



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 15 Οκτωβρίου 2008

### Δελτίο Τύπου

**Θέμα:** Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε διαβούλευση για την κατάρτιση Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛ.ΤΑ. προς τους καταναλωτές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, συνέταξε και απέστειλε προς τα Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε. κείμενο με τις παρατηρήσεις του επί του σχεδίου του νέου Χάρτη Υποχρεώσεων της εταιρείας απέναντι στους καταναλωτές, προ της αποστολής του στο αρμόδιο Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών για την τελική έγκριση και κύρωσή του με Υπουργική Απόφαση.

Οι σημαντικότερες παρατηρήσεις που, κατά τη γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, πρέπει να εξεταστούν ως προς την αναγκαιότητα ενσωμάτωσής τους στη νέα Χάρτα είναι οι εξής:

1. Η πρόβλεψη της δυνατότητας καταβολής αποζημίωσης των καταναλωτών στις περιπτώσεις αλλοίωσης περιεχομένου, μερικής βλάβης ή κλοπής του περιεχομένου ή ζημίας λόγω καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας των ΕΛ.ΤΑ. για τα συστημένα δέματα εσωτερικού.
2. Η παρέκταση της πρόβλεψης καταβολής αποζημίωσης και στις περιπτώσεις εκείνες που τα ΕΛ.ΤΑ. δεν απαντούν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, ως οφείλουν, στις αντίστοιχες αιτήσεις αναζήτησης ή τις απαιτήσεις που προβάλλουν οι καταναλωτές.
3. Ο ορισμός συγκεκριμένης προθεσμίας εντός της οποίας οφείλουν να απαντούν τα ΕΛ.ΤΑ. σε αιτήσεις που υποβάλλουν οι καταναλωτές και για την αναζήτηση επιταγών εσωτερικού και εξωτερικού, πέρα από τις αιτήσεις αναζήτησης αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και δεμάτων εσωτερικού, καθώς και αντικειμένων εξωτερικού.
4. Η πρόβλεψη της προσφυγής των καταναλωτών στην αρμόδια επιτροπή επίλυσης διαφορών των ΕΛ.ΤΑ. όχι μόνο ύστερα από τυχόν απορριπτική απάντηση του αρμοδίου ταχυδρομικού καταστήματος επί υποβληθείσας αίτησης αναζήτησης, αλλά και ύστερα από την άπρακτη παρέλευση της προς απάντηση προθεσμίας.
5. Η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής τους στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, ως αρμόδια για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν αφενός μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και αφετέρου μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή των χρηστών.