



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:  
Ευθύμιος Τσίγκας  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα 18 Απριλίου 2022  
Αριθ. Πρωτ. :15837

**Προς:**  
Όπως ο πίνακας αποδεκτών

**Θέμα:** Συστάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή προς ταχυδρομικούς παρόχους σχετικά με την αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στις κατ' οίκον επιδόσεις.

Η πρόοδος της τεχνολογίας έχει καταστήσει δυνατή την πραγματοποίηση πληρωμών μέσω καρτών, ηλεκτρονικών πορτοφολιών και φορητών συσκευών με δυνατότητα NFC (Near Field Communication), κάνοντας χρήση ειδικού λογισμικού POS που εγκαθίσταται στο κινητό τηλέφωνο του δικαιούχου της πληρωμής, ώστε να μπορεί να λαμβάνει χρήματα στον επαγγελματικό του λογαριασμό σε πραγματικό χρόνο και να κάνει άμεση εκκαθάριση συναλλαγών.

Παρέχεται, έτσι, η δυνατότητα σε κάθε επιχείρηση που αξιοποιεί μια τέτοια τεχνολογία να μετατρέπει το κινητό τηλέφωνο σε POS, εκσυγχρονίζοντας τον τρόπο λειτουργίας της χωρίς δαπανηρές επενδύσεις. Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται γρήγορα, ανέπαφα και με ασφάλεια, προς όφελος και διευκόλυνση τόσο της επιχείρησης όσο και του καταναλωτή.

Πρόκειται για δυνατότητα που διευρύνεται συνεχώς και τείνει να καθιερωθεί, καθώς παρέχεται ποικιλοτρόπως από συστημικές τράπεζες, ιδρύματα πληρωμών, τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, ανεξάρτητους δημιουργούς λογισμικού, κ.λπ., ενώ ειδικά στην περίπτωση των ταχυδρομικών παρόχων εξυπηρετεί, ιδίως, τους καταναλωτές εκείνους που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές και επιθυμούν την πληρωμή των προϊόντων τους κατά την παραλαβή με αντικαταβολή, όπου η εξόφληση



μπορεί να γίνει εύκολα και χωρίς τη χρήση μετρητών (που σε μια δεδομένη στιγμή ενδέχεται, εξάλλου, και να μην αντιστοιχούν στο ακριβές ποσό της εξόφλησης).

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4446/2016, οι δικαιούχοι πληρωμής στο πλαίσιο των συναλλαγών τους με πληρωτές, οι οποίοι ενεργούν για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα (καταναλωτές), υποχρεούνται, ανάλογα με τον κύριο Κωδικό Αριθμό Δραστηριότητας τους (ΚΑΔ), να αποδέχονται μέσα πληρωμής με κάρτα για την ολοκλήρωση των πράξεων πληρωμής. Πρόκειται για υποχρέωση η οποία βρίσκεται κανονικά σε ισχύ ήδη από τις αρχές του 2020, καθώς ο νόμος προέβλεπε προθεσμία εφαρμογής που δεν μπορούσε να υπερβαίνει τα τρία (3) χρόνια από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (22-12-2016).

Περαιτέρω, σύμφωνα με την ΚΥΑ αριθ. 45231/27-4-2017, ανάμεσα στους υπόχρεους συμμόρφωσης βάσει των κύριων ΚΑΔ συγκαταλέγονται τόσο οι ταχυδρομικές δραστηριότητες με υποχρέωση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας όσο και οι λοιπές ταχυδρομικές και ταχυμεταφορικές δραστηριότητες, ενώ σε περίπτωση παραβίασης της νομοθεσίας προβλέπεται η επιβολή κυρώσεων, έπειτα από έλεγχο που διενεργούν τα αρμόδια κρατικά όργανα και υπηρεσίες.

Κατόπιν των παραπάνω και με αφορμή αναφορές και τηλεφωνικά παράπονα που έχουν υποβληθεί, η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” και το, υπό την αρμοδιότητά της, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας συστήνουν αρμοδίως στους ταχυδρομικούς παρόχους όπως:

1. Μεριμνήσουν το ταχύτερο, αν δεν το έχουν ήδη πράξει με βάση και τη νόμιμη υποχρέωσή τους, για την αποδοχή μέσων πληρωμής με κάρτα στις κατ' οίκον επιδόσεις (κάνοντας χρήση υπηρεσιών Mobile POS ή άλλου συμβατικού τρόπου), με σκοπό τη διευκόλυνση των επί αντικαταβολή πληρωμών που πραγματοποιούν οι καταναλωτές.
2. Ενημερώσουν τους καταναλωτές μέσω κάθε πρόσφορου καναλιού επικοινωνίας αναφορικά με τον εν λόγω εναλλακτικό τρόπο που έχουν στη διάθεσή τους για την εξόφληση παραγγελιών επί αντικαταβολή κατά τη στιγμή της κατ' οίκον επίδοσης.
3. Γνωστοποιήσουν στην Αρχή την αποδοχή των συστάσεών της, παράλληλα με το επίπεδο της από μέρους τους εφαρμογής της σχετικής ισχύουσας νομοθεσίας.

## **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**



Πίνακας αποδεκτών:

- (1) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή  
101 81 Αθήνα (Πλατεία Κάνιγγος)
- (2) ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ  
Διεύθυνση Ταχυδρομείων  
Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου  
Λεωφ. Κηφισίας 60  
151 25 Μαρούσι  
[info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)
- (3) ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε.  
Στρ. Μακρυγιάννη 81  
182 33 Άγιος Ιωάννης Ρέντης  
[legal@taxydromiki.gr](mailto:legal@taxydromiki.gr)
- (4) ACS Μ.Α.Ε.Ε.  
Ασκληπιού 25  
145 68 Κρυονέρι  
[kentriki.gramatia@acscourier.gr](mailto:kentriki.gramatia@acscourier.gr)
- (5) DHL EXPRESS HELLAS Α.Ε.  
Λεωφ. Αλίμου 44 & Ρώμα 17  
174 55 Άλιμος  
[grcustcare@dhl.com](mailto:grcustcare@dhl.com)
- (6) UPS OF GREECE INC  
4ο χλμ. Λεωφ. Παιανίας-Μαρκοπούλου  
194 00 Κορωπί  
[custsvcgren@europe.ups.com](mailto:custsvcgren@europe.ups.com)
- (7) SPEEDEX Α.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
Σενέκα 24  
145 64 Κάτω Κηφισιά  
[speedex@speedex.gr](mailto:speedex@speedex.gr)
- (8) ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.  
Διεύθυνση Στρατηγικής, Ποιότητας & Ανάπτυξης Δικτύου  
Λεωφ. Μεσογείων 395  
153 43 Αγία Παρασκευή  
[quality1@elta-courier.gr](mailto:quality1@elta-courier.gr)



(9) ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.

Κεντρική Υπηρεσία  
Διεύθυνση Πωλήσεων  
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών  
Αδριανουπόλεως 45  
160 70 Καισαριανή

[a.kosma@elta-net.gr](mailto:a.kosma@elta-net.gr)

(10) ORBIT COURIERS S.A.

Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών “ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ”  
Εμπορευματικός Σταθμός  
Κτίριο 23 (OLYMPIC HANDLING)  
190 04, Σπάτα

[sgalanis@orbitcouriers.gr](mailto:sgalanis@orbitcouriers.gr)

(11) EASY MAIL Α.Ε.

Πειραιώς 96  
183 46 Μοσχάτο

[info@easymail.gr](mailto:info@easymail.gr)

(12) ΣΚΡΟΥΤΖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε.

Αγίας Άννης 7  
118 55 Αθήνα

[help@skroutzdelivery.gr](mailto:help@skroutzdelivery.gr)

(13) COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

Λεωφ. Κηφισού 46  
122 41 Αιγάλεω

[info@courier.gr](mailto:info@courier.gr)

(14) ICC ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Ε.Ε.

Λένορμαν 213  
104 42 Αθήνα

[info@icccourier.gr](mailto:info@icccourier.gr)

