



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:

κ. Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 6 Δεκεμβρίου 2010
Αριθ. πρωτ.: 2761

Προς:

- (1) Χ ταχυδρομική επιχείρηση
- (2) Ψ αναφέρουσα

Θέμα: Πόρισμα-Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σχετ.:

- (1) Η υπ' αριθ. πρωτ. 3827^Α/29-10-2010 αναφορά της Ψ αναφέρουσας στον Συνήγορο του Καταναλωτή.
- (2) Το από 22-11-2010 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9406/24-11-2010) έγγραφο της Χ ταχυδρομικής επιχείρησης.
- (3) Το από 1-12-2010 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9667/2-12-2010) έγγραφο της Ψ αναφέρουσας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε το ανωτέρω υπ' αριθ. (2) σχετικό έγγραφο της πρώτης εξ υμών, που αφορά απάντηση στις αιτιάσεις που διατυπώνει η δεύτερη εξ υμών μέσω της ανωτέρω υπ' αριθ. (1) σχετικής αναφοράς της, καθώς επίσης το ανωτέρω υπ' αριθ. (3) σχετικό έγγραφο της δεύτερης εξ υμών, που περιλαμβάνει συμπληρωματικές ενστάσεις της.

Συνεκτιμώντας τις θέσεις και τα επιχειρήματα αμφοτέρων των εμπλεκομένων μερών, όπως αναλυτικά είχαν την ευκαιρία να τα διατυπώσουν ενώπιον της Αρχής μας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχωρά στην κοινοποίηση του παρόντος με σκοπό τη

συμβιβαστική επίλυση της ανακύψασας διαφοράς, κατά τη νομοθετική πρόβλεψη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259 Α', όπως ισχύει τροποποιημένος.

A. Ιστορικό και ενέργειες επί της υπόθεσης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την υπ' αριθ. πρωτ. 3827^A/29-10-2010 αναφορά της Ψ αναφέρουσας (εφεξής: «η αναφέρουσα»), την οποία διαβίβασε στη Χ ταχυδρομική επιχείρηση (εφεξής: «η αναφερόμενη») για να καταθέσει τις απόψεις της επί των εις βάρος της καταγγελλομένων, αποστέλλοντας παράλληλα οποιοδήποτε έγγραφο αφορά τη συγκεκριμένη υπόθεση και είναι χρήσιμο για τη διερεύνηση των καταγγελλομένων και διατυπώνοντας καλόπιστα κάποια συμβιβαστική πρόταση με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.

Η αναφερόμενη απέστειλε στην Αρχή μας το από 22-11-2010 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9406/24-11-2010) έγγραφό της, του οποίου έλαβε γνώση η αναφέρουσα και μας απέστειλε επ' αυτού τις από 1-12-2010 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/9667/2-12-2010) συμπληρωματικές ενστάσεις της.

Αφορμή και αντικείμενο της παρούσας ανακύψασας διαφοράς υπήρξε το γεγονός της καθυστερημένης παράδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου, την ταχυμεταφορά του οποίου είχε αναλάβει η αναφερόμενη για λογαριασμό της αναφέρουσας.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της αναφερόμενης, ο λόγος της καθυστέρησης εδράζεται σε υπαιτιότητα της αναφέρουσας και συγκεκριμένα στα ελλιπή στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση και τηλέφωνο) του παραλήπτη που της χορήγησε.

Εξ αυτού του λόγου, η αναφερόμενη επικαλείται το υπ' αριθ. 4 άρθρο των Γενικών Όρων Ανάλιψης Μεταφοράς (:«*Ο αποστολέας εγγυάται ότι:...(β) Στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και διεύθυνση του παραλήπτη...*»), υπονοώντας ότι η ευθύνη της για το συμβάν είναι ανύπαρκτη, σύμφωνα και με το άρθρο 3 των υπόψη Γενικών Όρων (: «*Η εταιρεία σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής... ή για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά:...(β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή*»).

Οι ισχυρισμοί αυτοί, ωστόσο, έρχονται σε ευθεία αντίθεση με αυτούς που διατυπώνει η αναφέρουσα, η οποία παραδέχεται μεν ότι δεν είχε μνημονεύσει τον ταχυδρομικό κώδικα της διεύθυνσης του παραλήπτη, του οποίου όμως το τηλέφωνο δηλώνει ότι είχε χορηγήσει στην αναφερόμενη, η οποία και μπορούσε να έρθει σε επαφή μαζί του για την ομαλή διεκπεραίωση της αποστολής.

Οι ανωτέρω αντικρουόμενοι ισχυρισμοί θα ήταν δυνατόν να διασταυρωθούν αντικειμενικά, μελετώντας τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο υπ' αριθ. 2427071496 Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της ερευνώμενης

αποστολής, το οποίο ωστόσο δεν προσκομίστηκε από κανένα από τα μέρη προκειμένου να εκτιμηθεί ως στοιχείο της υπόθεσης από την Αρχή μας.

Β. Διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. αποτελεί σημαντικό έντυπο, το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο της ταχυμεταφοράς στο πλαίσιο διακίνησής του και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού. Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών υποχρεούνται να διατηρούν τα αποκόμματα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. στο αρχείο τους, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, για ελάχιστη χρονική περίοδο έξι (6) μηνών, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε άλλες διατάξεις (άρθρο 7, παρ. 5 του υπ' αριθ. 504/145 Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – ΦΕΚ Β' 46/2009).

Κατά τα λεγόμενά της, η αναφερόμενη διακρίνεται για την επιμέλειά της στην καταβολή κάθε προσπάθειας και στην ανάληψη κάθε αναγκαίας ενέργειας με στόχο την ταχύτατη παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων που της ανατίθενται για μεταφορά (άρθρο 3 των Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς).

Προς επίρρωση, μάλιστα, τούτης της φροντίδας που αμελλητί ισχυρίζεται πως δείχνει, η αναφερόμενη δηλώνει στο άρθρο 2 του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ) ότι η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του συναλλασσόμενου με αυτή καταναλωτικού κοινού αποτελεί πρωταρχικό της στόχο και, στο πλαίσιο αυτό, καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να επιτυγχάνει τη διαρκή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ανάμεσα στις οποίες και τα συστήματα παρακολούθησης των μεταφερομένων αντικειμένων.

Τα Ειδικά Συστήματα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) είναι πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν τον έλεγχο της μεταφορικής διαδικασίας σε όλη της τη διαδρομή, καθώς επίσης την ενημέρωση των χρηστών-καταναλωτών για την τύχη της αποστολής τους (άρθρο 6, παρ. 1 του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών).

Για τον εντοπισμό ενός αντικειμένου από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. μιας ταχυδρομικής επιχείρησης είναι απαραίτητα τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού, τα οποία περιλαμβάνονται στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (άρθρο 7, παρ. 1, εδ. γ' του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών).

Στην περίπτωση της, η αναφερόμενη δηλώνει ότι διαθέτει ένα τεχνολογικά πολύ εξελιγμένο σύστημα, το οποίο λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού και στο οποίο αναφέρονται τα χαρακτηριστικά κάθε αποστολής, έως και πληροφορίες που ενδεχομένως έχουν ανταλλαγή μεταξύ των υπεύθυνων, για τη διακίνηση κάθε αποστολής, καταστημάτων (άρθρο 3 ΧΥΚ).

Αναμφιβόλως, τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση και τηλέφωνο) αποστολέα και παραλήπτη θεωρούνται απαραίτητα για την αρμονική και αποτελεσματική λειτουργία του Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α., καθόσον είναι προφανές ότι σε περίπτωση ελλειπών

στοιχείων η διαδικασία της μεταφοράς μπορεί να εμφανίσει προβλήματα (π.χ. καθυστέρηση στην παράδοση των αντικειμένων), τα οποία στη συνέχεια αντανακλούν αρνητικά στη σχέση καταναλωτή-επιχείρησης και αποτελούν εν δυνάμει παράγοντα ανάκυψης διαφορών.

Επομένως, η ορθή συμπλήρωση του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., φροντίζοντας για την αναγραφή των πλήρων στοιχείων επικοινωνίας αποστολέα και παραλήπτη, είναι μια χρήσιμη όσο και επιβεβλημένη, μα πάνω απ' όλα αναγκαία διαδικασία επ' ωφελείας τόσο του αποστολέα, ο οποίος θα δει το ταχυδρομικό του αντικείμενο να παραδίδεται κατά τον τρόπο που εύλογα αναμένει από μια επιχείρηση ταχυμεταφορών, εν αντιθέσει με την παραδοσιακή-συμβατική οδό, όσο και της ίδιας της επιχείρησης, η οποία κερδίζει με αυτόν τον τρόπο την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις υπηρεσίες που παρέχει και ταυτόχρονα ισχυροποιεί το κύρος της στην ανταγωνιστική αγορά.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι αμφότερες οι πλευρές (καταναλωτής και ταχυδρομική επιχείρηση) έχουν αμοιβαίο συμφέρον από την ορθή συμπλήρωση του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., επομένως και την ευθύνη να μεριμνούν για κάτι τέτοιο. Η έννοια της συνευθύνης είναι σημαντική και προκύπτει μάλιστα και από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της ίδιας της αναφερόμενης, σύμφωνα με τους οποίους το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. μπορεί να συμπληρωθεί από τον αποστολέα ή και από την ίδια για λογαριασμό του (άρθρο 1).

Η αναφερόμενη, βέβαια, έχει έναν επιπλέον σπουδαίο λόγο να μεριμνά για τη συμπερίληψη στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. των απαραίτητων στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη κατά τρόπο πλήρη, καθόσον διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη και μόνο σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από αυτόν στρέφεται στον αποστολέα για την εξόφληση των υπηρεσιών της (άρθρο 6 Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς).

Ως εκ τούτου, ο παραλήπτης ενός ταχυδρομικού αντικειμένου είναι ένα σημαντικό πρόσωπο στη διαδικασία της μεταφοράς που η αναφερόμενη αναλαμβάνει για λογαριασμό των καταναλωτών, δεδομένου ότι αποτελεί την πηγή του προς είσπραξη κομίστρου. Ως τέτοιο σημαντικό πρόσωπο, η αναφερόμενη θα πρέπει να δείχνει αυξημένη φροντίδα στα στοιχεία ταυτοποίησης και εντοπισμού του, άλλως θέτει σε σοβαρό κίνδυνο την ασφάλεια των εσόδων της.

Από αυτή την άποψη, η αναφερόμενη αποκτά αυτομάτως την ιδιότητα του «τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή», σύμφωνα και με τη συμβατική διατύπωση που η ίδια υιοθετεί στο άρθρο 3 των Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς, επομένως είναι δυνατόν να ελέγχεται η ευθύνη της για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής λόγω πράξεως ή παραλείψεώς της, καθ' όμοιο τρόπο που απαιτεί την απόδοση ευθύνης στον αποστολέα για τον ίδιο λόγο.

Πέραν τούτων, το άρθρο 1, παρ. 4. της ΥΑ 29030/816 (ΦΕΚ Β' 683/2000) υποδεικνύει ότι οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται στις περιπτώσεις που η καθυστέρηση επίδοσης ενός ταχυδρομικού αντικειμένου οφείλεται σε περιστατικά που δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν.

Η παράλειψη του αποστολέα να συμπληρώσει στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του παραλήπτη, αν και αναμφισβήτητα ουσιώδης, δεν πρέπει να χαρακτηρίζεται ως «απρόβλεπτη ή ως αιτία που είναι αδύνατον να αποφευχθεί», καθόσον είναι δυνατόν να θεραπευτεί εγκαίρως με τη βοήθεια του καταλλήλως εκπαιδευμένου προσωπικού που χειρίζεται την παραλαβή του προς μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου για λογαριασμό της αναφερόμενης, στο πλαίσιο του ελέγχου που είναι απαραίτητος για την επιβεβαίωση της ορθής συμπλήρωσης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και, ακολούθως, για την απρόσκοπτη λειτουργία του Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.

Εξυπακούεται, βεβαίως, ότι η χορήγηση από τον αποστολέα πλήρων μεν, αποδεδειγμένα λανθασμένων δε οδηγιών και στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη, εμπίπτει καταφανώς στο πεδίο ευθύνης του και συνιστά αμιγώς δική του παράλειψη, στην οποία πρέπει να αποδίδεται εξ ολοκλήρου η τυχόν καθυστέρηση της μεταφοράς ή παράδοσης μιας αποστολής.

Η ερευνώμενη περίπτωση, όμως, αφορά την ύπαρξη ελλিপών και όχι λανθασμένων στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επομένως, ο υπάλληλος που χειρίστηκε την παραλαβή του προς μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου από την αναφέρουσα για λογαριασμό της αναφερόμενης έπρεπε και μπορούσε να διαπιστώσει έγκαιρα (κατά τη στιγμή της εξυπηρέτησης της συναλλαγής) την έλλειψη του ταχυδρομικού κώδικα ή τυχόν οποιουδήποτε άλλου απαιτούμενου στοιχείου επικοινωνίας του παραλήπτη και να της υποδείξει άμεσα τη συμπλήρωσή του.

Γ. Συμπέρασμα – Σύσταση

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω επισημάνσεις μας, με τη βεβαιότητα ότι η αναφερόμενη επιθυμεί ειλικρινώς και εμπράκτως να καταβάλει διαρκή προσπάθεια με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της και την ικανοποίηση των πελατών της, κυρίως δε προσδοκώντας ότι αντιλαμβάνεται τη συμβιβαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ως έναν χρήσιμο και αποτελεσματικό θεσμό του νομικού μας πολιτισμού, **της συστήνουμε να προβεί άμεσα στη δέουσα, κατά τα νομίμως προβλεπόμενα στην ΥΑ 29030/816, αποζημίωση της αναφέρουσας λόγω καθυστέρησης στην επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου της.**

Επιπροσθέτως, καλούμε τα μέρη να γνωστοποιήσουν **εγγράφως** στην Αρχή μας, **εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας**, εάν κάνουν αποδεκτά τα διαλαμβανόμενα σε αυτή. Σας ενημερώνουμε ότι **μη γνωστοποίηση** της θέσης σας επί της παρούσας εντός του οριζόμενου τούτου χρονικού διαστήματος **θα εκληφθεί ως εκ μέρους σας άρνηση αποδοχής του περιεχομένου της.**

Εάν τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα δεν γίνουν τελικώς αποδεκτά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ενεργήσει **κατά την κρίση του** σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος, **ήτοι να τη δημοσιοποιήσει** με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές

συναλλαγές, καθώς και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Τέλος, παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι την παρούσα διαβιβάζουμε και προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων προς γνώση του περιεχομένου της, δεδομένου ότι η αναφέρουσα μας πληροφορεί ότι για το ίδιο θέμα έχει παραλλήλως προσφύγει και προς αυτή.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Συν.

(α) προς την αναφέρουσα: μία (1) σελίδα (το από 22-11-2010 έγγραφο της αναφερόμενης)

(β) προς την αναφερόμενη: πέντε (5) σελίδες (το από 1-12-2010 έγγραφο της αναφερούσας)

Κοιν.:

(1) «Ω υποκατάστημα της αναφερόμενης»

(2) Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
Δ/νση Ταχυδρομείων
Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου
Λ. Κηφισίας 60
151 25, Μαρούσι.