



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 1 Νοεμβρίου 2021

### Δελτίο Τύπου

**Θέμα:** Συστάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας προς ταχυδρομικούς παρόχους ενόψει των επερχόμενων εκπρωτικών γεγονότων της Black Friday και Cyber Monday, καθώς και της εορταστικής περιόδου των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς.

Οι περυσινές (2020) περίοδοι των μεγάλων εκπρωτικών γεγονότων της Black Friday και Cyber Monday, αλλά και της εορταστικής περιόδου των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, χαρακτηρίστηκαν από μία τρομακτική αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών που πραγματοποίησαν οι καταναλωτές και, κατ' επέκταση, από την κατά πολύ υψηλότερη, συγκριτικά με προηγούμενα έτη, ζήτηση σε ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Αν και επρόκειτο για εξέλιξη που ήταν, εν πολλοίς, αναμενόμενη λόγω επιβεβλημένων περιορισμών που ήδη ίσχυαν στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων εν μέσω της παγιωμένης κατάστασης της πανδημίας, εντούτοις παρατηρήθηκε η αδυναμία των ταχυδρομικών παρόχων να ανταποκριθούν πλήρως ικανοποιητικά στη ζήτηση αυτή.

Το γεγονός αυτό αντικατοπτρίστηκε και σε μία εξίσου σημαντική αύξηση των αναφορών που δέχτηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία ανήλθε στο 133,3% το 2020 σε σχέση με το 2019, με το 45% των αναφορών να αφορά ειδικώς σε προβλήματα (καθυστερήσεις) στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, εν συγκρίσει με το αρκετά χαμηλότερο αντίστοιχο ποσοστό (26,6%) του 2019.

Το διαχειριστικό βάρος αυτής της κρίσιμης μάζας αναφορών επιβάρυνε ακόμα περισσότερο τους ίδιους τους παρόχους, οι οποίοι, εκτός του διογκωμένου ταχυδρομικού τους έργου, βρέθηκαν προ της ανάγκης αντιμετώπισης όχι μόνο της αγανάκτησης των πελατών τους, αλλά, σε πολλές περιπτώσεις, και της καταβολής αποζημιώσεων εξαιτίας της πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών τους.

Στον τομέα του εμπορίου, η φετινή περίοδος είναι μέχρι στιγμής συγκριτικά καλύτερη από πέρυσι, αφού οι καταναλωτές μπορούν και πραγματοποιούν τις αγορές τους και σε ανοιχτά καταστήματα. Ωστόσο, για πολλούς έχει πλέον παγιωθεί η συνήθεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, με αποτέλεσμα το ηλεκτρονικό εμπόριο να ανθεί και να είμαστε σε θέση να προβλέψουμε με σχετική βεβαιότητα ότι θα σημειώσει για μία ακόμα φορά πολύ υψηλές επιδόσεις το αμέσως επόμενο διάστημα.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” και το, υπό την αρμοδιότητά της, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας επέστησαν την εγρήγορση των ταχυδρομικών παρόχων για τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου των υπηρεσιών τους, αλλά και της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, που έχει ήδη αποκατασταθεί από πέρυσι, συστήνοντας άμεσα:

1. Την κάλυψη τυχόν διαπιστωμένων κενών και την έγκαιρη προετοιμασία, όπου απαιτείται σε υλικές και τεχνολογικές υποδομές, προκειμένου για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη ικανοποίηση της αναμενόμενης αυξημένης ζήτησης σε ταχυδρομικές υπηρεσίες.
2. Την ικανοποιητική στελέχωση των υπηρεσιών front desk (προσωπικό καταστημάτων και τηλεφωνικής εξυπηρέτησης), logistics (αποθήκευσης) και last mile (παράδοσης από τα κέντρα διανομής στον τελικό χρήστη), ώστε να μην παρατηρηθούν ξανά καθυστερήσεις και άλλα τυχόν φαινόμενα πλημμελούς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
3. Την εξασφάλιση της δυνατότητας πληρωμής αγαθών επί αντικαταβολή με ηλεκτρονικά μέσα (POS) όχι μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα, αλλά και στους διανομείς που πραγματοποιούν κατ' οίκον επιδόσεις, για την όσο καλύτερη γίνεται εξυπηρέτηση των καταναλωτών.
4. Την ταχεία και αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων των καταναλωτών, καθώς και τη γρήγορη ανταπόκριση στις κλήσεις των δημόσιων Αρχών για συνεργασία σε θέματα τήρησης και εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας.