

Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με το σχέδιο απόφασης περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, κατόπιν αιτήματος των ενδιαφερομένων μερών, πραγματοποίησε την Πέμπτη, 11.11.2025 σχετική συνάντηση ανταλλαγής απόψεων.

Στην συνάντηση παραβρέθηκαν εκπρόσωποι από τις ακόλουθες δεκατέσσερις (14) εταιρείες ταχυδρομικών παρόχων: ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, BOX NOW Α.Ε., COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, EASY MAIL ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΣΠΗΝΤΕΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, UPS OF GREECE INC., ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ, ΣΚΡΟΥΤΖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., ΤΒ ΤΑΧΥΔΕΜΑ ΜΟΝ.Α.Ε., ONLINE DELIVERY ΜΟΝ ΑΕ (ΕFOOD), ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ -ΕΛΛΑΔΑ/ DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION - GREECE, CLEVER SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ.

Ακολουθεί η καταγραφή των σχολίων από τη συνάντηση της ΕΕΤΤ με τους παρόχους:

ACS:

1. Διαχωρισμός εταιρικών πελατών με ειδικές συμφωνίες, οι οποίες να υπερισχύουν έναντι του Απόφασης/ άλλων διατάξεων.
2. Ορισμός «Εντολέα»: αυτός που συμβάλλεται και τιμολογεί τον πάροχο, π.χ. πλατφόρμα, marketplace και αυτός να είναι ο δικαιούχος της αποζημίωσης. Ο ορισμός του εντολέα
3. Η μέγιστη αποζημίωση να μην υπερβαίνει την εμπορική αξία / αξία αντικατάστασης ενός αντικειμένου, αλλιώς -> αδικαιολόγητος πλουτισμός.
4. Η αποθετική ζημιά να συμπεριληφθεί μαζί με την ηθική βλάβη.
5. Διεύρυνση στους χρόνους καθυστέρησης εφόσον έχει προηγηθεί επίσημη ενημέρωση του αποστολέα / αντισυμβαλλόμενου. Αρθ. 4 να διευκρινιστεί η καθυστέρηση με ευθύνη του παρόχου.

Γενική Ταχυδρομική:

Αρθ. 2 § 4

Ανέφερε ότι υπάρχουν θέματα με την αδικοπραξία από εταιρεία και τον υπάλληλό της. Θέλει περιορισμό της ευθύνης στην εταιρεία.

Όταν υπάρχει δόλος, δεν γίνεται δεκτός ο «περιορισμός ευθύνης».

1. Ορισμοί: να είναι συγκεκριμένοι και να απαριθμούνται σε αυτή την απόφαση (να μην χρειάζεται να ανατρέχουν σε άλλα κείμενα).
2. Αρθ. 2 § 2 Μη αρμοδιότητα
3. Αντικαταβολή αρθ. 4 § 1θ' να γίνει καλύτερη διατύπωση (να καλύπτονται και τα εκτός ηλεκτρονικών καταστημάτων). Ζητά να οριστεί η αντικαταβολή.
4. Προτιμά την διατύπωση του ΚΓΕΑ για το άνω όριο των €400.

UPS:

- 1) απώλεια ή κλοπή πρόβλεψη για το τι γίνεται στις υπηρεσίες εξωτερικού, καθώς το τίμημα διακίνησης των αντικειμένων εξωτερικού είναι πολύ υψηλότερο από τις υπηρεσίες εσωτερικού. Να γίνεται διάκριση στις αποζημιώσεις για αποστολές εσωτερικού – εξωτερικού γιατί οι αποστολές εξωτερικού είναι πολύ ακριβές. 8 ή 10 φορές το τέλος είναι υπέρογκο
- 2) Καταβολή αποζημίωσης εντός 5 ημερών από την έγκρισή της, τους δημιουργεί πρόβλημα στην τιμολόγηση.
- 3) Αρ. 5 σημείο 8^ο αναφορικά με τη δήλωση της επιφύλαξης ανέφερε ότι αυτοί δίνουν στους πελάτες τους 14 ημέρες.

ΕΛΤΑ:

Σχόλιο για το θέμα της καθυστέρησης, να είναι σαφές ότι ο παραλήπτης δικαιούται την αποζημίωση κατόπιν εκχώρησης του δικαιώματος από τον παραλήπτη. Να ξεκαθαριστεί το έξη(6) € / ημέρα.

BOX NOW:

1. Να γίνει σαφές ότι οι ειδικές συμφωνίες υπερισχύουν των γενικών όρων (ατομική σύμβαση).
2. Ανακατευθύνσεις C2C: αναφέρθηκε στην αποδεδειγμένη συναίνεση του χρήστη (tick-box) που ισοδυναμεί με την υπογραφή της ατομικής σύμβασης. Να γίνει οριοθέτηση της αποδεδειγμένης συναίνεσης
3. Δηλωθείσα αξία: να φέρει το βάρος της απόδειξης ο καταναλωτής.
4. Αρθ. 4 § 1ζ' η καθυστέρηση να μην τεκμαίρεται ως απώλεια (καλύτερη διατύπωση ώστε να φαίνεται ότι αφορά στην αποζημίωση). Αν το δέμα παραδοθεί σε 10 μέρες θα πληρωθεί ως απώλεια και θα παραδοθεί το αντικείμενο;

EASY MAIL:

Σχόλιο για αρθ. 4 § 1θ'. Καλύτερος ορισμός για την αξία κτήσης.

E-FOOD:

1. Δεν υπάρχει αναφορά σε ψηφιακή πλατφόρμα.
2. Εντολέας για αυτούς είναι ο παραλήπτης (υπηρεσία αγοράς?)
3. Ερώτημα αν η αποζημίωση μπορεί να έχει διαφορετική μορφή εκτός από τη χρηματική (π.χ. κουπόνια).

SPEEDEX:

Πρόβλεψη για καθυστερήσεις με υπαιτιότητα τρίτων. Να αναφέρεται ρητά ότι η αποζημίωση αφορά μόνο ότι υπάρχει υπαιτιότητα του παρόχου.