

## Πότε δικαιούται αποζημίωση ο καταναλωτής, σε περίπτωση αθέτησης υποχρεώσεων από εταιρείες ταχυμεταφορών

2020/12/21 12:44 στην κατηγορία ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

«Το τελευταίο χρονικό διάστημα και προκειμένου να λειτουργήσει η αγορά, μέσω, κυρίως, του ηλεκτρονικού εμπορίου, παρατηρούνται συνεχώς δυσλειτουργίες στο σύστημα παράδοσης των προϊόντων από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, οι οποίες δεν ανταποκρίθηκαν στη μεγάλη ζήτηση, παρά το ότι το δεύτερο κύμα της πανδημίας ήταν κάτι που αναμενόταν», σημειώνει σε ανακοίνωσή της η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας.

Σε πολλές περιπτώσεις έχουν καταγγελθεί στην Ένωση πολυήμερες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων ή των αγαθών, οφειλόμενες αποκλειστικά **στην αδυναμία των εταιρειών ταχυμεταφορών να ανταπεξέλθουν στον όγκο των εργασιών**. Υπάρχει όμως διαδικασία αποζημίωσης του καταναλωτή σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων των εταιρειών ταχυμεταφορών;

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων έχει εκδώσει την υπ' αριθμ. 688/52 (ΦΕΚ Β' 1412/10-6-2013) απόφασή της «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», με την οποία θεσπίζονται οι κανόνες αποζημίωσης των καταναλωτών.

Έτσι:

-Για αποδεδειγμένη **απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου** ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50 € και μέγιστη αποζημίωση 70 € και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

-Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100 € και μέγιστη αποζημίωση 400 € και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

-Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση

με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

-Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

-Για αποδεδειγμένη **μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου** φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

-Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

-Για αποδεδειγμένη **καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών**, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €.

-Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

-Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

-Η αποζημίωση καταβάλλεται **το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

-Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

Η Ένωση καλεί τους καταναλωτές, που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά τις συναλλαγές τους με εταιρείες ταχυμεταφορών, να επικοινωνούν με την ίδια.