



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 13 Οκτωβρίου 2008

Αρ. Πρωτ.:1263

ΠΡΟΣ:

Ελληνικά Ταχυδρομεία
Κεντρική Υπηρεσία
Δνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης
Τομέας Ρυθμιστικού Πλαισίου και Ανταγωνισμού
Σταδίου 60
101 88 Αθήνα

Σχετ: Το από 21.07.2008 έγγραφό σας (αρ. πρωτ. εισερχ. 932/28.7.2008).

Σε απάντηση του ως άνω σχετικού, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ως φορέας παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας δυνάμει του ν. 2668/1998, είναι επιφορτισμένα με την παροχή σε μόνιμη βάση και σε τιμές προσιτές υπηρεσιών συγκεκριμένης ποιότητας. Η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός των παρεχομένων υπηρεσιών σε συνδυασμό με την υποχρέωση για πλήρη ενημέρωση και αποτελεσματική προστασία του συναλλασσόμενου κοινού αποτελούν ζητούμενο στη σύγχρονη αγορά, ως εκ τούτου η εκπόνηση σχεδίου τροποποίησης του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή ΕΛΤΑ θα συμβάλλει στην επικαιροποίηση των υποχρεώσεων της εταιρίας και των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Έπειτα από μελέτη του εν θέματι σχεδίου που κοινοποιήθηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή και υπό την επιφύλαξη του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου και των αρμοδιοτήτων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ως ρυθμιστή στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα θέλαμε να θέσουμε υπόψη σας τα κατωτέρω:

1. Στο σημείο 14.1.1 του σχεδίου τροποποίησης θα μπορούσε να παραμείνει η ήδη υπάρχουσα στον ισχύοντα από το 1998 ΧΥΚ πρόβλεψη αποζημίωσης σε περίπτωση αλλοίωσης περιεχομένου ή ζημιάς λόγω καθυστέρησης από υπαιτιότητα του ΕΛΤΑ συστημένου εσωτερικού. Η σχετική πρόβλεψη καταργείται στο υπό κρίση σχέδιο καταλείποντας ως εκ τούτου αρρύθμιστη την ανωτέρω περίπτωση. Πλέον δε αυτού σκόπιμη θα ήταν η προσθήκη ανάλογης πρόβλεψης για τα συστημένα εσωτερικού με αυτήν που ήδη υπάρχει για τα συστημένα προορισμού εξωτερικού και αφορά την αποζημιωτική ευθύνη της εταιρίας σε περίπτωση μερικής βλάβης ή μερικής κλοπής του περιεχομένου.

2. Στο σημείο 14.2 του σχεδίου, στο οποίο αναλύεται διεξοδικά η διαδικασία αποζημίωσης του συναλλασσόμενου κοινού σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεων της εταιρίας προβλέπεται η δυνατότητα του καταναλωτή να υποβάλει αίτηση αναζήτησης εντός προθεσμίας: (α) 6 μηνών από την κατάθεση του αντικειμένου προκειμένου για συστημένα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου και για δέματα εσωτερικού – εξωτερικού, (β) 1 έτους από τη έκδοση τους προκειμένου για επιταγές εξωτερικού και (γ) 6 μηνών από την έκδοσή τους προκειμένου για επιταγές εξωτερικού. Καθορίζονται δε ειδικές προθεσμίες ανά περίπτωση εντός των οποίων το ταχυδρομικό κατάστημα κατάθεσης των ανωτέρω αιτήσεων οφείλει να απαντήσει στον αιτούντα σχετικά με την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου ώστε να δρομολογηθεί η καταβολή της σχετικής αποζημίωσης σύμφωνα με το Ταχυδρομικό Τιμολόγιο. Εντούτοις, δεν διαλαμβάνεται στην παράγραφο αυτή ειδική μνεία στην περίπτωση κατά την οποία για απρόβλεπτους λόγους η εταιρία δεν απαντήσει εντός των ειδικών προθεσμιών. Άποψη της Αρχής μας είναι πως σκόπιμο είναι να προστεθεί επιμέρους ρύθμιση σύμφωνα με την οποία ενδεχόμενη άπρακτη παρέλευση των ειδικών προθεσμιών εντός των οποίων η εταιρία οφείλει να απαντήσει στις αιτήσεις αναζήτησης των πελατών της ισοδυναμεί με συνολολόγηση απώλειας του αντικειμένου ενεργοποιώντας ως εκ τούτου τη διαδικασία καταβολής της προβλεπόμενης αποζημίωσης. Μια ανάλογη ρύθμιση θα συνέβαλε στην πλήρη και αποτελεσματική προστασία του καταναλωτή ταχυδρομικών υπηρεσιών και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του προς τους αποζημιωτικούς μηχανισμούς της εταιρίας.

3. Στο ίδιο ως άνω σημείο του σχεδίου προβλέπεται ειδική προθεσμία για την υποχρέωση απάντησης των ΕΛΤΑ σε αιτήσεις αναζήτησης αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και δεμάτων εσωτερικού καθώς και αντικειμένων

εξωτερικού. Πρότασή μας είναι να προστεθεί πρόβλεψη για σχετική προθεσμία και για τις περιπτώσεις αιτήσεων αναζήτησης επιταγών τόσο εσωτερικού όσο και εξωτερικού.

4. Στο σημείο 15 του σχεδίου και σε συμφωνία με το πνεύμα της Οδηγίας 2008/6/EK για την τροποποίηση της Οδηγίας 97/67/EK σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών, προβλέπεται διαδικασία επίλυσης των διαφορών μεταξύ των χρηστών και της εταιρίας ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής επίλυσης διαφορών, η οποία συγκαλείται για το σκοπό αυτό. Η σχετική διαδικασία ενεργοποιείται κατόπιν της υποβολής σχετικού αιτήματος του καταναλωτή και εφόσον ο τελευταίος δεν έχει ικανοποιηθεί από την έγγραφη οριστική απάντηση του ΕΛΤΑ. Δεδομένου ότι, όπως ήδη προεκτέθηκε, για απρόβλεπτους λόγους η έγγραφη απάντηση των αρμοδίων υπηρεσιών σε αιτήσεις αναζήτησης ενδέχεται να μην κοινοποιηθεί στον καταναλωτή εντός των ειδικά οριζόμενων σε προηγούμενες παραγράφους προθεσμιών, θα μπορούσε στο σημείο αυτό να προστεθεί ότι η προσφυγή στην αρμόδια επιτροπή επίλυσης διαφορών δύναται να γίνει όχι μόνο ύστερα από απορριπτική έγγραφη απάντηση του αρμόδιου καταστήματος αλλά και ύστερα από άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας που έχει να απαντήσει.
5. Περαιτέρω, θα κρίναμε σκόπιμη την εισαγωγή είτε υπό μορφή υποπαραγράφου στο ανωτέρω 15 σημείο του σχεδίου (αυτονόητη στην περίπτωση αυτή η τροποποίηση του τίτλου του) ή αμέσως μετά υπό ξεχωριστό σημείο, πρόβλεψης σχετικά με τη δυνατότητα του καταναλωτή να προσφύγει σε ανεξάρτητη εξωδικαστική διαδικασία για την επίλυση της διαφοράς του με την εταιρία. Ειδικότερα, όπως ορίζεται στο άρθρο 7 παρ. 4 περ. ιγ' του Ν. 2668/1998 (ΦΕΚ Α' 282), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για την Οργάνωση τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων μεταξύ των λοιπών αρμοδιοτήτων της «προσφέρει τις υπηρεσίες της προς επίλυση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων αφενός και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή των χρηστών αφετέρου και αφορούν την εθνική και κοινοτική νομοθεσία κατά την άσκηση των ταχυδρομικών δραστηριοτήτων που διέπονται από τις διατάξεις του νόμου αυτού.» Σχετική μνεία θα μπορούσε να γίνει στον νέο αναθεωρημένο ΧΥΚ, ώστε πέραν και ανεξάρτητα από τη δυνατότητα προσφυγής του καταναλωτή στην επιτροπή επίλυσης διαφορών της εταιρίας, να πληροφορείται την ύπαρξη ανεξάρτητης εξωδικαστικής διαδικασίας ενώπιον του κατά το νόμο αρμόδιου οργάνου για την επίλυση της διαφοράς που έχει με την εταιρία.

6. Επιπλέον, θα θέλαμε να επισημάνουμε την ειδική ρύθμιση που περιλαμβάνει ο Ν. 2668/1998 (άρθρο 24) αναφορικά με το δικαίωμα αποζημίωσης των χρηστών από πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή αδικαιολόγητη διακοπή υπηρεσιών. Η παρ. 3 του εν λόγω άρθρου ορίζει ότι οι αστικές διαφορές που γεννώνται κατά την εφαρμογή του παρόντος άρθρου και οι αξιώσεις αποζημίωσης ανεξαρτήτως ποσού εκδικάζονται από το Μονομελές Πρωτοδικείο με την διαδικασία των άρθρων 648-661 ΚΠολΔ (σ.σ. μισθωτικές διαφορές). Η ανωτέρω ρύθμιση αποβλέπει στην απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών προκειμένου για τη δικαστική διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων. Σκόπιμο θα ήταν σε ειδική παράγραφο να προβλέπεται η δυνατότητα προσφυγής στη δικαιοσύνη για κάθε περαιτέρω αξίωση αποζημίωσης, με σχετική μνεία ως προς την αρμοδιότητα του δικαστηρίου και τη διαδικασία εκδίκασης της διαφοράς.

Ενόψει των ανωτέρω και σε συνδυασμό με το σύνολο των διαλαμβανομένων στο Σχέδιο τροποποιημένου Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή ΕΛΤΑ ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλωσορίζει τη σχετική πρωτοβουλία με σκοπό την αναθεώρηση του εν θέματι Χάρτη, το τελικό κείμενο του οποίου δύναται να αποτελέσει αδιαμφισβήτητα πολύτιμο εργαλείο για την ορθότερη ενημέρωση του καταναλωτή, τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και την πληρέστερη προστασία του μέσω της ενεργοποίησης μηχανισμών αποζημίωσης και επίλυσης διαφορών.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή πληροφορία παραμένουμε στη διάθεσή σας.

Ειδικοί Επιστήμονες:

1. Ευαγγελία Κοζυράκη
2. Θεοδώρα Ρούμπου

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών

Ειδική Γραμματεία ΔΕΚΟ

Νίκης 5-7

101 84 Αθήνα

2. Υπουργείο Ανάπτυξης

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος

101 81 Αθήνα

3. Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε

101 91 Παπάγου