

Ταχυδρομικές υπηρεσίες με επίκεντρο τον πολίτη: Οφέλη του διαμεσολαβητικού ρόλου του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τους καταναλωτές και τους παρόχους

Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελου Ζερβέα**, στην ημερίδα της ΕΕΤΤ με θέμα: «Το μέλλον της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ρυθμιστικές προκλήσεις και εργαλεία ανάπτυξης», 21-4-2010

Η σημασία του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών για την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή κάθε χώρας είναι αδιαμφισβήτητη και δεδομένη, καθώς συμβάλλει αφενός στη διακίνηση αντικειμένων και εμπορευμάτων, εξυπηρετώντας έναν τεράστιο όγκο ιδιωτικών και δημόσιων συναλλαγών κάθε είδους, αφετέρου δε διευκολύνει την καθημερινή επικοινωνία των πολιτών με απλό, φτηνό και αποτελεσματικό τρόπο.

Η Ελληνική ταχυδρομική αγορά είναι ένας δυναμικά αναπτυσσόμενος εμπορικός κλάδος υψηλής κερδοφορίας, που εμφανίζει προοδευτικό ρυθμό ετήσιας ανάπτυξης και διακριτά σημάδια ανταγωνισμού.

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία που αφορούν το έτος 2008, στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά διακινήθηκαν 777 εκατ. ταχυδρομικά αντικείμενα, τα οποία απέφεραν στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις έσοδα της τάξης των 753 εκατ. ευρώ. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην εγχώρια ταχυδρομική αγορά στο τέλος του 2008 ανέρχονταν σε 1.108 και απασχολούσαν πάνω από 22.000 άτομα.

Η επερχόμενη, βάσει Ευρωπαϊκής Οδηγίας, πλήρης απελευθέρωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα έως το 2013 θα επηρεάσει με βεβαιότητα τα οικονομικά μεγέθη της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς και θα συμβάλλει στην ανακίνηση του υπάρχοντος ανταγωνισμού, ο οποίος αναμένεται να επιφέρει σειρά πλεονεκτημάτων για τους καταναλωτές αναφορικά κυρίως:

- ο με το κόστος και την ταχύτητα διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων τους, όπως επίσης
- ο με τον σχεδιασμό και τη διάθεση στο κοινό ακόμα πιο εξελιγμένων υπηρεσιών

Δίχως την ικανοποίηση ορισμένων βασικών απαιτήσεων, ωστόσο, αυτά τα πλεονεκτήματα δεν μπορεί παρά μακροπρόθεσμα να αποδειχτούν κενά περιεχομένου. Σε μια αγορά με πληθώρα δραστηριοποιούμενων προμηθευτών, ποικιλία προσφερόμενων υπηρεσιών και διαβαθμίσεις των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών, οι καταναλωτές χρειάζεται πάνω απ' όλα να είναι σίγουροι:

- για την ασφάλεια της μεταφοράς των αποστολών τους
- την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων
- την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων πληροφοριών, και
- την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής.

Γίνεται σαφές ότι η εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ταχυδρομικής αγοράς, δηλαδή τόσο του Τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας όσο και του Τομέα των Ταχυμεταφορών, πρέπει να στηρίζεται:

- στον επιδεικνυόμενο σεβασμό των προμηθευτών προς τις αρχές του ηθικώς επιχειρείν και του υγιούς ανταγωνισμού
- στην εκ μέρους τους υιοθέτηση μιας πελατοκεντρικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς
- στην αδιαπραγμάτευτη συμμόρφωσή τους προς τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού και ρυθμιστικού πλαισίου, αλλά και
- σε εργαλεία και μεθόδους αυτορρύθμισης, μέσω της θέσπισης και της εφαρμογής επίκαιρων πάντοτε και ουσιαστικών Κωδίκων Δεοντολογίας

Οι επισημάνσεις αυτές, αν και αυτονόητες, έχουν ισχυρή σημειολογική σημασία από τη σκοπιά της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς δεν είναι απίθανο, στον βωμό της οικονομικής ανάπτυξης και του αγώνα για τη βιωσιμότητα κάθε ταχυδρομικής επιχείρησης ξεχωριστά υπό συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, να παρατηρείται η εφαρμογή αθέμιτων και δόλιων επιχειρηματικών πρακτικών.

Απώτερο κέρδος για τις επιχειρήσεις του ταχυδρομικού κλάδου μέσα από τον ορθό και σύννομο τρόπο λειτουργίας τους θα πρέπει να νοείται η αδιάλειπτη επιβεβαίωση της θετικής συμβολής τους στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ζωή της χώρας.

Είναι ακριβώς αυτή η διάσταση της λειτουργίας τους που τους εξασφαλίζει περίοπτη θέση στο κέντρο της επιχειρηματικής ανάπτυξης και της οικονομικής προόδου της χώρας, με προφανή τα οφέλη για την επέκταση του κύκλου εργασιών τους και τη διεύρυνση της κερδοφορίας τους.

Από αυτή την άποψη, κρίνεται απολύτως προς όφελος των ταχυδρομικών παρόχων να μεριμνούν συστηματικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους για την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια κλίματος εντιμότητας στις συναλλαγές με τους πελάτες τους.

Απολύτως σημαντικός στο σημείο αυτό είναι ο ρόλος που μπορούν να επιτελέσουν τα όργανα της κρατικής διοίκησης που είναι υπεύθυνα για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, όχι μόνο στο επίπεδο της θέσπισης κανόνων δικαίου ή της επιβολής κυρώσεων, αλλά επιπλέον στο επίπεδο της δυνατότητας που πρέπει να παρέχει η Πολιτεία στους πολίτες να διατυπώνουν παράπονα και ενστάσεις και να ζητούν τη δικαίωσή τους, όταν οι κανόνες αυτοί παραβιάζονται από τους εκπροσώπους της αγοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεσμοθετήθηκε για να λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η σπουδαιότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εντοπίζεται στη δυνατότητα που παρέχεται στα εμπλεκόμενα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους με συμβιβαστικές υποχωρήσεις και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

Για τους καταναλωτές που κάνουν χρήση αυτής της δυνατότητας, το κέρδος αντικατοπτρίζεται στον εκμηδενισμό του κόστους και στην ενίσχυση της ευελιξίας τους.

Το όφελος είναι μεγάλο και για τους προμηθευτές, καθώς η δυνατότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης εγγυάται τη διαφύλαξη του κύρους τους από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να καταφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Στην περίπτωση των ταχυδρομικών εταιρειών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν έχει δεχτεί αξιοσημείωτο αριθμό αναφορών από καταναλωτές. Το ποσοτικό αυτό στοιχείο, βέβαια, δρα ανεξάρτητα από την ποιοτική διάσταση του αντικειμένου των αναφορών, από το οποίο μπορεί να προκύπτουν γενικότερες προβληματικές περιοχές που χρήζουν ξεκάθαρης επισήμανσης και ταχείας αποκατάστασης προς όφελος του συνόλου των καταναλωτών, αλλά και της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς.

Η επεξεργασία των αναφορών που δέχεται η Αρχή δείχνει ότι στην κορυφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές-χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών βρίσκεται η άρνηση των εταιρειών να ικανοποιούν ολοκληρωτικά απαιτήσεις αποζημιώσεων, στην περίπτωση καταστροφής του περιεχομένου μιας αποστολής.

Η Αρχή έχει δεχτεί μικρό αριθμό αναφορών σχετικά και:

- ο με ζητήματα απρεπούς συμπεριφοράς των εργαζομένων στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις κατά την ενάσκηση των καθηκόντων τους
- ο έλλειψης του αρμόζοντα σεβασμού έναντι του συναλλασσόμενου κοινού
- ο ενώ επίσης αρκετά συχνά καταγγέλλεται η καθυστέρηση στη διανομή ή ακόμα και η απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιχειρεί από την πρώτη στιγμή τη φιλική διευθέτηση κάθε σχετικής ανακύψασας διαφοράς, καλώντας τις καταγγελλόμενες επιχειρήσεις να ικανοποιούν καλόπιστα όσα αιτήματα προβάλλουν οι καταναλωτές και είναι δίκαια.

Από κει και έπειτα, αιτήματα που παραμένουν ανικανοποίητα προκαλούν την περαιτέρω και σε βάθος διερεύνησή τους από την Αρχή με επιστημονικό, αμερόληπτο και μεθοδικό τρόπο, προκειμένου εν κατακλείδι να απευθυνθεί προς τα εμπλεκόμενα μέρη η δέουσα κατά την κρίση του Συνηγόρου του Καταναλωτή Σύσταση που θα επιφέρει την καλύτερη δυνατή επίλυση της διαφοράς.

Όπου απαιτείται, σημαντικός είναι ο ρόλος που διαδραματίζει η συντονισμένη συνεργασία τους Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους συναρμόδιους φορείς, όπως

εν προκειμένω κυρίως είναι η ΕΕΤΤ, που αναπτύσσει ελεγκτική και εποπτική δράση όσον αφορά στην ποιότητα, τις τιμές και την καινοτομία των παρεχόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών στην αγορά.

Σε γενικές γραμμές, η διαχείριση καταγγελιών πολιτών κατά ταχυδρομικών επιχειρήσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή έρχεται να αποκαλύψει τον υψηλό βαθμό αποδοχής του διαμεσολαβητικού του ρόλου από τους προμηθευτές του κλάδου, καθώς επίσης την ειλικρινή τους διάθεση για συμμόρφωση προς τις Συστάσεις που τους απευθύνει.

Προς αυτή την κατεύθυνση βοηθά το κύρος που διαπνέει τη λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής, καθώς και η ποιότητα της παρέμβασης που ασκεί, καθώς κεντρικό μέλημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι να κερδίζει την εμπιστοσύνη των μερών μιας διαφοράς με «όπλο» την αντικειμενική και δίκαιη αντιμετώπισή τους.

Από αυτή την άποψη, η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι προσανατολισμένη να έχει πολλαπλούς αποδέκτες και επωφελομένους:

- Οι καταναλωτές, από τη μία πλευρά, να γνωρίζουν ότι δεν είναι απροστάτευτοι και ότι η Πολιτεία θέτει στη διάθεσή τους απλούς, ανέξοδους και αποτελεσματικούς τρόπους για την επίλυση των καταναλωτικής φύσης διαφορών τους
- Οι προμηθευτές, από την άλλη πλευρά, να γνωρίζουν ότι αντιμετωπίζονται με αμεροληψία και αντικειμενικότητα, όπως επίσης ότι διαθέτουν στο πρόσωπο της Αρχής έναν πολύτιμο σύμμαχο στον κοινό αγώνα για την πάταξη αθέμιτων επιχειρηματικών πρακτικών και τη θεραπεία προβληματικών τομέων που μπορεί να θίγουν το κύρος και να δυσφημούν την αγορά