

Μόλις το 23% των εταιρειών ταχυμεταφοράς αποζημιώνει σε περίπτωση απώλειας ή ολικής καταστροφής δέματος

2022/10/03 12:40 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Έρευνα για τον ελληνικό κλάδο των ταχυμεταφορών πραγματοποίησε η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ), όπου προέκυψε ότι ο κλάδος είναι γεμάτος παραλείψεις, καταχρηστικούς και παραπλανητικούς όρους.

Αναλυτικότερα, η Ένωση, στο πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή, πραγματοποίησε δειγματοληπτική Έρευνα στις ιστοσελίδες των εταιρειών ταχυμεταφορών, χρησιμοποιώντας τυχαίο δείγμα 60 εταιρειών ταχυμεταφοράς, με σκοπό να διαπιστωθεί εάν πληρούν εν πολλοίς, τις βασικές προϋποθέσεις του Νόμου.

Τα τελευταία έτη, προκειμένου να λειτουργήσει η αγορά, μέσω, κυρίως, του ηλεκτρονικού εμπορίου, παρατηρήθηκαν σημαντικές δυσλειτουργίες στο σύστημα παράδοσης των προϊόντων από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, οι οποίες δεν ανταποκρίθηκαν στη μεγάλη ζήτηση.

Συγκεκριμένα, στον τομέα των ταχυμεταφορών τα έτη 2020 και 2021 παρουσιάζεται ραγδαία αύξηση του όγκου των καταγγελιών που έλαβε η ΕΕΚΕ η οποία αγγίζει το εντυπωσιακό ποσοστό 95,9% του συνόλου των καταγγελιών στον τομέα των Προϊόντων και Υπηρεσιών (μελέτη ΕΕΚΕ [«Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις καταναλωτικές συναλλαγές, Φεβρουάριος 2022»](#))

Κατά τη διεξαγωγή της Έρευνας, το χρονικό διάστημα από 17/08/2022 έως 14/09/2022, διερευνήθηκε εάν υπάρχουν στις ιστοσελίδες τους οι παρακάτω πληροφορίες, και αν υπάρχουν, κατά πόσο η διατύπωσή τους εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του Νόμου.

1. **Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή**
2. **Εγγραφή στο Μητρώο της ΕΕΤΤ**
3. **Αποζημίωση για Απώλεια ή Ολική Καταστροφή αλληλογραφίας ή/και δέματος**
4. **Αποζημίωση για Μερική καταστροφή ή Φθορά αλληλογραφίας ή/και δέματος**
5. **Αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση**

6. Φύλαξη ανεπίδοτου δέματος

Τα σημαντικότερα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

- Μία στις δύο εταιρείες ταχυμεταφορών δεν έχουν αναρτημένο τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή
- Το 40% των εταιρειών που ελέγχθηκαν δεν έχει αναρτημένο εμφανώς στις ιστοσελίδες τους τον αριθμό μητρώου εγγραφής στο Μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
- Στην περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Αλληλογραφίας μόλις 3 στις 10 εταιρείες εφαρμόζουν απόλυτα τον νόμο και αποζημιώνουν ορθά τους καταναλωτές με το ποσό των 50 έως 70 ευρώ. Το υπόλοιπο 70% των εταιρειών αποζημιώνουν με ποσά που δεν συμφωνούν με όσα ορίζει η νομοθεσία ή δεν αναφέρουν καθόλου τις αποζημιώσεις αυτές
- Στην περίπτωση Απώλειας ή Ολικής Καταστροφής Δέματος, μόλις το 23,3% αποζημιώνει με το ποσό που ορίζεται από τη νομοθεσία και κυμαίνεται από 100 έως 400 ευρώ. Το υπόλοιπο 76,7% παρέχει λανθασμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία πληροφορία προς τους καταναλωτές
- Για την πιθανότητα μερικής καταστροφής ή φθοράς αλληλογραφίας, μόλις το 5% αποζημιώνει τους καταναλωτές με βάση το νομικό πλαίσιο που διέπει τις εταιρείες ταχυμεταφορών, δηλαδή έως το ποσό των 70€
- Στο ενδεχόμενο μερικής καταστροφής ή φθοράς δέματος, με το νόμο συμβαδίζει μόλις το 3,3% το οποίο καταγράφει πως η αποζημίωση ορίζεται έως το ποσό των 400 ευρώ. Εντυπωσιακό το ποσοστό 96,7% που παρέχει εσφαλμένες πληροφορίες ή δεν παρέχει καμία
- Αναφορικά με την εκπρόθεσμη παραλαβή, τα όσα ορίζει ο Νόμος αναφέρουν μόλις 2 στις 10 εταιρείες ταχυμεταφορών. Καμία αναφορά δεν εντοπίζεται στην πλειοψηφία αυτών (51,7%), ενώ το 15% δηλώνει πως δεν φέρει καμία ευθύνη
- Τέλος, μόλις το 43,3% των ταχυμεταφορών φυλάσσει τα ανεπίδοτα δέματα έως 6 μήνες, δηλαδή για χρονικό διάστημα που ορίζει ο Νόμος, ενώ έως 2 μήνες τα φυλάσσει το 5%. Καμία αναφορά στη φύλαξη των ανεπίδοτων δεν κάνει η πλειοψηφία, δηλαδή το 51,7%.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο της έρευνας πατήστε [ΕΔΩ](#)