

Μαρούσι, 26.01.2026

ΑΠ: 1182/6

ΑΠΟΦΑΣΗ

Έγκριση θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης της Απόφασης περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ),

Έχοντας υπόψη :

Τις διατάξεις:

α) του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α'/10.04.2012), όπως ισχύει,

β) του ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α'/23.09.2020), όπως ισχύει,

γ) του ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α'/2012), όπως ισχύει,

δ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1101/3/23.02.2024 «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024), καθώς και της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ.: 1124/4/02.09.2024 «Τροποποίηση της ΕΕΤΤ με ΑΡ. ΑΠ. 1101/3/23.02.2024: “Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών”» (ΦΕΚ 5168/Β'/12.09.2024),

ε) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1135/004/02.12.2024 «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 7148/Β'/30.12.2024)

στ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 688/052/2013 με θέμα: «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013),

ζ) της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ: 919/047/16.12.2019 «Λειτουργία νέας Διαδικτυακής Πλατφόρμας Μητρώου Επιχειρήσεων και Αδειών» (ΦΕΚ4973/Β'/31-12-2019),

η) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 946/21/13.07.2020 «Πilotική εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών»,

θ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1006/5/13.09.2021 με θέμα «Επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης (ΕΡΜΗΣ) των καταγγελιών καταναλωτών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με την ένταξη πρόσθετων παρόχων»,

ι) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1067/16/06.03.2023 «Πιλοτική παροχή λειτουργικότητας πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε στοιχεία καταγγελιών και παραπόνων για τους τομείς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών από τη διαδικτυακή εφαρμογή ΕΡΜΗΣ» (ΦΕΚ 1928/Β'/24.03.2023),

ια) της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 1062/5/24.01.2023 «Κανονισμός διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (ΦΕΚ 947/Β'/23.02.2023),

ιβ) της Απόφασης της ΕΕΤΤ με ΑΠ 1166/2/15.09.2025 με θέμα «Διεξαγωγή δημόσιας διαβούλευσης επί σχεδίου νέου Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», καθώς και της Απόφασης Προέδρου ΕΕΤΤ με ΑΠ 53297/24.10.2025 με θέμα «Παράταση προθεσμίας υποβολής απαντήσεων στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ επί σχεδίου νέου Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών». Σημειώνεται ότι στο χρονικό διάστημα της Δημόσιας Διαβούλευσής και κατόπιν αιτημάτων ενδιαφερομένων μερών διενεργήθηκε την 11η Νοεμβρίου 2025 στα γραφεία της ΕΕΤΤ κοινή συνάντηση των Παρόχων Ταχυδρομικών υπηρεσιών με τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ, για συζήτηση/διερεύνηση των θεμάτων που αναδύονται από μερικές διατάξεις του σχεδίου Κανονισμού,

ιγ) τα υπ. αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 27543/03.11.2025, 27824/04.11.2025, 28644/10.11.2025, 30243/25.11.2025, 30746/28.11.2025, 30822/28.11.2025, 30859/28.11.2025, 30860/28.11.2025, 30861/28.11.2025, 30800/28.11.2025, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των εταιρειών ACS TAXYΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ, COURIER CENTER Α.Ε., EASY MAIL ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, BOX NOW Α.Ε., UPS OF GREECE INC., ONLINE DELIVERY MON. ΑΕ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ - ΕΛΛΑΔΑ Α.Ε. / DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION - GREECE, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΕ, ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, με σχόλια επί του Κειμένου Διαβούλευσης του νέου Κανονισμού περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

ιδ) το γεγονός ότι, από τις διατάξεις της παρούσας Απόφασης, δεν επιβαρύνεται ο κρατικός προϋπολογισμός

ιε) την Εισήγηση αριθμ. 38896/Φ.600/21.01.2026 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

ιστ) και ύστερα από προφορική εισήγηση των κ.κ. Προέδρου και Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Σπ. Παντελή),

Αποφασίζει:

1. **Εγκρίνει** τις επισυναπτόμενες θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια των συμμετεχόντων στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Απόφαση περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται

κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία έλαβε χώρα από 29.09.2025 έως 28.11.2025, όπως παρατίθενται στο Παράρτημα Ι.

2. **Εντέλλεται** την ηλεκτρονική δημοσίευση του συνημμένου στην παρούσα Παραρτήματος Ι, στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ και όπου αλλού απαιτείται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Βασικά σημεία που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επ' αυτών

Το παρόν κείμενο αποτυπώνει τις θέσεις της ΕΕΤΤ στα σχόλια των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση αναφορικά με την έκδοση Απόφασης ΕΕΤΤ περί καθορισμού των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι αυτούσια τα σχόλια /απόψεις /παρατηρήσεις των συμμετεχόντων παρόχων έχουν δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, ενώ στο παρόν κείμενο μέρος αυτών δεν μεταφέρεται αυτολεξεί προς αποφυγή επαναλήψεων σε όμοιου περιεχομένου σχόλια.

Γενικά Σχόλια

Σχόλιο ACS, BOXNOW : Προσθήκη δύο (2) παραγράφων: «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». 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. Ο δικαιούχος της αποζημίωσης χρήστη, και όχι η ταχ. επιχείρηση, είναι εκείνος που έχει τα στοιχεία που αφορούν την αξία κτήσης του αντικειμένου. Αυτό είναι απαραίτητο για την αποφυγή απάτης που είναι αρκετά συχνό φαινόμενο, παράδειγμα με τούβλα η πέτρες αντί πραγματικού εμπορικής αξίας περιεχομένου. 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)

«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 χρήστης». 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το θέμα της πρώτης προτεινόμενης προσθήκης έχει ληφθεί υπόψη με επικαιροποίηση σχετικών διατάξεων του άρθρου 4. Το θέμα της δεύτερης προτεινόμενης προσθήκης έχει ληφθεί υπόψη, αντίστοιχα, με επικαιροποίηση σχετικής διάταξης του άρθρου 2.

Σχόλιο ACS, Easymail, Boxnow: Θα πρέπει να διαχωριστεί τι ισχύει στις αποστολές καταναλωτών, όπου εκεί μπορεί να ισχύει μια γενική ρύθμιση όπως αυτή - πχ βάσει και των ισχυόντων στον επίσημο τιμοκατάλογο και τους ΓΟΑΔ/ΧΥΚ των ταχ. εταιρειών. Στην περίπτωση όμως συμφωνιών με εταιρικούς πελάτες, με ειδικές συμφωνίες και όρους και ειδικές τιμές, θα πρέπει να υπερισχύουν οι συμφωνίες αυτές καθώς αφορούν και λοιπούς όρους και τιμές. Γενικώς, ο Κανονισμός πρέπει να διευκρινίζει ότι αν υπάρχουν ειδικοί όροι στις συμφωνίες με τους εταιρικούς πελάτες, θα υπερισχύουν αυτοί οι όροι. 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 αποστολείς, 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 αποστολέων (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.

Θέση EETT: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με εισαγωγή σχετικής παραγράφου στο άρθρο 2.

Σχόλιο ACS: Από έρευνα στις πολιτικές αποζημίωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων DHL, UPS, FedEx, DPD, GLS, PUROLATOR, Canada POST, ουδεμία αναλαμβάνει ευθύνη και ουδεμία υποχρεούται σε απόδοση αποζημίωσης για τυχόν ζημίες από απαγορευμένο περιεχόμενο αντικειμένων.

Θέση EETT: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με επικαιροποίηση του άρθρου 5.

Σχόλιο ACS, BOXNOW, Easymail: Σε όλο το κείμενο του Κανονισμού, η ορθή διατύπωση της αποζημίωσης πρέπει να είναι «η μέγιστη κατ' αποκοπή αποζημίωση» και όχι απλώς η «κατ' αποκοπήν αποζημίωση». Ο λέξη «μέγιστη» είναι αναγκαία για να είναι σαφές ότι υπάρχει ανώτατο όριο (πλαφόν) στην κατ' αποκοπήν αποζημίωση. 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 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' αποκοπή 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.

Θέση EETT: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με αναφορά του όρου «μέγιστη» στα άρθρα 2 & 4.

Σχόλια επί του Άρθρου 1 - Ορισμοί

- Επί της παραγράφου 1

Σχόλιο ACS, Easymail: 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 πολιτικές αποζημίωσης 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 ΕΕΤΤ εάν χρησιμοποιήσει στον παρόντα Κανονισμό το ευρώ αντί του SDR.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση έχει ληφθεί υπόψη. Πραγματοποιήθηκε σχετικός διαχωρισμός στις αποζημιώσεις αποστολών εσωτερικού και εξωτερικού σε Ευρώ και SDR αντίστοιχα στις σχετικές παραγράφους της Απόφασης.

Σχόλιο ACS, Easymail: Πρόταση εισαγωγή ορισμού εντολέα “3. «Εντολέας» είναι ο χρήστης που συμβάλλεται με τον πάροχο ταχ. υπηρεσιών, επιλέγει τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου, αποδέχεται και πληρώνει τις υπηρεσίες του ταχ. παρόχου καθώς και δίδει εντολές στον ταχ. πάροχο βάσει της συμφωνίας τους, σχετικές με την εκτέλεση των υπηρεσιών του ταχ. παρόχου. Ο Εντολέας μπορεί να είναι ή ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης ή Τρίτος.” Χρειάζεται να διευκρινίζεται ότι 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο δεν γίνεται αποδεκτό καθώς δεν υφίσταται σχετική πρόβλεψη («εντολέα») στην ταχυδρομική νομοθεσία.

- Επί της παραγράφου 2

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική: Στο ά.1 του προτεινόμενου σχεδίου, προκειμένου να υπηρετηθεί ο σκοπός της ασφάλειας δικαίου θα έπρεπε να προβλέπονται ορισμοί, αντ' αυτού γίνεται παραπομπή σε άλλα κείμενα και μάλιστα κείμενα που μπορεί να μην έχουν καν τον ίδιο ορισμό για το ίδιο αντικείμενο. Η ορθή αποτύπωση των ορισμών απαιτεί να υφίστανται ορισμοί και όχι παραπομπή σε άλλα νομικά κείμενα που αφενός δεν ανήκουν καν στην ίδια έννομη τάξη αλλά και το κυριότερο δεν έχει γίνει καν μελέτη για το εάν υπάρχουν ορισμοί που δεν ταυτίζονται, ήτοι για το ίδιο αντικείμενο ο ένας να είναι ευρύτερος του άλλου και τις συνέπειες που θα μπορούσε να έχει κάτι τέτοιο. Περαιτέρω δίνεται η δυνατότητα παράλληλων ή και αντίθετων ερμηνειών που δεν προάγουν τον υγιή ανταγωνισμό και την ανάπτυξη της αγοράς. Η ασάφεια και η αοριστία δημιουργεί κινδύνους και τελικά επιτείνει την κοινωνική απαξία. Ειδικότερα οι ορισμοί του ν. 4053/2012 είναι γνωστοί και εύκολα μπορεί κάποιος να ανατρέξει σε αυτούς αλλά η αναφορά: * «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).» * δημιουργεί αδικαιολόγητη σύγχυση και δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες είτε των παρόχων είτε και των καταναλωτών. Απαιτούνται ορισμοί για κάθε έννοια που περιλαμβάνεται ως ρυθμιζόμενη στον κανονισμό και δη ορισμοί που θα τυγχάνουν καθολικής αποδοχής και θα αναγνωρίζουν την υφιστάμενη κατάσταση. Έτι περαιτέρω καθότι άπασες οι σοβαρές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο έχουν προβεί σε ασφάλιση για τον κίνδυνο της πλημμελούς παροχής θα πρέπει αφενός να τροποποιηθούν τα εν λόγω συμβόλαια αφετέρου θα πρέπει να γίνει κατανοητό στα στελέχη των ασφαλιστικών εταιρειών το τι ρυθμίζεται. Η αβεβαιότητα των ορισμών θα οδηγήσει σε αύξηση του κινδύνου με παράλληλη αύξηση του ασφαλιστρου. Η αύξηση του ασφαλιστικού κόστους θα οδηγήσει σε αύξηση των τιμολογίων.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς η παραπομπή σε άλλα νομοθετικά κείμενα καλύπτει την απαιτούμενη σαφήνεια και πληρότητα.

Σχόλια επί του Άρθρου 2 - Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές

- Επί της παραγράφου 1

Σχόλιο ACS, Easymail, ΕΛΤΑ, BoxNow: Προσθήκη όρου «μέγιστης» προ του όρου «κατ' αποκοπήν αποζημίωσης».

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση έχει ληφθεί υπόψη και ο σχετικός όρος εισήχθη.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Θεωρούμε ότι πρέπει να αποσαφηνιστεί πως οι Ειδικές συμφωνίες των παροχών ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι οποίοι λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικής ή Ειδικής Άδειας, υπερисχύουν των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού ως προς τα ζητήματα αποζημιώσεων.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση έχει ληφθεί υπόψη με εισαγωγή σχετικών διατάξεων στο άρθρο 2.

- Επί της παραγράφου 2

Σχόλιο Γενικής Ταχυδρομικής: Η ερμηνεία του ότι η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα σε ότι αφορά τον ανταγωνισμό αλλά όχι τον αθέμιτο ανταγωνισμό θεωρούμε ότι διευρύνει το πρόβλημα στο βαθμό που τα όρια στις δύο ενότητες (διαφορετικά νομικά κείμενα) συγχέονται. Ειδικότερα, δεν είναι αρμόδια για ζητήματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών όπως — για παράδειγμα — παραπλανητική διαφήμιση ή όρους καταναλωτικών συμβάσεων που μπορεί να θεωρούνται «unfair contract terms» αυτά υπάγονται στην αρμοδιότητα της Γενικής Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και των Δικαστηρίων αλλά είναι η ****αποκλειστική**** εθνική αρχή για την εφαρμογή της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού στην αγορά των ταχυδρομικών/ταχυμεταφορών. Κατά την άποψή μας στο κείμενο της προτεινόμενης ρύθμισης δεν πρέπει να πάσχει από αοριστία ή θα πρέπει η συγκεκριμένη αναφορά είτε να απαλειφθεί ή είτε να εξειδικευθεί. Θέλουμε να υπενθυμίσουμε ότι υφίστανται αποφάσεις της ΕΕΤΤ που έκριναν επί θεμάτων ανταγωνισμού και μάλιστα κατά παραπομπή από την Επιτροπή Ανταγωνισμού που έκρινε εαυτόν αναρμόδιο.

Οι «αντικαταβολές» δεν ορίζονται σε κανένα σημείο του κρινόμενου νυν κανονισμού και τίθενται τα κάτωθι ερωτήματα: (α) ως αντικαταβολή ορίζεται η παρεχόμενη υπηρεσία της παράδοσης αντικειμένου με την ταυτόχρονη είσπραξη τιμήματος ή και η παράδοση αντικειμένου που έχει καταβληθεί το τίμημα διατραπεζικά. (β) Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται από οιονδήποτε πάροχο Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Εάν ναι τότε δημιουργούνται συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού ανάμεσα στις δύο διαφορετικές αγορές ήτοι της ταχυμεταφοράς και του ταχυδρομείου διότι οι δύο αγορές λειτουργούν με διαφορετικούς κανόνες και έχουν εντελώς διαφορετικό κόστος για την παρεχόμενη υπηρεσία.

Θέση ΕΕΤΤ: Στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ δεν εμπίπτει ο αθέμιτος ανταγωνισμός και οι αντικαταβολές. Η ΕΕΤΤ έχει τις αρμοδιότητες Αρχής Ανταγωνισμού, αποκλειστικά για την προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού και μόνο (Ν.3959/2011, άρθρα 101/102 ΣΛΕΕ και Κανονισμός 1/2003 ΕΚ του Συμβουλίου, ως ισχύουν).

- Επί της παραγράφου 3

Σχόλιο ACS, Easymail: Πρόταση αναδιατύπωσης: «3. Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό από τη μέγιστη κατ' αποκοπήν 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». 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με σχετική επικαιροποίηση του κειμένου.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Διαπιστώνεται ότι υφίσταται ασάφεια στη διατύπωση, η οποία χρήζει διόρθωσης. Επίσης, τα ζητήματα αποζημιώσεων καθώς και οι υποχρεώσεις του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας ρυθμίζονται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

Πρόταση αναδιατύπωσης: 3. Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών, εξαιρουμένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας μπορούν να συμφωνήσουν με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπήν αποζημίωσης από αυτό που ορίζονται στην παρούσα.

Θέση ΕΕΤΤ: Οι αποζημιώσεις που ορίζονται στη σχετική Σύμβαση της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης καταγράφονται και στην προτεινόμενη Απόφαση. Η σχετική πρόβλεψη προέρχεται από το αρ. 16 του ν. 4053/2012.

- Επί της παραγράφου 4:

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, Easymail, Boxnow: Αφαίρεση τελευταίας περιόδου λόγω σχετικής παραγράφου 4 στο αρ. 16 του ν. 4053/2012.

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με σχετική τροποποίηση της διάταξης.

Σχόλιο UPS: 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς η προθεσμία των έξι (6) μηνών προβλέπεται στο αρ. 16 του ν. 4053/2012.

Σχόλιο Γενικής Ταχυδρομικής: Η έννοια της αδικοπραξίας ορίζεται στο ά.914 του ΑΚ είναι σαφώς ευρύτερη του ποινικού αδικήματος και ορίζεται ως «*Οποιος ζημιώσει άλλον παράνομα και υπαίτια έχει υποχρέωση να τον αποζημιώσει.*». Κατά την ανωτέρω διατύπωση απαιτείται για να εξαιρεθεί του περιορισμού της ευθύνης η ύπαρξη δόλου στο πρόσωπο του παρόχου της καθολικής υπηρεσίας ή/και στο πρόσωπο του προστηθέντος του παρόχου. Όπως είναι γνωστό τοις πάσι σε πολλές περιπτώσεις οι «απώλειες» μπορούν να αποδοθούν σε κλοπή του ταχυδρομικού αντικειμένου (ίδια των μεταφερόμενων με αντικαταβολή) από υπάλληλο ή/και τον μεταφορέα. Εάν ο δόλος μπορεί να αναζητηθεί και στο πρόσωπο του προστηθέντα τότε στις περισσότερες περιπτώσεις δεν έχει κανένα νόημα ο περιορισμός της ευθύνης. Αντίθετα, εάν δεν υφίστατο η φράση «ή των προσώπων που

ενεργούν για λογαριασμό του.» τότε η ρύθμιση θα είχε σημαντικό πεδίο εφαρμογής. Σημειώνουμε, ότι η συγκεκριμένη ρύθμιση δεν είναι νεοπαγής προϋφίστατο και εξαιτίας της έχουν κατά καιρούς καταβληθεί υπέρογκα ποσά αποζημιώσεων από τις εταιρείες ενόσω τα αντικείμενα έχουν διακινηθεί χωρίς δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία και ενόσω δεν υφίσταται καν δυνατότητα ελέγχου του διακινούμενου ή της πραγματικής του αξίας.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή λόγω σχετικής πρόβλεψης στο αρ. 16 του ν. 4053/2012.

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, BOXNOW, Easymail, UPS: Παρατηρήσεις παρόχων (ΕΛΤΑ, ACS, BOXNOW, Easymail, UPS) σχετικά με την εξαίρεση των προβλέψεων της παρούσας απόφασης για τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών που έχουν συνάψει ειδικότερη των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών σύμβασης.

Θέση ΕΕΤΤ: Προσθήκη νέας παραγράφου 4 και αναρίθμηση επόμενων: Η παρούσα Απόφαση αφορά σε όλους τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πλην εκείνων που έχουν συνάψει εξειδικευμένη των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών σύμβαση (κατά παρέκκλιση των όρων του ισχύοντος ΧΥΚ) με την ταχυδρομική επιχείρηση. Η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει υποχρέωση και όρους αποζημίωσης, έστω και αν το ύψος αποζημίωσης διαφοροποιείται από την παρούσα. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη στη σύμβαση ισχύει η παρούσα Απόφαση.

- **Επί της παραγράφου 5 και ήδη παράγραφος 6:**

Σχόλιο ACS, Easymail: 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 υπάγονται 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με σχετική επικαιροποίηση του άρθρου 3 με διαφοροποίηση στις αποζημιώσεις σε ευρώ για τις αποστολές εσωτερικού και SDR για τις αποστολές εξωτερικού. Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη παράγραφος δεν αφορά μόνο αποστολές εξωτερικού.

- **Επί της παραγράφου 7 και ήδη παράγραφος 8:**

Σχόλιο BOXNOW: 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.

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.

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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη. Μετά το ως άνω σχόλιο και λαμβάνοντας υπόψη το

πλαίσιο ορισμών του ν. 4053/2012, η σχετική παράγραφος τροποποιείται ως ακολούθως:

«Η αποζημίωση της παρούσας Απόφασης καταβάλλεται στον χρήστη που συμβλήθηκε με την ταχυδρομική επιχείρηση και κατέβαλε το ταχυδρομικό τέλος ή εφόσον αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στο πρόσωπο (δηλ. Αποστολέα ή Παραλήπτη) που αυτός ορίσει, εφόσον ενημερωθεί σχετικά με κάθε πρόσφορο τρόπο η ταχυδρομική επιχείρηση.».

Σχόλιο ACS, Easymail: Εισαγωγή όρου εντολέα. 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. Ως εντολέας νοείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος.

Σχόλιο Γενικής Ταχυδρομικής: Στο ά.4 η έννοια του χρήστη που αποζημιώνεται συγχέεται και μένει ερμηνευτικά να κριθεί εάν περιλαμβάνεται και ο παραλήπτης εκτός από τον αποστολέα. Στο ά.2 παρ. 7 η ανωτέρω σύγχυση επιτείνεται διότι καθίσταται λήπτης της αποζημίωσης και ο παραλήπτης, παθητικά ενέχεται η εταιρεία που κατέχει γενική άδεια για να τον αποζημιώσει και η προθεσμία για την μεταφορά (ηλεκτρονική αγορά με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης) έχει δηλωθεί από τον αποστολέα στο ηλεκτρονικό κατάστημα και όχι από τον ενεχόμενο σε αποζημίωση πάροχο κάτοχο της γενικής αδειάς. Η δε αποζημίωση στο άρθρο αυτό δεν ορίζεται ως αποζημίωση τυχόν καθυστέρησης αλλά εν γένει ως αποζημίωση. Ερμηνευμένη η δεύτερη πρόταση της διάταξης αυτής έχει την έννοια της αποζημίωσης και για τυχόν φθορά/απώλεια του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επομένως, σε περίπτωση (α) ηλεκτρονικής αγοράς και (β) φθοράς - απώλειας δικαίωμα αποζημίωσης έχει και ο παραλήπτης ακόμα και αν δεν έχει γίνει εκχώρηση. Έτσι, σε περίπτωση ηλεκτρονικής παραγγελίας ενός iphone αξίας 1.700Ευρώ όπου το κατάστημα «αποστολέας» δεν κάνει χρήση της υπηρεσίας «δηλωθείσα αξία ταχυδρομικού αντικειμένου» εάν αυτό κλαπεί ή καταστραφεί, ο παραλήπτης θα έχει δικαίωμα από τη σύμβαση πώλησης αφενός να αναζητήσει τα χρήματα του ή ένα άλλο iphone από τον αποστολέα και αφετέρου από τη σύμβαση ταχυμεταφοράς (στην οποία δεν μετέχει) να αναζητήσει την πλήρη αξία της αποστολής από τον πάροχο κάτοχο γενικής αδειάς. Πιστεύουμε ότι είναι σφάλμα και δεν θα θέλαμε να ταλαιπωρούνται οι εταιρείες στα Δικαστήρια.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Για την διασφάλιση του ταχυδρομικού παρόχου, η παραίτηση των δικαιωμάτων εκ μέρους του αποστολέα οφείλει να υποβάλλεται εγγράφως και να γνωστοποιείται στον ταχυδρομικό πάροχο.

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια των συμμετεχόντων λήφθηκαν υπόψη και έγινε τροποποίηση της σχετικής παραγράφου.

- Επί της παραγράφου 8 και ήδη παράγραφος 9:

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Θεωρούμε ότι πρέπει να συμπεριληφθούν και τα ιχνηλατήσιμα ταχυδρομικά αντικείμενα, δεδομένου ότι δεν διαθέτουν πλήρη ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια της διαχείρισής τους, αλλά μόνο πληροφορίες σχετικά με την κατάθεση και την επίδοση.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη και η παράγραφος τροποποιείται ως εξής: «Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων και απλών ιχνηλατήσιμων αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου, σύμφωνα με την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, δεν

γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.»

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική: Επομένως ο κάτοχος Ειδικής Αδείας μεταφέρει με το σύστημα της αντικαταβολής και αποζημιώνει με πολύ χαμηλότερη τιμή ενώ έχει και μικρότερο διαχειριστικό κόστος. Ο προτεινόμενος κανονισμός δημιουργεί συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού αναμεσά στους κατόχους διαφορετικών αδειών (Γενικής ή Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας). Εκτός εάν επιθυμούμε να ρυθμίσουμε τα θέματα της αγοράς με τρόπο που θα γίνει *numerus clausus* οι μετέχοντες στην αγορά των αντικαταβολών.

Θέση ΕΕΤΤ: Οι όροι και τα ύψη αποζημίωσης που ορίζονται στη σχετική Σύμβαση της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης καταγράφονται και στην προτεινόμενη Απόφαση. Για λόγους εξασφάλισης ίσης μεταχείρισης, οι ως άνω όροι και τα ύψη αποζημίωσης είναι ίδια στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΚΥ. Δεδομένου ότι οι όροι παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας διαφέρουν από αυτούς της Ειδικής Άδειας, διαφέρουν αντίστοιχα και οι όροι παροχής αποζημίωσης. Επί παραδείγματι στην Ειδική Άδεια δεν προβλέπεται αποζημίωση για καθυστέρηση.

- Επί της παραγράφου 9 και ήδη παράγραφος 10:

Σχόλιο Online Delivery: Προτείνεται να προστεθεί πρόβλεψη για χρηματική αποζημίωση και με εναλλακτικούς τρόπους, δηλαδή επιστροφή ταχυδρομικού τέλους με μορφή παροχής εκπαιδευτικής αξίας.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς δεν υφίσταται σχετική πρόβλεψη στον ν. 4053/2012.

Σχόλιο UPS: 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση έχει ληφθεί υπόψη και η σχετική παράγραφος τροποποιήθηκε ως προς την προθεσμία σε είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες.

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική. Όταν δεν ορίζεται η προθεσμία για την λήψη απόφασης αποζημίωσης τι νόημα έχει η δημιουργική λογιστική του ορισμού προθεσμίας κατάθεσης των χρημάτων από τη λήψη της απόφασης για την αποζημίωση.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς προβλέπονται συγκεκριμένες προθεσμίες στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, οι οποίες αποσκοπούν στην προστασία του χρήστη.

Σχόλια επί του Άρθρου 3 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας

- Γενικά επί του άρθρου 3

Σχόλιο Γενικής Ταχυδρομικής: Στο ά.3 που αφορά την καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Αδείας ή ΦΠΚΥ δεν προβλέπεται καμία αποζημίωση για την καθυστέρηση παράδοσης. Υπενθυμίζεται ότι στον ν. 4053/2012 ορίζεται ότι η Καθολική Υπηρεσία πρέπει να παρέχει ****ταχυδρομικές υπηρεσίες συγκεκριμένης ποιότητας**** σε όλη τη χώρα, υπάρχει υπουργική απόφαση με τους στόχους ποιότητας (καθιερωμένο και από την ****Οδηγία 97/67/ΕΚ****, Παράρτημα ΙΙΙ). Και με αυτούς τους κανόνες λειτουργούν οι διαγωνιστικές διαδικασίες για ανάθεση της υπηρεσίας του ΦΠΚΥ εάν δεν υφίσταται δικαίωμα αποζημίωσης του καταναλωτή τότε ποια η έννοια της «ποιότητας» που διασφαλίζεται για αυτόν.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς το συγκεκριμένο άρθρο αφορά όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, οι κανόνες αποζημίωσης ισχύουν σε όλη την ΕΕ και σε όλα τα μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.

Σχόλιο ACS: Να επισημανθεί ότι αφορά σε αποστολές εσωτερικού 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 υπάγονται στις υποχρεώσεις της παραγράφου 5 του άρθρου 2 πιο πάνω.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση έχει ληφθεί μερικώς υπόψη και επικαιροποιήθηκε το άρθρο 2 «Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές».

- Γενικά επί της παραγράφου 1:

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Για λόγους σαφήνειας και εναρμόνισης με την παράγραφο 7 του άρθρου 2 προτείνεται η αναδιατύπωση της διάταξης.

Πρόταση αναδιατύπωσης: 1. Καθορίζει κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών Ειδικής Διαχείρισης από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένου του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), προς τον αποστολέα ή παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, αν ο πρώτος παραιτηθεί εγγράφως των δικαιωμάτων του, στις εξής περιπτώσεις:

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη και έχει απαντηθεί στο άρθρο 2 «Πεδίο Εφαρμογής - Γενικές Αρχές».

- Επί των στοιχείων α και β:

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS: Παρατήρηση: Απαιτείται διάκριση μεταξύ αντικειμένων εσωτερικού και εξωτερικού. Οι αποζημιώσεις που καταβάλλονται αποκλειστικά στις περιπτώσεις που αναφέρονται στις επόμενες παραγράφους καθορίζονται σε ευρώ για τα αντικείμενα εσωτερικού και σε DTS για τα αντικείμενα εξωτερικού καθώς η αποζημίωση για αντικείμενα εσωτερικού σε DTS δεν είναι εύχρηστη και θα πρέπει να παραμένει σε ευρώ.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη. Τα εδάφια α' & β' της παραγράφου 1 τροποποιούνται ως ακολούθως:

«α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου αντικειμένων αλληλογραφίας καταβάλλεται αποζημίωση ως ακολούθως:

i. για συστημένα αντικείμενα εσωτερικού η αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 36 ευρώ

ii. για συστημένα αντικείμενα εξωτερικού η αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 30 SDR, όπως κάθε

φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση.

iii. για συστημένους σάκους Μ εσωτερικού, η αποζημίωση ανέρχεται μέχρι του ποσού των 185 ευρώ.

iv. για συστημένους σάκους Μ εξωτερικού, η αποζημίωση ανέρχεται μέχρι του ποσού των 150 SDR, όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του ΔΝΤ κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου απλού δέματος:

i. εσωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση βάσει της πραγματικής αξίας του περιεχομένου και μέχρι 235 ευρώ

ii. εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση 40 SDR, όπως κάθε φορά η συναλλαγματική του ισοτιμία δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου κατά την ημερομηνία που γίνεται αποδεκτό το αίτημα αποζημίωσης από την ταχυδρομική επιχείρηση, πλέον 4,5 SDR ανά κιλό βάρους και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. »

- **Επί του στοιχείου γ:**

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Για την προστασία του ταχυδρομικού παρόχου, η δηλωθείσα αξία οφείλει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης τεκμηριώνει με την προσκόμιση των κατάλληλων εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου).

Θέση ΕΕΤΤ: Σύμφωνα με τον Ν. 4053/2012 (αρθ. 2 § 11) αποστολή με δηλωμένη αξία είναι υπηρεσία που συνίσταται στην ασφάλιση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

- **Επί του στοιχείου δ:**

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS: Παρατήρηση: Για την προστασία του ταχυδρομικού παρόχου, η δηλωθείσα αξία οφείλει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης τεκμηριώνει με την προσκόμιση των κατάλληλων εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου).

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη. Η παράγραφος τροποποιήθηκε ως εξής: «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. Ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον δικαιούχο της αποζημίωσης χρήστη. ».

- **Επί του στοιχείου ε:**

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Για λόγους σαφήνειας διευκρινίζεται ότι αφορά σε ταχυδρομικά αντικείμενα ειδικής διαχείρισης εξωτερικού. Πρόταση αναδιατύπωσης: στ. Εάν ένα συστημένο ή ασφαλισμένο αντικείμενο εξωτερικού ή απλό / ασφαλισμένο δέμα εξωτερικού επιστραφεί και ο λόγος της μη επίδοσης δεν αναφέρεται ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή. Αντίστοιχη διάταξη προβλέπεται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

Σχόλια επί του Άρθρου 4 - Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας

- Γενικά επί του άρθρου:

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Να διευκρινιστεί ότι όλες οι περιπτώσεις του άρθρου 4 αφορούν σε ταχυδρομικές υπηρεσίες εσωτερικού.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη. Έχουν τροποποιηθεί οι σχετικές παράγραφοι ώστε να διακρίνονται οι αποζημιώσεις που αφορούν αποστολές εσωτερικού και εξωτερικού.

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική: Στο ά.4 η έννοια του χρήστη που αποζημιώνεται συγχέεται και μένει ερμηνευτικά να κριθεί εάν περιλαμβάνεται και ο παραλήπτης εκτός από τον αποστολέα, η στο ά. 2 παρ. 7 υφιστάμενη ρητή πρόβλεψη περί του ότι λήπτης της αποζημίωσης είναι ο αποστολέας και μόνο σε περίπτωση εκχώρησης ο λήπτης δεν είναι ευκρινής για τις ανάγκες του ά.4.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με σχετικές τροποποιήσεις.

Σχόλιο ACS, Easy mail: 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. 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με σχετικές τροποποιήσεις.

- Επί του στοιχείου α.

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, Easymail, Courier Center: Παρατήρηση: Ενδέχεται η καταβαλλόμενη αποζημίωση να υπερβαίνει σημαντικά την πραγματική αξία του περιεχομένου του αντικειμένου ως εκ τούτου, κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός ανώτατου ορίου ποσού.

Πρόταση αναδιατύπωσης: «α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου, ο οποίος φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 10 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή έως του ποσού των 50€ ανά αντικείμενο.»

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).

Πρόταση αναδιατύπωσης: «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. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται».

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη. Η παράγραφος τροποποιείται ως ακολούθως: «α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, καταβάλλεται αποζημίωση:

- i. για τις αποστολές εσωτερικού, ίση με δέκα (10) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή,
- ii. για τις αποστολές εξωτερικού, ίση με πέντε (5) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος, και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.».

Σχόλιο UPS: Η πρόταση 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 ενδεικτικώς, 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής παραγράφου συνοψίζοντας τις προτάσεις της πλειοψηφίας των συμμετεχόντων.

- **Επί του στοιχείου β.**

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, Easymail: Παρατήρηση: Ενδέχεται η καταβαλλόμενη αποζημίωση να υπερβαίνει σημαντικά την πραγματική αξία του περιεχομένου του αντικειμένου- ως εκ τούτου, κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός ανώτατου. Επίσης, θεωρούμε απαραίτητη τη μεταφορά του σημείου θ του άρθρου 4 (με διαγραφή του ως σημείο θ) και την ενσωμάτωσή του στο σημείο β, δεδομένου ότι αφορά ειδικά αποζημιώσεις για αγορές που πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος. Πρόταση αναδιατύπωσης: «β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 8 φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, έως του ποσού των 100€. Σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου, αποστολέας του οποίου είναι ηλεκτρονικό κατάστημα, για την καταβολή της αποζημίωσης λαμβάνεται υπόψη η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον αποστολέα, δηλαδή η αξία που προκύπτει από την απόδειξη ή το τιμολόγιο αγοράς που διαθέτει το ηλεκτρονικό κατάστημα/αποστολέας, και έως του ποσού των 100€, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στον παρόντα Κανονισμό, εκτός εάν υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία μεταξύ αποστολέα και ταχυδρομικής επιχείρησης.»

Εναλλακτικά «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. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται»

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική, DPD, Courier Center: Το 8πλάσιο του ταχυδρομικού τέλους χωρίς να αναγράφεται ότι το ποσό της αποζημίωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει την πραγματική αξία του μεταφερόμενου αντικειμένου είναι σφάλμα. Θα πρέπει να περιορισθεί ως το ύψος της αξίας του ταχυδρομικού αντικειμένου. Στο άρθρο 4 περίπτωση β προτείνεται η αλλαγή του ύψους της αποζημίωσης από 8 σε έως 6 ταχυδρομικά τέλη και με την προσθήκη στο τέλος της περίπτωσης ότι: Σε κάθε περίπτωση η αξία της αποζημίωσης δε θα πρέπει να ξεπερνά την αξία κτήσης του απωλεσθέντος λαμβάνοντας υπόψιν ότι στις αποστολές εξωτερικού που διαχειριζόμαστε τα ταχυδρομικά τέλη είναι αυξημένα. 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής ενότητας, ως ακολούθως: «β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται αποζημίωση:

- i. για τις αποστολές εσωτερικού, ίση με οκτώ (8) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή,
- ii. για τις αποστολές εξωτερικού, ίση με τέσσερις (4) φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Στις ως άνω περιπτώσεις β' i & β' ii η μέγιστη αποζημίωση δε μπορεί να είναι μεγαλύτερη της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου. Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.». Επιπλέον προστέθηκε παράγραφος 2, ως ακολούθως: «2. Όσα ορίζονται στην παράγραφο 1 αφορούν σε όλους τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πλην εκείνων που έχουν συνάψει ειδική, κατά

παρέκκλιση των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών ή/και των όρων του ισχύοντος ΧΥΚ ή/και του δημοσιευμένου τιμοκαταλόγου, σύμβαση με την ταχυδρομική επιχείρηση. Η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει υποχρέωση και όρους αποζημίωσης, έστω και αν το ύψος αποζημίωσης διαφοροποιείται από τα οριζόμενα στην παρούσα. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια πρόβλεψη στη σύμβαση αυτή ισχύει η παρούσα Απόφαση.».

- Επί του στοιχείου γ.

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, Easymail, Courier Center: Παρατήρηση: Προς διασφάλιση του ταχυδρομικού παρόχου η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης τεκμηριώνει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου). Τα ανώτατα όρια αποζημίωσης καθορίζονται από τον εκάστοτε πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών. 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 θωρείται 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 σφαιρισμένου. Επίσης και το παράδειγμα απάτης με την χρήση τούβλων μέσα στα δέματα αντί κινητού και μετά να ζητείται αποζημίωση χωρίς να είναι ασφαλισμένο. 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. Θα πρέπει διευκρινιστεί ποιο ξεκάθαρα ίσως, ποια είναι η δηλωθείσα αξίας, κτήσης και όχι λιανικής, τότε αυτή δηλώνεται και εναλλακτικά να ισχύει το παραστατικό με την μικρότερη αξία.

Προτάσεις αναδιατύπωσης:

«γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας, η οποία αποδεικνύεται με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου) και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή με ανώτατο όριο ποσού που καθορίζεται από τον εκάστοτε πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών. ή 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 αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται.»

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την ακόλουθη προσθήκη της φράσης «Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.».

- **Επί του στοιχείου δ.**

Σχόλιο ΕΛΤΑ, ACS, Easymail: Παρατήρηση: Προς διασφάλιση του ταχυδρομικού παρόχου η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης τεκμηριώνει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου). Προτάσεις αναδιατύπωσης:

“δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, η οποία αποδεικνύεται με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου) και με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Η ” 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 αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον εντολέα. Τυχόν συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους/ αποθετική ζημία δεν αποζημιώνεται. Η 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»

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την ακόλουθη προσθήκη της φράσης «Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας αγοράς/αντικατάστασης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.».

- **Επί του στοιχείου ε.**

Σχόλιο ACS, Easymail, ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Προς διασφάλιση του ταχυδρομικού παρόχου η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης τεκμηριώνει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου). Πρόταση αναδιατύπωσης: «ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, η οποία αποδεικνύεται με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου) και με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας». Αναδιαμόρφωση παραγράφου ε.” 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 εντολέα.” ή εναλλακτικά “ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή

καταστροφής, η οποία αποδεικνύεται με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου) και με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας”

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την ακόλουθη προσθήκη της φράσης «Το βάρος τεκμηριωμένης απόδειξης της αξίας κτήσης του αντικειμένου βαρύνει τον δικαιούχο.».

- Επί του στοιχείου στ.

Σχόλιο ACS, Easymail, online delivery: Αναδιαμόρφωση παραγράφου στ. “ 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.” 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, θεωρείται ο καταβάλλων το ταχυδρομικό τέλος. Προτείνεται να αντικατασταθεί ο όρος «αποστολέας» είτε με τον όρο «χρήστης των ταχυδρομικών υπηρεσιών» είτε με τον όρο «εντολέας».

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την προσθήκη των ακόλουθων φράσεων «με ευθύνη της ταχυδρομικής επιχείρησης» και «στην συμβαλλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση».

Σχόλιο UPS: 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το εδάφιο στ’ αφορά περιπτώσεις επιστροφής αντικειμένου ταχυμεταφοράς με ευθύνη της ταχυδρομικής επιχείρησης. Ως εκ τούτου, η ταχυδρομική επιχείρηση δεν είναι υπόχρεη αποζημίωσης όταν δεν είναι υπαίτια της μη επίδοσης του αντικειμένου και δεν απαιτείται εξ αυτού του εδαφίου να απορροφήσει κόστη που προκύπτουν εκτός της σφαίρας ευθύνης του.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Αναγκαία κρίνεται η ρητή και σαφής διευκρίνιση των επιπλέον εξόδων/ταχυδρομικών τελών, ώστε να προσδιορίζεται με ακρίβεια το είδος και η φύση αυτών. Πρόταση αναδιατύπωσης: “στ. Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επι στραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή του ταχυδρομικού

τέλους και τυχόν επιπλέον τελών που έχουν καταβληθεί από αυτόν στον συμβαλλόμενο πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών.”

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή καθώς δεν τεκμηριώνεται η αναγκαιότητα της σχετικής προσθήκης.

- **Επί του στοιχείου ζ.**

Σχόλιο ACS, Easymail, Courier Center: Αναδιαμόρφωση παραγράφου ζ. “ 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 των δύο (2) εργάσιμων ημερών από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, καταβάλλεται στον εντολέα μέγιστη κατ’ αποκοπή αποζημίωση ίση με δύο (2) ταχυδρομικά τέλη και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει τις δύο ημέρες καθυστέρησης και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων δέκα τριών (13) εργάσιμων ημερών η μέγιστη κατ’ αποκοπή αποζημίωση προσαυξάνεται με επιστροφή ποσού ύψους ενός (1) ταχυδρομικού τέλους. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια.” Η εν λόγω διάταξη αφορά αποκλειστικά τους ιδιώτες καταναλωτές και όχι τους εταιρικούς πελάτες, δεδομένου ότι με τους εταιρικούς πελάτες οι ταχ. επιχειρήσεις συνάπτουν συμφωνίες/συμβάσεις, όπου οι όροι αποζημίωσης διαφέρουν από εκείνους που ισχύουν για τους ιδιώτες πελάτες. Οι προθεσμίες και τα ποσά των αποζημιώσεων χρειάζονται να προσαρμοστούν στην πραγματικότητα της λειτουργίας των ταχ. επιχειρήσεων. Εναλλακτική αναδιαμόρφωση: “ 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 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/ων ταχυδρομικού/ών 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.”

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. Εάν ο ταχ. πάροχος ενημερώσει τον αποστολέα ότι θα προκύψει καθυστέρηση λόγω αιτιολογημένης περίπτωσης, και ο αποστολέας το αποδεχθεί, τότε τυχόν καθυστέρηση δεν μπορεί να αποτελεί περίπτωση απόδοσης αποζημίωσης. Παράδειγμα αποτελεί οι απρόβλεπτες συνθήκες, όπως πχ covid. Όλες οι προθεσμίες και τα ποσά των αποζημιώσεων χρειάζονται να προσαρμοστούν στην πραγματικότητα της λειτουργίας των ταχ. επιχειρήσεων. Υπάρχουν αποστολές που μπορεί να παραδοθούν και μέχρι 10 μέρες μετά την παραλαβή τους, για διάφορους λόγους, πχ. εάν ξεκόλλησε

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. 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, ιδετε Deutsche Post, General Terms and Conditions, 6. Liability, παραγρ 4.<https://www.deutschepost.de/dam/jcr:1d721496-20f4-45e4-b1a1-54647f4f83a2/dp-agb-brief-national-en-2025.pdf>. Για παράδειγμα, στην περίπτωση συμφωνιών με εταιρικούς πελάτες, με ειδικές συμφωνίες και όρους και ειδικές τιμές, θα πρέπει να ισχύουν αυτές οι συμφωνίες

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, ταχυδρομικής επιχείρησης», την επιμήκυνση των προθεσμιών και τη μείωση του ποσού της αποζημίωσης.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Υπερβολικές και αναιτιολόγητες αποζημιώσεις ενδέχεται να οδηγήσουν σε καταβολή ποσών που υπερβαίνουν την πραγματική αξία του περιεχομένου του αντικειμένου. Η τελευταία φράση διαγράφεται, καθώς η πρόβλεψη που εξισώνει καθυστέρηση άνω των επτά ημερών με απώλεια κρίνεται ακραία και χωρίς προηγούμενο σε ρυθμιστικό πλαίσιο. Επίσης τίθεται ανώτατο όριο αποζημίωσης.

Πρόταση αναδιατύπωσης: “ζ. Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρίας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει το ποσό των 100€.”

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την επιμήκυνση των προθεσμιών και τη μείωση του ποσού της αποζημίωσης, ενώ το ανώτατο όριο αποζημίωσης είναι αυτό της περίπτωσης απώλειας.

Σχόλιο DPD: Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών ισχύουν τα εξής:

1. Αποστολές Εσωτερικού: Σε περίπτωση αποδεδειγμένης καθυστέρησης στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού, πέραν μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με ένα (1) ταχυδρομικό τέλος. Εάν η καθυστέρηση υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα αλλά το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων έξι (6) εργάσιμων ημερών, η αποζημίωση προσαυξάνεται με επιπλέον ποσό ίσο με τρία (3) καταβληθέντα ταχυδρομικά τέλη. Σε περίπτωση καθυστέρησης που υπερβαίνει συνολικά τις επτά (7) εργάσιμες ημέρες, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια του ταχυδρομικού αντικειμένου.
2. Αποστολές Εξωτερικού: Για ταχυδρομικά αντικείμενα ταχυμεταφορών που προορίζονται για το εξωτερικό: Αποζημίωση ίση με ένα (1) ταχυδρομικό τέλος καταβάλλεται σε περίπτωση αποδεδειγμένης καθυστέρησης που υπερβαίνει τις επτά (7) εργάσιμες ημέρες από τη συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία παράδοσης. Εάν η καθυστέρηση υπερβαίνει τις επτά (7) εργάσιμες ημέρες και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων οκτώ (8) εργάσιμων ημερών (δηλαδή μετά την πάροδο έως συνολικά δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών), η αποζημίωση προσαυξάνεται με επιπλέον

ποσό ίσο με τρία (3) καταβληθέντα ταχυδρομικά τέλη. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία παράδοσης, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Ο λόγος της προτεινόμενης αλλαγής είναι και εδώ η διαφορά στα ταχυδρομικά τέλη αποστολών εσωτερικού και εξωτερικού ώστε να υπάρχει ικανοποίηση του καταναλωτή αλλά να μην αποβαίνει αυτή εις βάρος της επιχείρησης.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, ταχυδρομικής επιχείρησης», την επιμήκυνση των προθεσμιών και τη μείωση του ποσού της αποζημίωσης. Συνεπώς, η αποζημίωση αφορά μόνο την περίπτωση ευθύνης της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, ταχυδρομικής επιχείρησης.

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική: Στο ά.4 παρ. (ζ) προβλέπεται ότι «*Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, μετά το πέρας μιας (1) εργάσιμης ημέρας από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με ένα *(1) ταχυδρομικό τέλος και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει την μία μέρα καθυστέρησης και το αντικείμενο παραδοθεί εντός των επόμενων έξι (6) εργάσιμων ημερών η αποζημίωση προσαυξάνεται με επιστροφή ποσού ύψους τριών (3) καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση καθυστέρησης πέραν των επτά (7) εργάσιμων ημερών, η πλημμέλεια τεκμαίρεται ως απώλεια*». Σύμφωνα με τον νέο κανονισμό ΕΕΤΤ και των προϋποθέσεων των αδειών, απόφαση ΕΕΤΤ 1101/3/14-3-2024 ΦΕΚ τεύχος δεύτερο 1670, υφίσταται υποχρέωση των παρόχων με Γενική Άδεια να δηλώνουν (ΧΥΚ και ΓΟΑΜ) το χρονικό διάστημα που θα προβαίνουν σε παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η παραπάνω ρύθμιση : « *από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου* » νοείται ερμηνευτικά η διαδικτυακά δηλωθείσα στους ΧΥΚ ή/και ΓΟΑΜ προθεσμία εάν δεν υφίσταται άλλη συμβατική ρύθμιση με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη Με την παρούσα ρύθμιση : «*από την συμφωνηθείσα καταληκτική μέρα παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου*» σε συνδυασμό με την δήλωση προς το Καταναλωτικό κοινό (ΧΥΚ ΓΟΑΜ) δημιουργείται ασάφεια ως προς τους χρόνους παράδοσης. Διότι ο κανόνας των δηλούμενων προς όλες τις κατευθύνσεις ημερών από την παραλαβή αντικαθίσταται από τον κανόνα της «*συμφωνηθείσας καταληκτικής ημέρας παράδοσης*»

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην ΕΕΤΤ, ταχυδρομικής επιχείρησης». Οι ημερομηνίες είναι σαφώς και ομοίως ορισμένες σε όλες τις αναφερόμενες -επί του σχολίου- περιπτώσεις.

Σχόλιο UPS: 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 (ΤiΤ). 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 σύνθηες 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 (5η) 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.

Θέση EETT: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην EETT, ταχυδρομικής επιχείρησης», την επιμήκυνση των προθεσμιών και τη μείωση του ποσού της αποζημίωσης.

Σχόλιο BOXNOW: 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.

Θέση EETT: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με ευθύνη της εγγεγραμμένης, στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων που τηρείται στην EETT, ταχυδρομικής επιχείρησης», την επιμήκυνση των προθεσμιών και τη μείωση του ποσού της αποζημίωσης. Η περίπτωση που ένα δέμα θεωρηθεί "απωλεσθέν λόγω καθυστέρησης" αλλά στη συνέχεια βρεθεί και παραδοθεί, δεν αποτελεί αντικείμενο των προβλέψεων της υπό έγκριση Απόφασης.

Επί του στοιχείου η.

Σχόλιο ACS, Easymail: Αναδιαμόρφωση παραγράφου η. "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 εντολέα / δικαιούχου της αποζημίωσης χρήστη, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με ένα (1) ταχυδρομικό τέλος." 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. δ, της παρ. 2.3, των Υποχρεώσεων Εξυπηρέτησης Χρηστών, του Παραρτήματος του Κανονισμού Αδειών ΕΕΤΤ 2024. Το ποσό των τριών ταχυδρομικών τελών θεωρείται ως υπερβολικό.

Σχόλιο UPS: 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 οποιεσδήποτε 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.

Σχόλιο Courier Center: Θα πρέπει να υπερισχύει η συμφωνία με τον εντολέα/αποστολέα. Η παράγραφος θα πρέπει να ξεκαθαρίζει ότι ο πάροχος, αν η εμπορική Σύμβαση με τον πελάτη του το προβλέπει έχει το δικαίωμα να παραδώσει το αντικείμενο σε εναλλακτικά σημεία (π.χ. ταχυδρομικά καταστήματα, lockers, shop-in-shop) όταν η αρχική παράδοση αποτύχει, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη συναίνεση του παραλήπτη

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «κατά παρέκκλιση των όρων επίδοσης που καταγράφονται στον ΧΥΚ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων». Επιπλέον η σχετική αποζημίωση διαμορφώνεται σε δύο (2) ταχυδρομικά τέλη.

Σχόλιο BOXNOW: 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/eshop. 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 αζήμιας 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 αζήμιας 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «κατά παρέκκλιση των όρων επίδοσης που καταγράφονται στον ΧΥΚ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων». Επιπλέον η σχετική αποζημίωση διαμορφώνεται σε δύο (2) ταχυδρομικά τέλη.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Παρατήρηση: Κρίνεται αναγκαία η διευκρίνιση της έννοιας του "χρήστη", ώστε να είναι σαφές ότι αφορά στον αποστολέα/αντισυμβαλλόμενο. Επιπλέον, απαιτείται η προσθήκη αναφοράς στον τρόπο απόδειξης της συναίνεσης, προς διασφάλιση του ταχυδρομικού παρόχου, καθώς και αναφορά σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Πρόταση αναδιατύπωσης: "η. 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 αποστολέα, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το τέλος αποστολής. Η συναίνεση του αποστολέα γνωστοποιείται εγγράφως στον ταχυδρομικό πάροχο με κάθε πρόσφορο μέσο (επιστολή, e-mail). Ο αποστολέας υποχρεούται να ενημερώνει τον πάροχο ταχυδρομικών υπηρεσιών, προκειμένου να ληφθούν μέτρα που διευκολύνουν και καλύπτουν τις ανάγκες συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων, όπως άτομα με περιορισμένη κινητικότητα και ηλικιωμένοι."

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με την προσθήκη της φράσης «με κάθε πρόσφορο μέσο» για τον τρόπο απόδειξης της συναίνεσης. Επιπλέον η σχετική αποζημίωση διαμορφώνεται σε δύο (2) ταχυδρομικά τέλη.

- **Επί του στοιχείου θ.**

Σχόλιο ACS: Αναδιαμόρφωση παραγράφου θ. «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.» 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. Η διαγραφή είναι αναγκαία καθώς δεν ισχύει μόνο για το ηλ. κατάστημα αλλά για όλες τις περιπτώσεις. 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 πουλήθηκε στον αγοραστή 200 ΦΠΑ, καθώς 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.

Σχόλιο Courier Center: Θα πρέπει να υπερισχύει η συμφωνία με τον εντολέα/αποστολέα. Επίσης αποζημίωση στην αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα, δεν μπορεί να έχει εφαρμογή, καθώς τα ασφαλιστήρια μεταφορών που έχουμε καλύπτουν την αξία κτήσης. Κανόνας: Οι γενικοί όροι αποζημίωσης της ταχυδρομικής εταιρείας θα πρέπει να ισχύουν για όλες τις αποστολές. Εξαιρεση: Αν υπάρχει γραπτή συμφωνία μεταξύ του e-shop και της ταχυδρομικής εταιρείας, η οποία ορίζει διαφορετικά πράγματα (π.χ. ειδικό ασφαλιστικό όρο, διαφορετική εκτίμηση της αξίας του αντικειμένου κ.λπ.), τότε η συμφωνία αυτή υπερισχύει των γενικών όρων.

Σχόλιο Easy Mail: 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.

Σχόλιο BOXNOW: 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' αποκοπή 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. Ισχύει για όλες τις περιπτώσεις, όχι

μόνο από ηλεκτρονικό κατάστημα.

Θέση ΕΕΤΤ: Τα σχόλια έχουν ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής διάταξης. Υιοθετείται η πρόταση παρόχου περί διαγραφής της διάταξης και ενσωμάτωσής της στο εδάφιο β' του άρθρου 4.

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Ενσωμάτωση στη διάταξη β του άρθρου 4 όπου υπάρχει αναφορά τόσο σε καταβολή αποζημίωσης όσο και σε ποιες περιπτώσεις. Ως εκ τούτου προτείνεται διαγραφή της ανωτέρω διάταξης.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής διάταξης.

Σχόλιο Γενική Ταχυδρομική: Εάν η αντικαταβολή είναι εκτός του ρυθμιστικού πεδίου της ΕΕΤΤ τότε πως νυν ρυθμίζεται και μάλιστα μόνο όσον αφορά τα ηλεκτρονικά καταστήματα και όχι το απλό κατάστημα που στέλνει τα πωλούμενα αγαθά του επίσης με το σύστημα της αντικαταβολής αλλά δεν έχει αναρτήσει σε κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα τα προϊόντα του. Σε αυτή την περίπτωση, ήτοι για το κατάστημα που στέλνει τα πωλούμενα αγαθά του με το σύστημα της αντικαταβολής χωρίς να διαθέτει ή να έχει συνεργαστεί με κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα τι θα ισχύσει για την αποζημίωση του; Το μικρό κατάστημα αποζημιώνεται με την αξία του απολεσθέντος άλλως με τον υπολογισμό που προβλέπεται μονοσήμαντα στο ά.4 του κανονισμού κατ' αποκοπή ανεξαρτήτως της αξίας του ήτοι κατά το μάλλον ή ήττον με το κόστος κτήσης του ενώ το ηλεκτρονικό κατάστημα με την πωλούμενη αξία ήτοι του αποζημιώνεται και το κέρδος του. Μήπως θα υποχρεωθούν τα μικρά καταστήματα να ενταχθούν σε ηλεκτρονικά καταστήματα εκχωρώντας (α) μέρος του κέρδους τους και (β) τμήμα της πελατείας τους. Η αναγκαιότητα ένταξης σε ηλεκτρονικό κατάστημα προφανώς θα οδηγήσει και σε αύξηση των τιμών σε βάρος του καταναλωτή.

Θέση ΕΕΤΤ: Σημειώνεται ότι η αντικαταβολή δεν αποτελεί ταχυδρομική υπηρεσία. Υιοθετείται η πρόταση παρόχου περί διαγραφής της διάταξης και ενσωμάτωσής της στο εδάφιο β' του άρθρου 4.

Σχόλια επί του Άρθρου 5 - Έλλειψη ευθύνης Παρόχου

- Επί της παραγράφου 1:

Σχόλιο Βοxnow: Προτείνεται η αναδιτύπωση της εξαίρεσης της περ. V άρθρο 5 παρ. 1 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής διάταξης. Σημειώνεται ότι τα απαγορευμένα προς διακίνηση αντικείμενα είναι ήδη γνωστά στον χρήστη από τον ΧΥΚ της ταχυδρομικής επιχείρησης.

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

αποζημίωσης.

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, ιδετε:

Deutsche Post, General Terms and Conditions, Liability, παραγρ 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, 8η και 9η παράγραφοι. (<https://www.dpd.com/fr/en/general-terms-conditions/>)

UPS Terms of Service, 22. Limitations and Exclusions of Liability, 1η 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, 1η παράγραφο & παρ. α και β. (https://www.canadapost-postescanada.ca/cpc/doc/en/support/customer-guide/section_7_terms_and_conditions.pdf)

Θέση ΕΕΤΤ: Ισχύουν οι προβλέψεις του αρθ.16 του ν.4053/2012.

- Επί της παραγράφου 2:

Σχόλιο ΕΛΤΑ: Αφαίρεση επιστροφής του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους στον χρήστη στις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, έκτακτης ανάγκης και εγκληματικών ενεργειών διότι η πρόβλεψη επιστροφής του ταχυδρομικού τέλους αντιβαίνει στην έννοια των όρων "ανωτέρα βία", "έκτακτη ανάγκη" και "εγκληματικών ενεργειών".

Θέση ΕΕΤΤ: Η παρατήρηση δε γίνεται αποδεκτή λόγω ελλιπούς τεκμηρίωσης.

Σχόλιο Boxnow: Προτείνεται η 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.

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με τροποποίηση της σχετικής διάταξης. Σημειώνεται ότι τα απαγορευμένα προς διακίνηση αντικείμενα είναι ήδη γνωστά στον χρήστη από τον ΧΥΚ της ταχυδρομικής επιχείρησης.

Σχόλιο Boxnow: 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).

Θέση ΕΕΤΤ: Το σχόλιο έχει ληφθεί υπόψη με τροποποίηση του στοιχείου viii) ως ακολούθως: «viii. αποστολών για τις οποίες ο παραλήπτης έχει παραλάβει το αντικείμενο και εντός δύο (2) εργασίμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη».

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΜΑΣΣΕΛΟΣ

Εσωτερική διανομή:

1. Αντιπρόεδρος Ταχυδρομείων.
2. Διεύθυνση Ταχυδρομείων & Ταχυμεταφορών.
3. Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.
4. Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών.
5. Τμήμα Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων.
6. Μέλη Ομάδας Εργασίας.