



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:  
Ευθύμης Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 30 Δεκεμβρίου 2021  
Αριθ. Πρωτ. :57408

**Προς:**  
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.  
Διεύθυνση Στρατηγικής, Ποιότητας & Ανάπτυξης Δικτύου  
Λεωφ. Μεσογείων 395  
153 43 Αγία Παρασκευή

**Θέμα:** Πόρισμα - Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή.

**Σχετ.:** Οι υπ' αρθ. πρωτ. 38092/2-9-2021, 39358/10-9-2021 και 45780/20-10-2021 αναφορές που έχουν υποβληθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, με σκοπό τη φιλική επίλυση των ανωτέρω σχετικών διαφορών που έχουν ανακύψει μεταξύ των τριών (3) αναφερόντων-καταναλωτών και της εταιρείας σας, παρόχου ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας Ε.Ε.Τ.Τ., σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι, ύστερα από ενδελεχή έλεγχο των στοιχείων των φακέλων των υπό διερεύνηση αναφορών, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### **Α. Περιστατικά των υποθέσεων**

Και στις τρεις υπό διερεύνηση υποθέσεις, οι αναφέροντες προέβησαν σε σύναψη ατομικών συμβάσεων με την εταιρεία σας κατά το διάστημα Νοεμβρίου-Δεκεμβρίου 2020, αποβλέποντας στην ταχυμεταφορά των αντικειμένων τους. Θέση εγγράφου των σχετικών συμβάσεων επέχει το αντίστοιχο σε κάθε περίπτωση Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΣΥ.ΔΕ.Τ.Α.), καθώς επί της όπισθεν όψης αυτού αναγράφονται οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς, οι οποίοι



εξειδικεύονται περαιτέρω στον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) της εταιρείας σας και τους οποίους αποδέχεται ο εκάστοτε συμβαλλόμενος μαζί σας χρήστης-καταναλωτής.

Οι δύο εκ των αναφερόντων συμβλήθηκαν απευθείας με την εταιρεία σας υπό την ιδιότητα των αποστολέων των επίμαχων αντικειμένων, ενώ και ο τρίτος αναφέρων της υπ' αριθ. πρωτ. 45780/20-10-2021 αναφοράς, αν και ουσιαστικά παραλήπτης του αντικειμένου, εντούτοις θεωρείται πως ομοίως κατέχει την ιδιότητα του αποστολέα, λαμβάνοντας υπόψη ότι ήταν ο πληρωτής των αναλογούντων ταχυδρομικών τελών.

Κοινό πρόβλημα που όλοι οι αναφέροντες αντιμετώπισαν με την εταιρεία σας ήταν η καθυστερημένη, πέραν του προβλεπόμενου ως συμφωνημένου χρόνου, επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων τους. Η καθυστέρηση αυτή κυμάνθηκε κατά περίπτωση από τρεις (3) έως έξι (6) εβδομάδες, γεγονός που προκάλεσε την έγερση αντίστοιχων αποζημιωτικών αιτημάτων των αναφερόντων, ενώ, λόγω της αρνήσεώς σας να ικανοποιήσετε απευθείας τα αιτήματα αυτά, οι καταναλωτές προχώρησαν στην υποβολή ισάριθμων αναφορών προς την Αρχή μας.

## **B. Ιστορικό των υποθέσεων**

Οι εν λόγω αναφορές διαβιβάστηκαν προς γνώση της εταιρείας σας με τα υπ' αριθ. πρωτ. 38844/7-9-2021, 45150/18-10-2021 και 47137/29-10-2021 έγγραφα της Αρχής μας. Με τα έγγραφα αυτά ετέθησαν και αναλυτικές επισημάνσεις μας, προκειμένου να ληφθούν υπόψη σε συνδυασμό με (α) παλαιότερο (υπ' αριθ. πρωτ. 19751/15-4-2021) έγγραφο της Αρχής μας, που αφορούσε σε Πρόταση φιλικής επίλυσης ομοειδούς καταναλωτικής διαφοράς, καθώς και με (β) πρόσφατο (υπ' αριθ. πρωτ. 43838/7-10-2021) έγγραφο της Αρχής μας, που συνιστούσε απάντηση σε πρόσθετες απόψεις-αντιρρήσεις της εταιρείας σας επί της ανωτέρω Πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αμφότερα με αναλογική εφαρμογή και στις παρούσες υπό διερεύνηση διαφορές. Με τα ίδια ως άνω διαβιβαστικά έγγραφα σας καλέσαμε, επίσης, να προβείτε καλόπιστα στη διατύπωση συμβιβαστικών προτάσεων, με σκοπό τη φιλική διευθέτηση των διαφορών.

Από την εταιρεία σας λάβαμε το από 20-9-2021 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. 42815/4-10-2021) έγγραφο σε απάντηση μόνο της υπ' αριθ. πρωτ. 38092/2-9-2021 αναφοράς, ενώ στις υπόλοιπες δύο αναφορές δεν ανταποκριθήκατε, καίτοι επιστήσαμε σχετικώς την προσοχή σας με υπομνηστικό email που σας αποστείλαμε στις 18-11-2021.

Περαιτέρω, οι αναφέροντες ρωτήθηκαν σε μεταγενέστερο χρόνο (στις 20-12-2021) από την Αρχή μας εάν τυχόν έχει υπάρξει οιαδήποτε εξέλιξη προς την κατεύθυνση της διευθέτησης των οικονομικών τους διαφορών με την εταιρεία σας, λάβαμε, όμως, αρνητική απάντηση από δύο εξ αυτών (και καμία απάντηση από τον τρίτο, ο οποίος, πάντως, δεν έχει αποσύρει μέχρι σήμερα την αναφορά του).

Με βάση τη μοναδική ως άνω απάντησή σας επί των εις βάρος σας καταγγελλομένων, επικαλείστε ως λόγο ανωτέρας βίας τις επικρατούσες συνθήκες της πανδημίας COVID-19, μη δυνάμενου να προβλεφθεί, αλλά ούτε και να αντιμετωπιστεί με τα μέτρα άκρας



επιμέλειας που, ωστόσο, για τον σκοπό αυτό ισχυρίζεστε ότι είχε λάβει η εταιρεία σας. Επικαλείστε, επίσης, την αδυναμία της άμεσης (εντός τριών μηνών, όπως χρονικά την προσδιορίζετε) προσαρμογής της εταιρείας σας στις συνθήκες του κύματος της πανδημίας. Τέλος, ως μέρος της υπερασπιστικής σας γραμμής, επικαλείστε και τη γνώση που, κατά την άποψή σας, μπορούσαν να έχουν οι καταναλωτές σχετικά με αναμενόμενες καθυστερήσεις στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων τους, τόσο μέσα από σχετικές ενημερωτικές αναρτήσεις στην ιστοσελίδα σας όσο και μέσω ανακοινώσεων Ενώσεων Καταναλωτών, αλλά και του Τύπου.

### **Γ. Νομικό πλαίσιο**

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 688/52 – Β' 1412/2013), οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών αποκτούν δικαίωμα αποζημίωσης λόγω πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών αυτών από τους ταχυδρομικούς παρόχους. Στις περιπτώσεις πλημμελούς παροχής συγκαταλέγεται και η αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών πέραν του συμφωνημένου χρόνου. Η διεκδίκηση της αποζημίωσης γίνεται εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αποστολής και με τη συνοδεία αποδεικτικών στοιχείων εκ μέρους του ενδιαφερόμενου, ως εξής:

(α) Έγγραφη αποτύπωση του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, ο οποίος τυχόν δεν τηρήθηκε. Το στοιχείο αυτό είναι απαραίτητο, προκειμένου, αφενός, να στοιχειοθετηθεί το γεγονός της καθυστέρησης, αλλά και για να καταστεί, επιπλέον, δυνατός ο ακριβής υπολογισμός της έκτασής της, όπως και, ακολούθως, ο προσδιορισμός της δικαιούμενης αποζημίωσης του χρήστη (δεδομένου ότι το ποσό της αποζημίωσης συναρτάται με τον αριθμό των ημερών καθυστέρησης της επίδοσης).

(β) Δεδομένου ότι, σύμφωνα με τον νόμο, η αποζημίωση λόγω πλημμελούς παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών καταβάλλεται στον αποστολέα και, μόνο εάν αυτός παραιτηθεί του δικαιώματός του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, θα πρέπει, εκτός του αποδεικτικού εγγράφου σχετικά με τον συμφωνημένο χρόνο επίδοσης, να προσκομίζεται και βεβαίωση παραίτησης του αποστολέα από το αποζημιωτικό του δικαίωμα, ώστε να νομιμοποιείται να το διεκδικήσει στη θέση του ο παραλήπτης, εάν τούτο επιθυμεί.

Η καταβαλλόμενη αποζημίωση είναι κατ' αποκοπή, δηλαδή υπόκειται σε εκ του νόμου περιορισμό. Στο πλαίσιο αυτό, ισούται με έξι (6) ευρώ για κάθε ημέρα καθυστέρησης, ενώ στην περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης προβλέπεται, επιπλέον, επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 ευρώ. Η αποζημίωση για τυχόν επικαλούμενη ηθική βλάβη του χρήστη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

Τέλος, η νομοθεσία προβλέπει την έλλειψη ευθύνης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων (παρόχων) σε συγκεκριμένες απαριθμούμενες περιπτώσεις, στις οποίες συγκαταλέγονται και οι συνθήκες εκτάκτου ανάγκης που οι πάροχοι, αντικειμενικά, δεν



μπορούσαν να προβλέψουν ούτε και να αποφύγουν. Κατά τη ρητή γραμματική διατύπωση του νόμου, η απαλλαγή ευθύνης αφορά μόνο την ολική ή μερική καταστροφή των ταχυδρομικών αντικειμένων, δηλαδή όχι και την καθυστερημένη επίδοσή τους, αν και κατά διασταλτική ερμηνεία μπορεί εξίσου και αυτή να συμπεριληφθεί, καθότι η εμπρόθεσμη επίδοση δύναται, πράγματι, να επηρεάζεται αρνητικά από γεγονότα απρόβλεπτου χαρακτήρα, όπως απεργίες και ακραίες καιρικές συνθήκες, που ενδέχεται να πλήττουν τις δημόσιες συγκοινωνίες και μεταφορές.

#### **Δ. Υπαγωγή των υποθέσεων - Συμπεράσματα και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Οι ταχυμεταφορές, γνωστές και ως υπηρεσίες courier, είναι υπηρεσίες ειδικής επείγουσας επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολών και δεμάτων), οι οποίες διακρίνονται από την Καθολική Υπηρεσία για μια σειρά από επιπλέον παρεχόμενες και προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, όπως τη δυνατότητα ιχνηλάτησης και παρακολούθησης των αντικειμένων σε όλα τα στάδια διακίνησής τους, την κατ' οίκον επίδοση, τη δυνατότητα εξόφλησης εμπορευμάτων με αντικαταβολή, την ευέλικτη επιλογή εναλλακτικού χρόνου και τύπου παράδοσης, σύμφωνα με τις ανάγκες του χρήστη, καθώς και για την εγγύηση σχετικά με τον χρόνο επίδοσης.

Αυτές οι πρόσθετες δυνατότητες είναι που δικαιολογούν την υψηλότερη τιμολόγηση των ταχυμεταφορικών υπηρεσιών και, ταυτόχρονα, αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που ελκύει την προτίμηση των καταναλωτών και την εμπιστοσύνη τους, η διατήρηση της οποίας ευλόγως συναρτάται με την τήρηση των συμβατικών δεσμεύσεων των παρόχων, τόσο σχετικά με την αδιάταρακτη παροχή των υπεσχημένων υπηρεσιών τους σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητας όσο και με την, εν συνεχεία, ανάληψη της αποζημιωτικής τους ευθύνης, εάν τυχόν προκύψει πλημμελής παροχή των υπηρεσιών αυτών.

Σε ό,τι αφορά, εν προκειμένω, τη νομιμοποίηση των αναφερόντων για τη διεκδίκηση των αιτούμενων αποζημιώσεων, αυτή προκύπτει ευθέως και χωρίς ανάγκη άλλης τυπικής διατύπωσης από το γεγονός ότι όλοι ανεξαιρέτως έχουν την ιδιότητα του αποστολέα στις υπό διερεύνηση υποθέσεις και δεν απαιτείται, επομένως, προηγούμενη έγγραφη παραίτηση άλλου προσώπου ως δικαιούχου αποζημίωσης.

Σε ό,τι αφορά τον χρόνο επίδοσης, που αποτελεί το επί της ουσίας επίδικο ζήτημα, η δέσμευση που συμβατικώς, μέσω των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς και των διατάξεων του Χ.Υ.Κ., ανέλαβε η εταιρεία σας απέναντι στους αναφέροντες, ελλείψει άλλης τυχόν ειδικότερης και κατισχύουσας πρόβλεψης, ήταν ότι αυτός (ο χρόνος) ανέρχεται από μία (1) έως, το ανώτατο, τρεις (3) εργάσιμες ημέρες, με επιφύλαξη για τις επικρατούσες κοινωνιακές συνθήκες.

Λόγω της πανδημίας προέκυψαν, όντως, πρωτόγνωρες συνθήκες για τον κλάδο των ταχυμεταφορών, ο οποίος έδειξε σημάδια αιφνιδιασμού που μπορούν να θεωρηθούν εύλογα στο πρώτο στάδιο της πανδημίας, όχι όμως και κατά την πολύμηνη εξέλιξή της, ιδίως από το Φθινόπωρο 2020 κι έπειτα. Και τούτο, αφενός, διότι αυτή η εξέλιξη μεταξύ των πανδημικών φάσεων υπήρξε αδιάκοπη και διαδοχική, αφετέρου, διότι οι νομοθετικά



επιβεβλημένοι περιορισμοί που ήδη ίσχυαν στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων εν μέσω της κατάστασης της πανδημίας, που προοδευτικά παγιώθηκε, σε συνδυασμό με τα δύο μεγάλα επερχόμενα εκπτώτικα γεγονότα των Black Friday και Cyber Monday, καθώς και την εορταστική περίοδο των Χριστουγέννων 2020, κατέστησαν ως ευλόγως αναμενόμενη την εκτίναξη των ηλεκτρονικών αγορών, ώστε υπήρξε και γνώση της επικείμενης αυξημένης καταναλωτικής ζήτησης για ταχυδρομικές υπηρεσίες, αλλά και χρόνος προετοιμασίας για να ανταποκριθείτε στις ανάγκες αυτές.

Κρίσιμη, στο σημείο αυτό, είναι και η επισήμανση ότι οι σχετικά μεγάλες καθυστερήσεις που παρατηρήθηκαν στην επίδοση των επίμαχων ταχυδρομικών αντικειμένων των αναφερόντων, οι οποίες, σημειωτέον, ανατρέπουν πλήρως την έννοια και το περιεχόμενο του όρου “ταχυμεταφορά”, αφορούν αυτή ακριβώς την προαναφερόμενη περίοδο της δεύτερης φάσης και όχι τους πρώτους τρεις (3) μήνες της πανδημίας, για τους οποίους ατυχώς κάνετε λόγο στην απαντητική επιστολή σας.

Κλείνοντας, λεκτέα είναι και τα εξής:

Η γνώση που, κατά την άποψή σας, μπορούσαν και έπρεπε να έχουν οι αναφέροντες σχετικά με καθυστερήσεις και, μάλιστα, αναμενόμενες όπως τις χαρακτηρίζετε στην επίδοση των ταχυδρομικών τους αντικειμένων είναι μία ελεγχόμενη ως προς το συμβατικό κύρος και την έκταση ισχύος της παραδοχή, δεδομένου, αφενός, ότι δεν ήταν απαραίτητο και, σίγουρα, όχι υποχρεωτικό να γνωρίζουν τις αναρτήσεις στην ιστοσελίδα σας ως προϋπόθεση συναλλαγής μαζί σας, αφετέρου, διότι το περιεχόμενο της ιστοσελίδας σας επιτελεί έναν γενικό ενημερωτικό σκοπό, ο οποίος σε καμία περίπτωση δεν συνιστά λόγο απαλλαγής ή υποκατάστασης της υποχρέωσής σας για την εξασφάλιση έγκυρης και εξατομικευμένης, όπου απαιτείται, προσυμβατικής ενημέρωσης, όπως, ιδίως, σε σχέση με το ότι η βασικότερη παράμετρος των επίδικων συναλλαγών, δηλαδή ο σύντομος χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων, ενδέχεται λόγω της πανδημίας να μεταβληθεί ριζικά και επί τα χείρω, ώστε επί τη βάση του νέου αυτού συμβατικού πλαισίου να είχε δοθεί η δυνατότητα στους αναφέροντες να λάβουν μια καλά ενημερωμένη απόφαση συναλλαγής, γνωρίζοντας το αναλαμβανόμενο ρίσκο και χωρίς, επομένως, να αιφνιδιαστούν από την ανώμαλη, όπως αποδείχτηκε, εξέλιξη των συμβάσεων.

## Ε. Σύσταση

Κατόπιν των παραπάνω, στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού μας ρόλου και της πρωταρχικής επιδίωξης της Αρχής μας για τη φιλική επίλυση των υπόψη διαφορών σε πνεύμα συμβιβασμού και αμοιβαίας καλής πίστης, **σας απευθύνουμε Σύσταση όπως προχωρήσετε σε πλήρη αποζημίωση καθενός εκ των αναφερόντων καταναλωτών με βάση τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία, ήτοι, εκτός της επιστροφής των καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών για τις συγκεκριμένες αποστολές, και με την καταβολή ποσού 6 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης και μέχρι του ανώτατου προβλεπόμενου ορίου.**

Στο πλαίσιο αυτό, σας καλούμε επίσης να γνωστοποιήσετε **εγγράφως** στην Αρχή μας και εντός χρονικού διαστήματος **δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της**



**παρούσας** εάν κάνετε αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή.

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά ή εάν δεν υπάρξει καθόλου σχετική ανταπόκρισή σας, **εινημερώνεστε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 5 και 9 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει**, ήτοι: **(α)** να τη δημοσιοποιήσει καταλλήλως, με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση των διαφορών, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον, καθώς και **(β)** να τη διαβιβάσει σε κάθε άλλη (συν)αρμόδια Αρχή και Υπηρεσία που είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνεται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές για δικές τους ενδεχόμενες ενέργειες.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

Κοιν.: Αναφέροντες καταναλωτές

