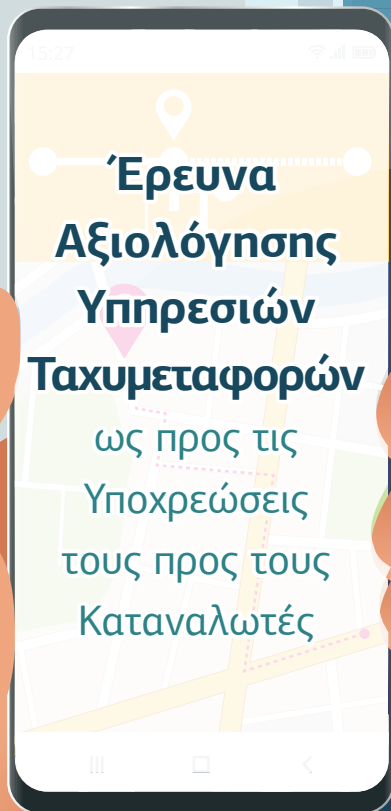


ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



**Έρευνα Αξιολόγησης
Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών**
ως προς τις Υποχρεώσεις τους
προς τους Καταναλωτές

Αθήνα, 2022

© ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

Ιουλιανού 28, 10433, Αθήνα, 6ος όροφος,

Τηλ.: 210 881 7730 • www.eeke.gr • info@eeke.gr

Έκδοση: Σεπτέμβριος 2022

Ηλεκτρονική σελιδοποίηση: Αμαλία Χριστακοπούλου

Εκτύπωση - Παραγωγή:

ΚΑΜΠΥΛΗ ΑΕΒΕ • Αντιγόνης 60, Κολωνός 104 42 Αθήνα

www.kambili.gr

Περιεχόμενα

A. Εισαγωγικό Σημείωμα.....	7
B. Περιγραφή της Έρευνας.....	8
Γ. Αποτελέσματα της Έρευνας	9
Γ.1: Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή	9
Γ.2: Εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ.....	10
Γ.3: Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Αλληλογραφίας και Δεμάτων.....	11
Γ.3.A. Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Αλληλογραφίας.....	11
Γ.3.B. Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Δεμάτων.....	11
Γ.4: Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Αλληλογραφίας ή Δέματος	13
Γ.4.A. Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Αλληλογραφίας.....	13
Γ.4.B. Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Δέματος.....	13
Γ.5: Αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση	15
Γ.6.: Σχετικά με τη φύλαξη ανεπίδοτου	16
Δ. Συμπεράσματα	17
E. Τα Δικαιώματα των Καταναλωτών στις Ταχυμεταφορές.....	18



► Α. Εισαγωγικό Σημείωμα

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου γνώρισε εντυπωσιακή αύξηση ιδιαιτέρως κατά την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού, αποτέλεσμα του οποίου ήταν να βρει απροετοίμαστες τις εταιρείες ταχυμεταφορών αλλά και τον καταναλωτή ανενήμερο ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του.

Η παραπλάνηση των καταναλωτών ήταν η πρώτη ένδειξη μίας μη αναμενόμενης κατάληξης στην μοναδική διέξοδο που είχαν για την αγορά προϊόντων ιδίως κατά την περίοδο των lockdown. Την ίδια στιγμή, οι εταιρείες ταχυμεταφορών μάχονταν ενάντια στα ανυπέρβλητα εμπόδια που έπρεπε να αντιμετωπίσουν όπως η αύξηση του ανθρώπινου δυναμικού τους, οι χώροι αποθήκευσης, τα μέσα μεταφοράς και βασικότερο όλων, ο χρόνος για ένα νέο πιο διαχειρίσιμο σχεδιασμό.

Εκτός όμως από την ανάγκη να καλυφθεί ο τεράστιος όγκος διαχείρισης των μεταφορών, προέκυψε και ένα ουσιαστικό ζήτημα, της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών εντός του νομικού πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών ταχυμεταφορών και, κατ' επέκταση, της αξιολόγησης των υπηρεσιών των τελευταίων.

Τα τελευταία έτη, προκειμένου να λειτουργήσει η αγορά, μέσω, κυρίως, του ηλεκτρονικού εμπορίου, γίναμε μάρτυρες σημαντικών δυσλειτουργιών στο σύστημα παράδοσης των προϊόντων από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, οι οποίες δεν ανταποκρίθηκαν στη μεγάλη ζήτηση.

Συγκεκριμένα, στον τομέα των ταχυμεταφορών τα έτη 2020 και 2021 παρουσιάζεται ραγδαία αύξηση του όγκου των καταγγελιών που αγγίζει το εντυπωσιακό ποσοστό 95,9% του συνόλου των καταγγελιών στον τομέα των Προϊόντων και Υπηρεσιών (μελέτη ΕΕΚΕ «Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις καταναλωτικές συναλλαγές, Φεβρουάριος 2022»).

Δυστυχώς, παρά το ότι η αύξηση της διακίνησης εγγράφων/δεμάτων κλπ. μέσω ταχυμεταφορών είναι πλέον αναμενόμενη και οι εταιρίες ταχυμεταφορών αρκετά πιο προετοιμασμένες, η πληθώρα καταγγελιών που καταφθάνουν στην Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας, συνεχίζει να μας απασχολεί σε μεγάλο βαθμό.

Σε πολλές περιπτώσεις συνεχίζεται η υποβολή καταγγελιών και ερωτημάτων στην Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας για πολυήμερες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων, λανθασμένες αποζημιώσεις κατεστραμμένων ή απολεσθέντων προϊόντων αλλά και απορίες αναφορικά με τις διαδικασίες αποζημίωσης του καταναλωτή σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων των εταιρειών ταχυμεταφορών.

► Β. Περιγραφή της Έρευνας

Στο πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή, η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας πραγματοποίησε δειγματοληπτική Έρευνα, χρησιμοποιώντας τυχαίο δείγμα 60 εταιρειών ταχυμεταφοράς μέσω των ηλεκτρονικών ιστοτόπων τους, με σκοπό να διαπιστωθεί εάν πληρούν εν πολλοίς, τις βασικές προϋποθέσεις του Νόμου.

Η Έρευνα, έλαβε χώρα το χρονικό διάστημα από 17/08/2022 έως 14/09/2022.

Η πραγματοποίηση της Έρευνας έλαβε χώρα με τον έλεγχο των ιστοσελίδων των εταιρειών προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν οι παρακάτω πληροφορίες, και αν υπάρχουν, κατά πόσο η διατύπωσή τους εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του Νόμου. Τα αποτελέσματα δε της έρευνας αυτής, όπως παρουσιάζονται κατωτέρω, αντικατοπτρίζουν την τήρηση ή μη των σχετικών υποχρεώσεών τους έναντι του καταναλωτή.

- 1** Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή
- 2** Εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ
- 3** Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή αλληλογραφίας ή/και δέματος
- 4** Αποζημίωση για Μερική καταστροφή ή Φθορά αλληλογραφίας ή/και δέματος
- 5** Αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση
- 6** Φύλαξη ανεπίδοτου δέματος

Γ. Αποτελέσματα της Έρευνας

Γ.1: Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

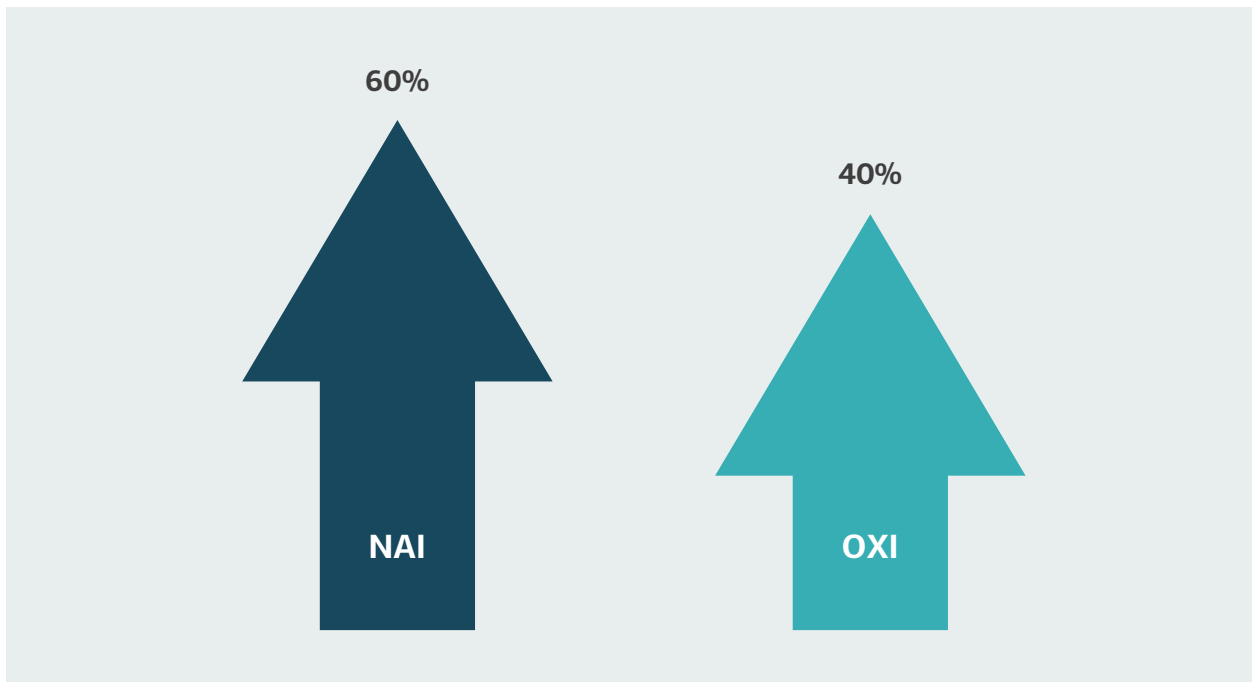


Ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή ή εν συντομία «ΧΥΚ» όπως αναγράφεται στους περισσότερους ιστότοπους, θα πρέπει να αναφέρει πληροφορίες όπως τα στοιχεία της εταιρείας, χαρακτηριστικά και τιμοκατάλογο υπηρεσιών, διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων/ αποζημιώσεις και πολλά ακόμα. Ο Καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να εντοπίσει και να αναγνώσει τον ΧΥΚ στον διαδικτυακό ιστότοπο της εταιρείας ταχυμεταφορών αλλά και στα φυσικά της καταστήματα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας στο σημείο αυτό είναι ισομερώς κατανομημένα. Εκ πρώτης όψεως καταδεικνύεται ένα ζωτικής σημασίας πρόβλημα καθώς οι μισές εταιρίες (50%) δεν έχουν αναρτημένο τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, εύλογα μπορεί να αναρωτηθεί κανείς, αν στις υπόλοιπες εταιρίες ταχυμεταφορών που διαθέτουν και έχουν αναρτημένο τον ΧΥΚ (50%), οι πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών που έχουν συμπεριληφθεί είναι αυτές που προβλέπονται από τον Νόμο. Η απάντηση δίνεται στα ευρήματα που ακολουθούν.

Γ.2: Εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ

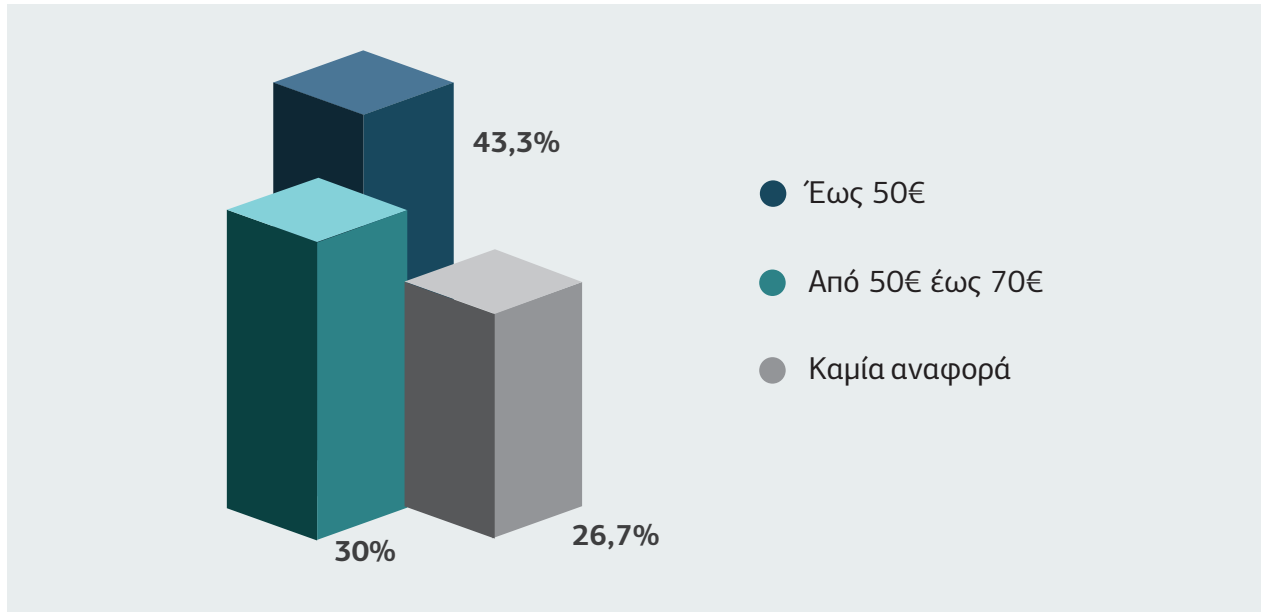


Οι εταιρείες ταχυμεταφορών θα πρέπει - για να αδειοδοτηθούν - να εγγραφούν στο Μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Τον αριθμό μητρώου τους μπορεί ο καταναλωτής να εντοπίσει στο συνοδευτικό δελτίο μεταφοράς αλλά και στον διαδικτυακό τόπο των εταιρειών.

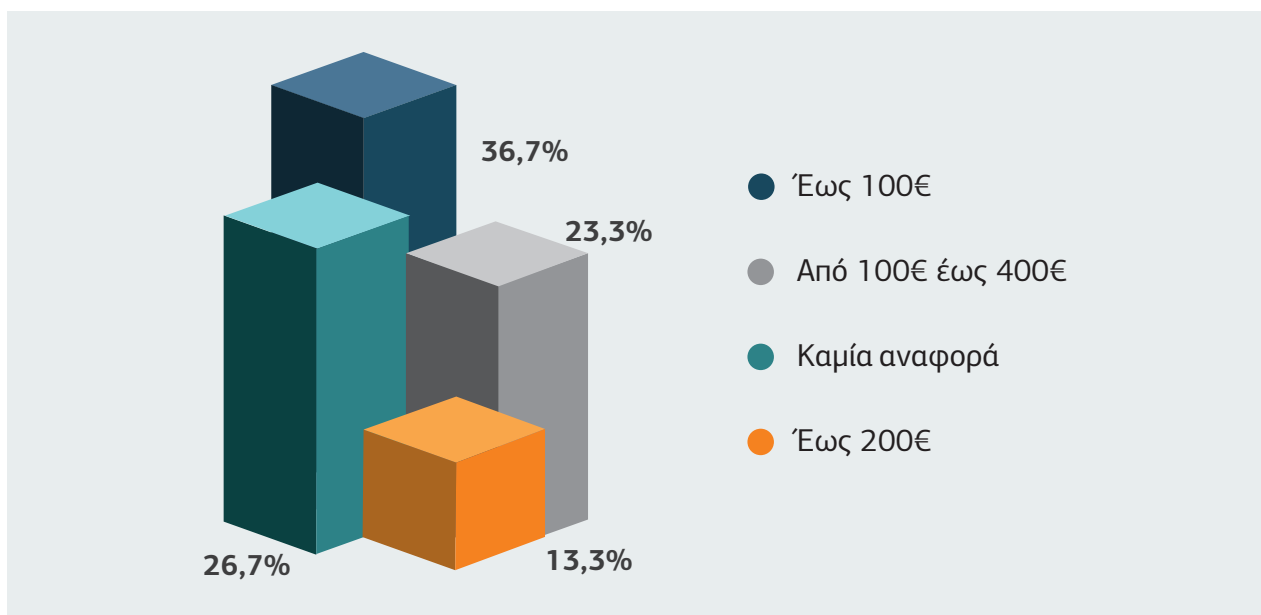
Εξετάζοντας, ποιες εταιρείες έχουν καταγεγραμμένο στον διαδικτυακό τους τόπο τον αριθμό Μητρώου της ΕΕΤΤ καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία τους, διαπιστώνουμε πως στις περισσότερες περιπτώσεις (60%) ο αριθμός μητρώου καθώς επίσης και τα στοιχεία της εταιρείας είναι αναρτημένα εμφανώς στις ιστοσελίδες των εταιρειών ταχυμεταφοράς. Σε ποσοστό 40% των εταιρειών ταχυμεταφορών, δεν εντοπίζονται τα στοιχεία στους ιστοτόπους τους.

Γ.3: Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Αλληλογραφίας και Δεμάτων

Γ.3.A. Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Αλληλογραφίας



Γ.3.B. Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή Δεμάτων



Ο Καταναλωτής δικαιούται αποζημίωση σε περίπτωση που η αλληλογραφία ή το δέμα έχει απολεσθεί ή έχει καταστραφεί ολοκληρωτικά.

Συγκεκριμένα, στην περίπτωση απώλειας ή ολικής καταστροφής αλληλογραφίας η αποζημίωση που μπορεί να αξιώσει κυμαίνεται από 50 έως 70 ευρώ ενώ στην περίπτωση απώλειας ή ολικής καταστροφής δέματος κυμαίνεται από 100 έως 400 ευρώ.

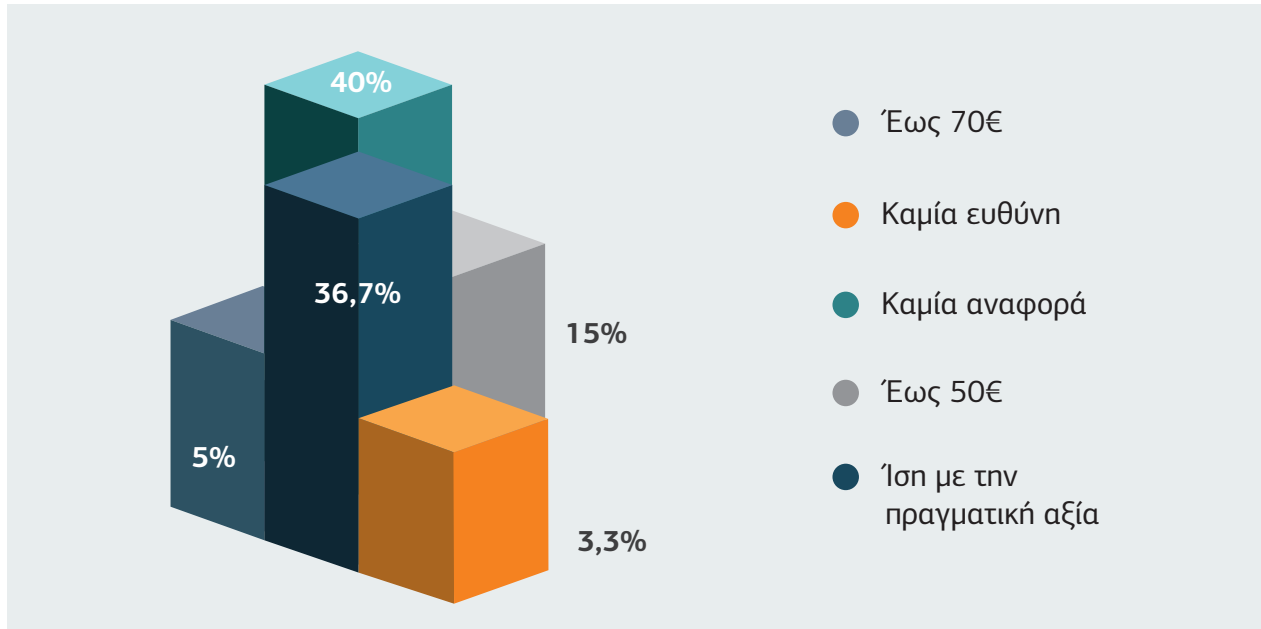
Από τα ευρήματα της έρευνας συμπεραίνεται ότι το τοπίο της εναρμόνισης των εταιρειών ταχυμεταφοράς με τις αποζημιώσεις είναι χαστικό. Πιο συγκεκριμένα:

Στην πρώτη περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Αλληλογραφίας μόλις 3 στις 10 εταιρείες εναρμονίζονται απόλυτα με τον νόμο και αποζημιώνουν ορθά τους καταναλωτές με το ποσό των 50 έως 70 ευρώ. Το υπόλοιπο 70% των εταιρειών αποζημιώνουν με ποσά που δεν είναι συμβατά με τη νομοθεσία ή δεν αναφέρουν καθόλου τις αποζημιώσεις αυτές. Ποσό έως 50 ευρώ καταβάλλει μόνο το 43,3% ενώ το 26,7% δεν κάνει καμία αναφορά.

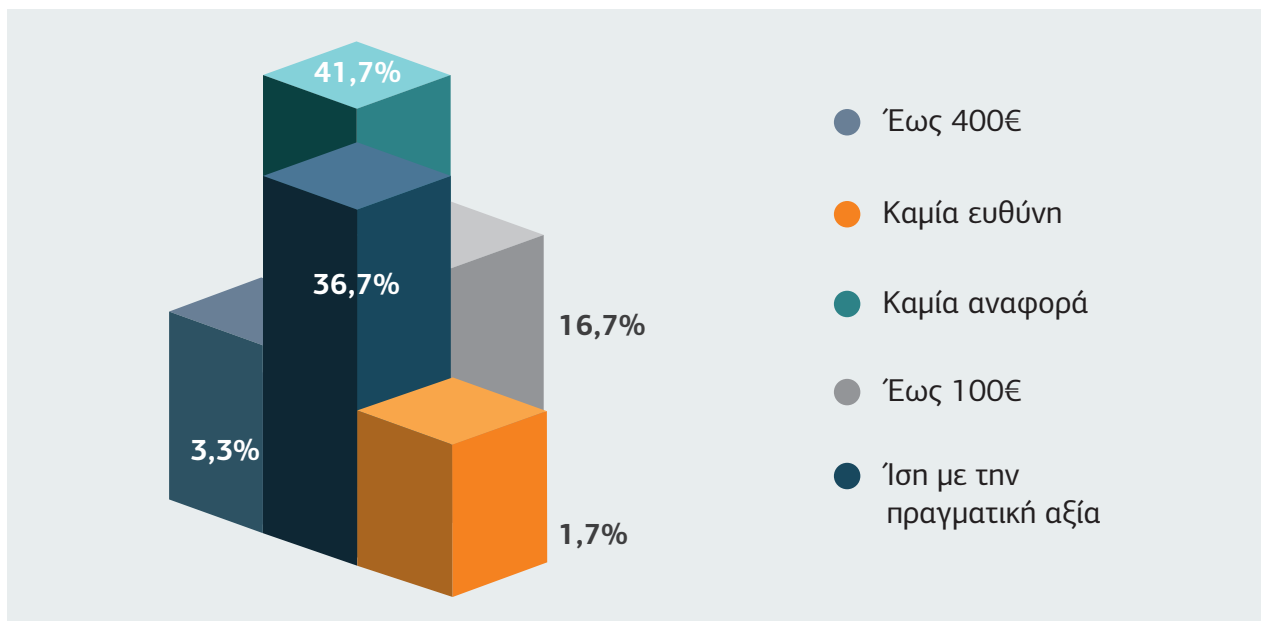
Στην δεύτερη περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Δέματος, μόλις το 23,3% αποζημιώνει με το συμβατό ποσό που κυμαίνεται από 100 έως 400 ευρώ. Το υπόλοιπο 76,7% παρέχει λανθασμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία πληροφορία προς τους καταναλωτές. Έως το ποσό των 100 ευρώ καταβάλλει το 36,7% των εταιρειών ταχυμεταφοράς, έως το ποσό των 200 ευρώ καταβάλλει το 13,3%. Τέλος, 26,7% του δείγματος δεν παρέχει καμία πληροφόρηση.

Γ.4: Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Αλληλογραφίας ή Δέματος

Γ.4.A. Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Αλληλογραφίας



Γ.4.B. Αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά Δέματος



Ομοίως, ο καταναλωτής δικαιούται αποζημίωση για μερική καταστροφή ή φθορά του φακέλου ή δέματος.

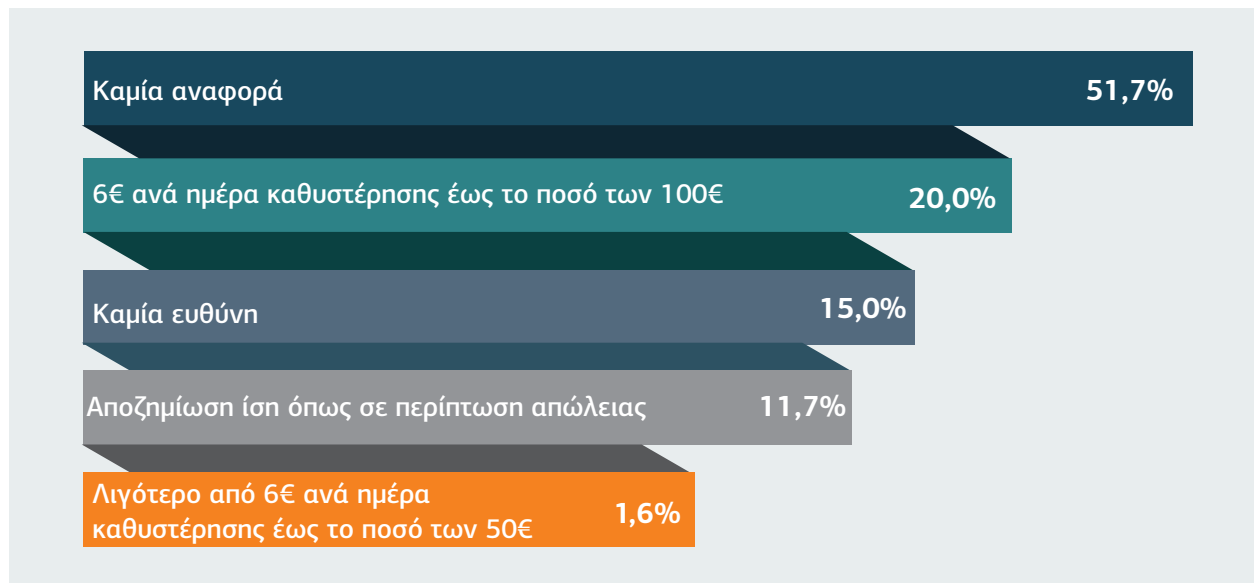
Αναλυτικότερα, στην περίπτωση αυτή ο καταναλωτής μπορεί να αξιώσει αποζημίωση για κατεστραμμένη ή με φθορά αλληλογραφία έως το ποσό των 70 ευρώ, ενώ, αντιστοίχως το ποσό για δέμα μπορεί να αγγίξει έως το ποσό των 400 ευρώ. Επιπρόσθετα, εάν έχει προηγηθεί δήλωση συγκεκριμένης αξίας του φακέλου ή του δέματος, τότε ο καταναλωτής δικαιούται αποζημίωση ίση με το πραγματικό κόστος της καταστροφής ή φθοράς.

Στο σημείο αυτό, τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ακόμα περισσότερο το δύσβατο τοπίο που έχουν να αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην άσκηση των δικαιωμάτων τους.

Συγκεκριμένα, για την περίπτωση της μερικής καταστροφής ή φθοράς αλληλογραφίας, μόλις το 5% αποζημιώνει τους καταναλωτές με βάση το νομικό πλαίσιο που διέπει τις εταιρείες ταχυμεταφορών, δηλαδή έως το ποσό των 70€. Έως το ποσό των 50 ευρώ καταβάλει το ποσοστό 15% του δείγματος ενώ το 36,7% αναφέρει πως αποζημιώνει την πραγματική αξία του. Εντυπωσιακό είναι το γεγονός πως σε ποσοστό 40% δεν γίνεται καμία αναφορά ενώ το 3,3% σημειώνει πως δεν φέρει καμία ευθύνη.

Στην περίπτωση της μερικής καταστροφής ή φθοράς δέματος, με το νόμο συμβαδίζει μόλις το 3,3% το οποίο καταγράφει πως η αποζημίωση ορίζεται έως το ποσό των 400 ευρώ. Εντυπωσιακό το ποσοστό 96,7% που παρέχει εσφαλμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία. Έως 100 ευρώ αποζημιώνει το 16,7%, αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία δηλώνει πως καταβάλει το 36,7%, καμία ευθύνη καταγράφεται πως δεν φέρει το 1,7% ενώ τέλος σε ποσοστό 41,7% δεν εντοπίζεται πουθενά αυτή η πληροφορία.

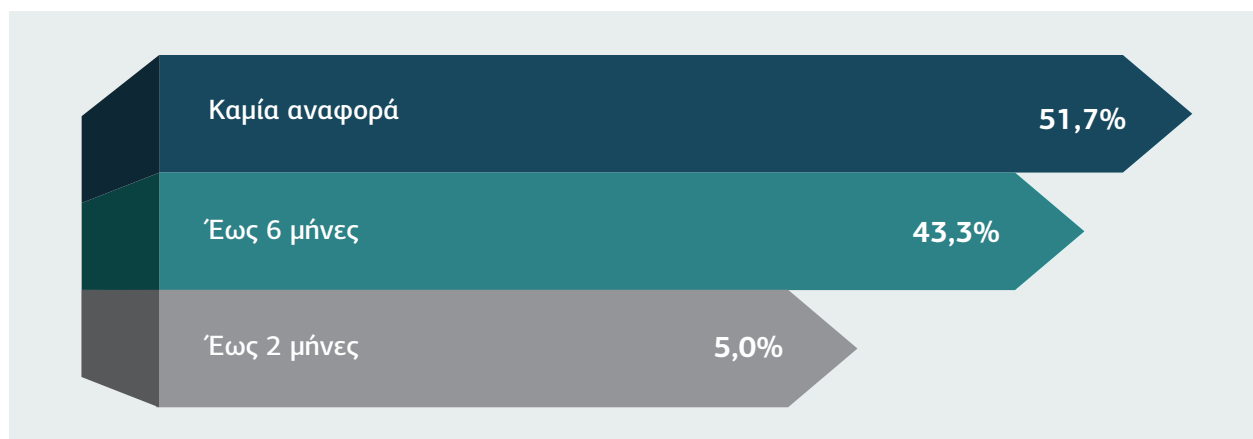
Γ.5: Αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση



Στην περίπτωση που ο παραλήπτης παρέλαβε εκπρόθεσμα την αλληλογραφία ή το δέμα, δηλαδή σε χρόνο μεγαλύτερο από τον προσυμφωνημένο που αναφέρεται στις ατομικές συμβάσεις, ο καταναλωτής-αποστολέας μπορεί να αξιώσει αποζημίωση ύψους 6 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης χωρίς όμως η αποζημίωση αυτή να υπερβαίνει το ποσό των 100 ευρώ.

Αναλυτικότερα, με βάση την έρευνα που υλοποιήθηκε, με τον Νόμο εναρμονίζονται μόλις 2 στις 10 εταιρείες ταχυμεταφορών. Καμία αναφορά δεν εντοπίζεται στην πλειοψηφία αυτών (51,7%) ενώ το 15% δηλώνει πως δεν φέρει καμία ευθύνη.

Γ.6.: Σχετικά με τη φύλαξη ανεπίδοτου



Σε περίπτωση που η εταιρεία ταχυμεταφορών δεν καταφέρει να επιδώσει την αλληλογραφία ή το δέμα με ευθύνη του παραλήπτη, και αφού έχει αποπειραθεί να το παραδώσει και δεύτερη φορά πρέπει να αφήσει σχετικό ειδοποιητήριο με το σημείο παραλαβής του. Εάν παρά τις προσπάθειες αυτές δεν παραληφθεί ο φάκελος ή το προϊόν, η εταιρεία οφείλει να ενημερώσει τον αποστολέα και να του το επιστρέψει με την ίδια χρέωση με την αρχική ή να το φυλάξει στο κατάστημα για διάστημα έξι (6) μηνών. Σημειώνεται πως μετά την περίοδο αυτή, το προϊόν καταστρέφεται ενώ η εταιρεία έχει το δικαίωμα να επιβαρύνει τους καταναλωτές οικονομικά για τη φύλαξή του.

Ακόμα και σε αυτή την περίπτωση, από τα ευρήματα συνάγεται ότι, μόλις το 43,3% των ταχυμεταφορών φυλάσσει τα ανεπίδοτα δέματα έως 6 μήνες ενώ έως 2 μήνες τα φυλάσσει το 5%. Τέλος, καμία αναφορά στη φύλαξη των ανεπίδοτων δεν κάνει η πλειοψηφία, δηλαδή το 51,7%.

Δ. Συμπεράσματα

Η έρευνα καταδεικνύει ότι ο τομέας των εταιρειών ταχυμεταφορών είναι γεμάτος παραλείψεις - καταχρηστικούς και παραπλανητικούς όρους. Σε ένα τέτοιο κλίμα ο καταναλωτής είναι απολύτως φυσιολογικό να αισθάνεται ανήμπορος να αξιώσει οποιαδήποτε αποζημίωση – να διεκδικήσει κάθε νόμιμο δικαίωμά του και να το υπερασπιστεί.

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας, από τον έλεγχο των πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες που έχουν αναρτηθεί στις ιστοσελίδες στο τυχαίο δείγμα των 60 εταιρειών ταχυμεταφορών που ελέγχθηκαν:

- Μία στις δύο εταιρείες ταχυμεταφορών δεν έχουν αναρτημένο τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή.
- Το 40% των εταιρειών που ελέγχθηκαν δεν έχει αναρτημένο εμφανώς στις ιστοσελίδες τους τον αριθμό μπρώου εγγραφής στο Μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).
- Στην περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Αλληλογραφίας μόλις 3 στις 10 εταιρείες εφαρμόζουν απόλυτα τον νόμο και αποζημιώνουν ορθά τους καταναλωτές με το ποσό των 50 έως 70 ευρώ. Το υπόλοιπο 70% των εταιρειών αποζημιώνουν με ποσά που δεν συμφωνούν με όσα ορίζει η νομοθεσία ή δεν αναφέρουν καθόλου τις αποζημιώσεις αυτές.
- Στην περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Δέματος, μόλις το 23,3% αποζημιώνει με το ποσό που ορίζεται από τη νομοθεσία και κυμαίνεται από 100 έως 400 ευρώ. Το υπόλοιπο 76,7% παρέχει λανθασμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία πληροφορία προς τους καταναλωτές.
- Για την πιθανότητα μερικής καταστροφής ή φθοράς αλληλογραφίας, μόλις το 5% αποζημιώνει τους καταναλωτές με βάση το νομικό πλαίσιο που διέπει τις εταιρείες ταχυμεταφορών, δηλαδή έως το ποσό των 70€.
- Στο ενδεχόμενο μερικής καταστροφής ή φθοράς δέματος, με τον νόμο συμβαδίζει μόλις το 3,3% το οποίο καταγράφει πως η αποζημίωση ορίζεται έως το ποσό των 400 ευρώ. Το ποσοστό 96,7% παρέχει εσφαλμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία.
- Αναφορικά με την εκπρόθεσμη παραλαβή, τα όσα ορίζει ο Νόμος αναφέρουν μόλις 2 στις 10 εταιρείες ταχυμεταφορών. Καμία αναφορά δεν εντοπίζεται στην πλειοψηφία αυτών (51,7%) ενώ το 15% δηλώνει πως δεν φέρει καμία ευθύνη.
- Τέλος, μόλις το 43,3% των ταχυμεταφορών φυλάσσει τα ανεπίδοτα δέματα έως 6 μήνες, δηλαδή για το χρονικό διάστημα που ορίζει ο Νόμος, ενώ έως 2 μήνες τα φυλάσσει το 5%. Καμία αναφορά στη φύλαξη των ανεπίδοτων δεν κάνει η πλειοψηφία, δηλαδή το 51,7%.

► Ε. Τα Δικαιώματα των Καταναλωτών στις Ταχυμεταφορές

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων έχει εκδώσει την υπ' αριθμ. 688/52 (ΦΕΚ Β' 1412/10-6-2013) απόφασή της «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», με την οποία θεσπίζονται οι κανόνες αποζημίωσης των καταναλωτών. Ο βασικός νόμος που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ταχυμεταφορών, με βάση τον οποίο εκδίδονται και οι, δεσμευτικές, αποφάσεις της ΕΕΤΤ, είναι ο Ν.4053/2012 (ΦΕΚ 44/Α/07-03-2012) «Ρύθμιση λειτουργίας ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις»

Τα δικαιώματα του καταναλωτή, ο οποίος επιλέγει τις υπηρεσίες εταιρειών ταχυμεταφορών, είναι, συνοπτικά, τα ακόλουθα:

- Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- 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 και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- 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 με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.
- 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, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.
- Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου

χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €.

- Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.
- Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.
- Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.
- Ο φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν ολοκληθεί γραπτώς εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.



Τα ευρήματα της έρευνας, ιδίως στο μέτρο που φανερώνουν έλλειψη συμμόρφωσης των εταιρειών στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, αποκαλύπτουν και την, εγγενή για το Ελληνικό Δημόσιο ή/και μέρος των Ανεξάρτητων Αρχών, αδυναμία ελέγχου εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου και επιβολής αποτελεσματικών κυρώσεων. Οι δύο αυτές ουσιαστικές ελλείψεις οδηγούν στο συμπέρασμα ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών δεν προστατεύονται επαρκώς.



**ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Ιουλιανού 28, 104 33 Αθήνα, 6ος όροφος

T: 210 881 7730 • F: 210 881 7784 • E: info@eeke.gr

 enosikatanaloton  eeke_gr

www.eeke.gr