



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:  
Δημήτρης Μάρκου  
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
Fax: 210-6460414  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 14 Ιανουαρίου 2013  
Αριθ. πρωτ.: 1040

**Προς:**  
(1) UPS of Greece, Inc.  
4ο χλμ. Λεωφ. Παιανίας – Μαρκοπούλου  
194 00, Κορωπί  
.....

(2) “X” καταναλωτή

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

**Σχετ.:** Η υπ' αριθ. πρωτ. .... αναφορά του “X” καταναλωτή στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που έχει ανακύψει μεταξύ του “X” καταναλωτή (εφεξής: “ο αναφέρων”) και της εταιρείας “UPS of Greece, Inc.” (εφεξής: “η αναφερόμενη”), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι ύστερα από γνώση και ενδελεχή έλεγχο των σχετικών περιστατικών, όπως αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη τα παρουσιάσατε ενώπιόν μας, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### **A. Περιστατικά της υπόθεσης**

Τον Μάιο 2012, ο αναφέρων παρέλαβε δια ταχυμεταφορικής υπηρεσίας προϊόν (κουτιά καφέ) που είχε παραγγείλει από το εξωτερικό, διαπιστώνοντας ωστόσο ότι το δέμα περιήλθε στην κατοχή του -με ευθύνη του αποστολέα- ποσοτικά ελλιπές σε σχέση με την αρχική του παραγγελία.

Αναγνωρίζοντας το λάθος του, ο αποστολέας ενημέρωσε με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 12-6-2012 τον αναφέροντα ότι θα προβεί σε διαβίβαση συμπληρωματικού δέματος, προκειμένου κατ' αυτόν τον τρόπο να ολοκληρωθεί η εκτέλεση της επίμαχης παραγγελίας, διευκρινίζοντας ωστόσο λίγες ημέρες αργότερα (στις 22-6-2012) ότι: **(α)** το καινούργιο δέμα θα προωθηθεί στην ίδια διεύθυνση που είχε δηλωθεί και για το προηγούμενο, **(β)** δεν θα είναι δυνατόν να προσδιοριστεί με ακρίβεια ο χρόνος παράδοσής του, και **(γ)** είναι πολύ πιθανό να μην βγει αριθμός παρακολούθησης (tracking number) για το καινούργιο δέμα.

Τελικά, δίχως άλλη περαιτέρω ενημέρωση του αναφέροντα από τον αποστολέα, το ως άνω δέμα προωθήθηκε στις 28-6-2012 μέσω της αναφερόμενης στην επί της φορτωτικής αναγραφόμενη διεύθυνση. Ωστόσο, το δέμα δεν παραδόθηκε στα χέρια του αναφέροντα, ως του υποδεικνυόμενου παραλήπτη, αλλά σε άλλο πρόσωπο, το οποίο εμφανίστηκε να απαντά στο διαμέρισμα, από το οποίο στο μεταξύ ο αναφέρων είχε μετακομίσει.

Ο αναφέρων θεωρεί πως κακώς το δέμα του παραδόθηκε σε τρίτο, άσχετο άτομο και αποδίδει ευθύνη στην αναφερόμενη για το γεγονός, αφενός, ότι δεν υπήρξε σχετική προηγούμενη ενημέρωσή του γύρω από την άφιξη του δέματος, αφετέρου ότι δεν ειδοποιήθηκε τουλάχιστον τηλεφωνικά κατά τη στιγμή της παράδοσης, ώστε πάραυτα να επιβεβαιωθούν τα στοιχεία του ατόμου που θα έκανε την παραλαβή. Ενόψει τούτων, αξίωσε από την αναφερόμενη την καταβολή ποσού 35 ευρώ ως χρηματική αποζημίωση, σε αντιστάθμισμα της -κατά την άποψή του- πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών της.

Η εν λόγω αξίωση δεν ικανοποιήθηκε από την αναφερόμενη, καθώς η ίδια θεώρησε πως παρείχε άρτια τις ταχυδρομικές της υπηρεσίες στην προκειμένη περίπτωση, από τη στιγμή που το επίμαχο δέμα προωθήθηκε επιτυχώς για παράδοση στην επί της φορτωτικής αναγραφόμενη διεύθυνση και παρελήφθη από άτομο που εμφανίστηκε ως εξουσιοδοτημένο σχετικά, εκλαμβάνοντάς το ως τέτοιο (εξουσιοδοτημένο) από το γεγονός ότι δεν αρνήθηκε να υπογράψει για την παραλαβή του δέματος.

## **B. Ιστορικό της υπόθεσης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, την υπ' αριθ. πρωτ. .... αναφορά που υπέβαλε ο “X” καταναλωτής, την οποία διαβιβάσαμε στην αναφερόμενη εταιρεία “UPS of Greece, Inc.” με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό μας προς γνώση της και για να προβεί καλόπιστα στη διατύπωση κάποιας συμβιβαστικής πρότασης με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.

Με το από 13-9-2012 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφό της, η εταιρεία ζήτησε από τον αναφέροντα την υποβολή πρόσθετου συμπληρωματικού στοιχείου (αριθμό φορτωτικής) προκειμένου να τοποθετηθεί επί των εις βάρος της καταγγελλομένων, γεγονός σχετικά με το οποίο ο αναφέρων ενημερώθηκε άμεσα μέσω του υπ' αριθ. πρωτ. .... εγγράφου μας.

Ανταποκρινόμενος στην ως άνω κλήση της εταιρείας, ο αναφέρων απέστειλε στην Αρχή μας το από 3-10-2012 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) ζητηθέν στοιχείο, το οποίο διαβιβάσαμε στην αναφερόμενη με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό μας.

Εν συνεχεία, η αναφερόμενη απέστειλε τις από 12-10-2012 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) απόψεις της γύρω από την υπόθεση, επ' αφορμής των οποίων η Αρχή μας θεώρησε σκόπιμη την παροχή πρόσθετων διευκρινίσεων, ενημερώνοντας σχετικά την εταιρεία με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφο.

Σε απάντηση τούτου, η αναφερόμενη απέστειλε το από 14-11-2012 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφο, το οποίο διαβιβάσαμε στον αναφέροντα προς γνώση του με το υπ' αριθ. πρωτ. .... έγγραφό μας.

Δεδομένου ότι μετά τις ανωτέρω ενέργειες δεν επήλθε η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε με το ίδιο ως άνω έγγραφο στην εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 για την κατάρτιση Πρακτικού Συμβιβασμού, καλώντας τα εμπλεκόμενα μέρη να παραστούν σε συνάντηση στα γραφεία του στις 13-12-2012 για τη συζήτηση της υπόθεσής τους.

Αν και ούτε μετά το τέλος της συνάντησης υπήρξε συμβιβασμός των μερών, εντούτοις η αναφερόμενη δεσμεύτηκε να ξαναμελετήσει το ζήτημα της φιλικής επίλυσης της παρούσας διαφοράς και να γνωστοποιήσει την οριστική της θέση εντός συγκεκριμένης προθεσμίας λίγων ημερών.

Τελικά, αποστέλλοντας το από 17-12-2012 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. ....) έγγραφό της, η αναφερόμενη πληροφόρησε την Αρχή μας πως παραμένει αμετακίνητη στην άποψη ότι παρείχε κατά τρόπο άρτιο τις ταχυδρομικές της υπηρεσίες στον αναφέροντα και πως, κατά συνέπεια, δεν προτίθεται να του καταβάλλει την αιτούμενη χρηματική αποζημίωση.

Εν συνεχεία, ζητήθηκε στις 17-12-2012 τηλεφωνικά από τον αναφέροντα η αποστολή αντιγράφου της ηλεκτρονικής (μέσω e-mail) επικοινωνίας που είχε με τον αποστολέα του επίμαχου δέματος. Ανταποκρινόμενος στο αίτημά μας, ο αναφέρων απέστειλε αυθημερόν έγγραφο, στο οποίο δόθηκε ο αριθ. πρωτ. εισερχ. ....

Έπειτα κι από αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση του παρόντος Πορίσματος-Σύστασης.

### **Γ. Νομικό πλαίσιο**

Σύμφωνα με το άρθρο 8, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως ισχύει, ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία που προκάλεσε υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή.

Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας (παρ. 3), ενώ ο παρέχων τις υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη υπαιτιότητάς του, λαμβάνοντας υπόψη την ασφάλεια που ευλόγως προσδοκά ο αποδέκτης των υπηρεσιών, σε συνδυασμό με το σύνολο των εκάστοτε ειδικών συνθηκών (παρ. 4).

Το άρθρο 6, παρ. 11 του ν. 2251/1994, που αναφέρεται στην ευθύνη του παραγωγού για

ελαττωματικά προϊόντα, αλλά εφαρμόζεται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, προβλέπει τον καταλογισμό και στον ζημιωθέντα υπαίτιας συμπεριφοράς, η οποία μπορεί να συντέλεσε στην πρόκληση ή την επαύξηση της ζημίας, καθώς επίσης την κατά το αντίστοιχο μέτρο μείωση ή άρση της συνυπαιτιότητας του παρέχοντος τις υπηρεσίες.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 13, παρ. 1 του ν. 4053/2012 (ΦΕΚ Α' 44), που ρυθμίζει τις υποχρεώσεις των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι πάροχοι των υπηρεσιών οφείλουν, μεταξύ άλλων, να τηρούν το απόρρητο της αλληλογραφίας (εδ. α') και να διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής των χρηστών (εδ. δ').

#### **Δ. Υπαγωγή της υπόθεσης - Συμπεράσματα και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Η αναφερόμενη, ως παρέχουσα την επίμαχη ταχυδρομική υπηρεσία, όφειλε να τηρεί τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις πρόνοιας και ασφάλειας που διέπουν τον οικείο εμπορικό κλάδο στον οποίο ανήκει, προκειμένου έτσι να εξασφαλίσει την αρτιότητα της παροχής της, όπως εύλογα ανέμενε ο αναφέρων και όπως και η ίδια διατείνεται πως ήταν πρωταρχική επιδίωξή της.

Είναι γεγονός, εξάλλου, πως το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για τη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διασφάλιση της προστασίας των χρηστών-καταναλωτών, είτε ως αποστολέων είτε ως παραληπτών των ταχυδρομικών αντικειμένων, και αποβλέπει γενικότερα στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από πλευράς των εκπροσώπων του συγκεκριμένου κλάδου, θεσπίζοντας για τον σκοπό αυτό ορισμένους γενικούς λόγους μη οικονομικής φύσης που πρέπει απαραίτητα να πληρούν οι ταχυδρομικοί πάροχοι. Τέτοιοι λόγοι, μεταξύ άλλων, αφορούν το απόρρητο των διακινούμενων αντικειμένων, την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής των χρηστών-καταναλωτών.

Κατ' αυτόν τον τρόπο, η μέριμνα για την ασφαλή και αποτελεσματική παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων ανάγεται σε ζήτημα απολύτου κεντρικής σημασίας, δεδομένου ότι η επιμελής τήρηση μιας τέτοιας συνθήκης προφυλάσσει και διατηρεί σε υψηλά επίπεδα την αξιοπιστία του εμπορικού κλάδου των ταχυδρομικών μεταφορών, όπως και τη δυνατότητά του να ανταποκρίνεται στις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις και ανάγκες του συναλλασσόμενου καταναλωτικού κοινού.

Η αξιοπιστία είναι προδήλως μία σημαντική ποιοτική διάσταση της λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς και από την πλευρά των χρηστών-καταναλωτών, οι οποίοι δικαιολογημένα αναμένουν από τους παρόχους την καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας και την ανάληψη κάθε αναγκαίας ενέργειας για την εχέμυθη διαχείριση και την περιφρούρηση της εμπιστευτικότητας του περιεχομένου των ταχυδρομικών αντικειμένων τους.

Είναι γεγονός ότι προς την ίδια ακριβώς κατεύθυνση κινείται θεωρητικά και η αναφερόμενη, εναρμονιζόμενη πλήρως με τις οικείες νομοθετικές προβλέψεις, εφόσον στους όρους και

προϋποθέσεις που διέπουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες της γίνεται ειδική μνεία στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων στον παραλήπτη που ονοματίζεται στην εκάστοτε φορτωτική ή, εναλλακτικά, σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, υπό την προϋπόθεση βεβαίως ότι αυτό παρουσιάζεται εξουσιοδοτημένο να αποδέχεται την παράδοση της αποστολής για λογαριασμό του νόμιμου παραλήπτη.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, η Αρχή μας ζήτησε από την αναφερόμενη να παρουσιάσει αντίγραφο της εξουσιοδότησης, βάσει της οποίας προχώρησε στην παράδοση του επίμαχου δέματος σε πρόσωπο άλλο από τον αναφέροντα. Η αναφερόμενη, ωστόσο, δεν μπόρεσε να παρουσιάσει ένα τέτοιο κρίσιμο αποδεικτικό στοιχείο, αφού προέκυψε ότι είχε εκλάβει το πρόσωπο αυτό ως εξουσιοδοτημένο με βάση απλώς το γεγονός ότι εμφανίστηκε στη δηλωμένη διεύθυνση του αναφέροντα και δεν αρνήθηκε να υπογράψει για την παραλαβή του δέματος, ασχέτως όμως του ότι δεν υποδεικνυόταν ως νόμιμος παραλήπτης στη φορτωτική που το συνόδευε.

Στην προκειμένη περίπτωση, μια τέτοια ερμηνεία της έννοιας της εξουσιοδότησης από πλευράς της αναφερόμενης είναι, παρ' όλα αυτά, ανίσχυρη, διότι: **(α)** δεν ισοδυναμεί με αμάχητο αποδεικτικό της βούλησης του αναφέροντα να υποκατασταθεί από άλλο άτομο για την παραλαβή του δέματός του, και **(β)** η εξουσιοδότηση νοείται, κατά τα κοινά συναλλακτικά ήθη, ως έγγραφη. Επισημαίνεται ότι η παρουσία απλώς του τρίτου ατόμου στη δηλωμένη διεύθυνση του αναφέροντα δεν διαμορφώνει από μόνη της περίσταση που ισοδυναμεί με εξουσιοδότηση, όπως η αναφερόμενη θέλει να πιστεύει, διότι ακόμα και στην περίπτωση αυτή παραμένει παντελώς αδιευκρίνιστη η σχέση που συνδέει το εν λόγω άτομο με τον νόμιμο παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, την ίδια στιγμή που δεν είναι καθόλου βέβαιο ότι εξασφαλίζεται η επιβεβλημένη εμπιστευτικότητα του περιεχομένου του δέματος, εάν τυχόν το τρίτο άτομο ήθελε -εν αγνοία του παραλήπτη- να παραβιάσει (έστω από περιέργεια ή ενδιαφέρον) τη συσκευασία του.

Εν τη απουσία, επομένως, ρητής εξουσιοδότησης του αναφέροντα προς άλλο άτομο για να ενεργήσει στο όνομά του, θα έπρεπε να διαγνωστεί από την αναφερόμενη εάν το άτομο που εμφανίστηκε στην επί της φορτωτικής αναγραφόμενη διεύθυνση ενεργούσε πράγματι για λογαριασμό του νόμιμου παραλήπτη. Ο έλεγχος αυτός θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με τη βοήθεια μιας απλής επί τόπου τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον επί της φορτωτικής αναγραφόμενο παραλήπτη, χωρίς για κάτι τέτοιο να απαιτηθεί ιδιαίτερος κόπος, την ίδια στιγμή που μια τέτοια κίνηση θα απέφερε κατά πάσα πιθανότητα άμεσο αποτέλεσμα και θα μπορούσε ενδεχομένως να αποσοβήσει την έγερση της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

Από την άλλη πλευρά, βέβαια, ο αναφέρων δεν παρέλαβε το δέμα του στη διεύθυνση που ο ίδιος είχε δηλώσει στον αποστολέα λόγω αλλαγής του τόπου κατοικίας του, για την οποία (αλλαγή) σημειώνεται ότι δεν είχε φροντίσει προηγουμένως να δώσει κατάλληλη ενημέρωση. Το βασικό επιχείρημα του αναφέροντα είναι ότι ο αποστολέας προχώρησε στην προώθηση του δέματός του χωρίς να του χορηγήσει το αντίστοιχο tracking number της ταχυδρομικής αποστολής, με αποτέλεσμα να μην γνωρίζει ότι το δέμα του βρίσκεται καθ' οδόν, ώστε με τη σειρά του να γνωστοποιήσει την αλλαγή που στο μεταξύ είχε επέλθει στα στοιχεία της κατοικίας του.

Παρ' όλα αυτά, είναι γεγονός ότι ο αποστολέας είχε διευκρινίσει εγκαίρως στον αναφέροντα ότι είναι πολύ πιθανό να μην βγει tracking number για την επίμαχη ταχυδρομική αποστολή.

Εφόσον, λοιπόν, ο αναφέρων ήταν γνώστης ενός τέτοιου ενδεχομένου και, ταυτόχρονα, αφού σκόπευε λίαν συντόμως να μετακομίσει σε νέα διεύθυνση, θα έπρεπε να είχε ενημερώσει τον αποστολέα για την ακριβή ημερομηνία μέχρι την οποία θα μπορούσε να παραλάβει το δέμα του στην παλαιά διεύθυνση και πέραν της οποίας θα ήταν σε θέση να το παραλάβει πλέον στην καινούργια, προσδιορίζοντας ταυτόχρονα και ποια θα είναι αυτή.

Υπό αυτό το πρίσμα, ασχέτως του καταλογισμού υπαιτιότητας στην αναφερόμενη, εκτιμάται ότι ήταν δυνατόν, με προσήκουσες ενέργειες και του αναφέροντα, να αποφευχθεί εξίσου η έγερση της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

### **Ε. Σύσταση**

Κατόπιν των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναγνωρίζει εν προκειμένω την ύπαρξη ευθυνών και στα δύο εμπλεκόμενα μέρη. Στο πλαίσιο, λοιπόν, του συμβιβασμού των μερών και επιδιώκοντας τη φιλική επίλυση της μεταξύ τους διαφοράς τους κατά δίκαιο και ισορροπημένο τρόπο, απευθύνουμε Σύσταση:

(α) Στον αναφέροντα να **περιορίσει** τη χρηματική απαίτησή του, και  
(β) Στην αναφερόμενη να ικανοποιήσει την ως άνω χρηματική απαίτηση κατά το ήμισυ, **ήτοι καταβάλλοντας στον αναφέροντα το ποσόν των 17,5 ευρώ**, εις ένδειξη καλής πίστης και, πάνω απ' όλα, προς επίρρωση της ειλικρινούς βούλησης και της επιθυμίας της να καταβάλλει αδιαλείπτως προσπάθεια για την παροχή υψηλού επιπέδου ταχυδρομικών υπηρεσιών στους καταναλωτές.

Κλείνοντας, 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.

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**

Συν.:

(α) προς τον αναφέροντα: μία (1) σελίδα (το από 17-12-2012 έγγραφο της αναφερόμενης)

(β) προς την αναφερόμενη: τρεις (3) σελίδες (το από 17-12-2012 έγγραφο του αναφέροντα)