

26 Νοεμβρίου 2018
Αριθμ. Πρωτ.: 2522**/531**/2018

Πληροφορίες: Ευάγγ. Θωμόπουλος
τηλ.: 2131306749

Προς: ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας
Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών
Ανδριανουπόλεως 45
160 70, Καισαριανή

Θέμα: Εξέταση δυνατότητας αποζημίωσης καταστραφέντος δέματος του οποίου το περιεχόμενο είναι απαγορευμένο.

Αξιότιμη κυρία Κοσμά,

Ο Συνήγορος του Πολίτη στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του κατά το άρ. 103 § 9 του Συντάγματος και το ν.3094/2003 εξετάζει την υπ' αριθμ. 2522**/**-**-2018 αναφορά του κυρίου **** η οποία αφορά σε εξέταση της δυνατότητας αποζημίωσής του από τα ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. για καταστροφή δέματος το περιεχόμενο του οποίου είναι απαγορευμένο.

Ειδικότερα, ο κύριος ***** στην αναφορά του μας γνωρίζει ότι στις 6/9/2018 προσκόμισε στο κατάστημα των ΕΛ.ΤΑ. στην Καλλιθέα, ένα μεταλλικό δοχείο με λάδι συσκευασμένο σε ξύλινο κουτί προστασίας, για να αποσταλεί στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ο ενδιαφερόμενος μας γνωρίζει ότι οι υπάλληλοι του καταστήματος του έδωσαν να συμπληρώσει τη σχετική φόρμα και αφού τον ρώτησαν για το ποιό ήταν το περιεχόμενο του δέματος (το οποίο ο κύριος ***** είχε αναγράψει στην φόρμα) το παρέλαβαν, κρίνοντας ότι η συσκευασία του ήταν επαρκής. Τελικά, ύστερα από είκοσι (20) ημέρες ο ενδιαφερόμενος μας γνωρίζει ότι πληροφορήθηκε από τον παραλήπτη του δέματος ότι το δέμα καταστράφηκε λόγω διαρροής του περιεχομένου του.

Στη συνέχεια ο κύριος ***** μας γνωρίζει ότι απευθύνθηκε στην υπηρεσία σας για το προκύψαν θέμα. Σε απάντηση σχετικού αιτήματός του, ο ενδιαφερόμενος έλαβε από την υπηρεσία σας το υπ' αριθμ. 1.6.4.2/**/4**.4/10-10-2018 έγγραφο με το οποίο του γνωρίζετε ότι η Ταχυδρομική υπηρεσία της Ξένης Χώρας (GREAT BRITAIN) σας πληροφόρησε ότι το περιεχόμενο του δέματος είναι απαγορευμένο και όπως ορίζει η παγκόσμια ταχυδρομική σύμβαση ο φορέας καθολικής υπηρεσίας δεν αναγνωρίζει καμιά ευθύνη για τα αντικείμενα εκείνα που το περιεχόμενό τους είναι απαγορευμένο.

Ο κύριος ***** στην αναφορά του προς τον Συνήγορο του Πολίτη θέτει μια σειρά ερωτημάτων που αφορούν στο προκύψαν ζήτημα. Συγκεκριμένα ο κύριος **** θέτει τα ερωτήματα:

- γιατί τα ΕΛ.ΤΑ. παρέλαβαν το δέμα αφού αυτό ήταν απαγορευμένο;
- γιατί δεν του επιστρέφουν τα έξοδα αποστολής του;
- γιατί δεν τον αποζημιώνουν για την αξία του αντικειμένου (100 €) το οποίο άλλωστε ήταν ασφαλισμένο;



- γιατί δεν προσκομίζονται αποδεικτικά στοιχεία (φωτογραφίες) καταστροφής του δέματος;
- γιατί τα ΕΛ.ΤΑ. δεν ενημερώνουν τους πελάτες για τη σχετική νομοθεσία εκ των προτέρων (προφανώς πριν την συναλλαγή και την παράδοση δεμάτων);

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Πολίτη στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού του ρόλου θα ήθελε να θέσει υπόψη σας τα ανωτέρω ερωτήματα του κυρίου ***** καθώς επίσης ζητάμε να μας διευκρινίσετε:

- γιατί οι υπάλληλοι των ΕΛ.ΤΑ. Καλλιθέας παρέλαβαν το εν λόγω δέμα (το περιεχόμενο του οποίου είχε δηλωθεί από τον κύριο ***** στη σχετική φόρμα) αφού αυτό περιλαμβάνονταν στα απαγορευμένα; Η απορία μας ενισχύεται από το γεγονός ότι το περιεχόμενο του δέματος (λάδι) είναι κοινό και ως εκ τούτου θεωρούμε ότι οι υπάλληλοι όφειλαν να γνωρίζουν ότι αυτό περιλαμβάνεται στα απαγορευμένα περιεχόμενα,

- εάν, στην παρούσα χρονική στιγμή υφίσταται δυνατότητα αποζημίωσης του κυρίου **** είτε για την αξία του καταστραφέντος δέματος είτε/και, για τα ταχυδρομικά έξοδα τα οποία ο ενδιαφερόμενος κατέβαλε για την αποστολή του δέματος, τα οποία υπό άλλες συνθήκες - δηλαδή εάν είχε πληροφορηθεί από τους υπαλλήλους των ΕΛ.ΤΑ. Καλλιθέας ότι το περιεχόμενο του δέματος ήταν απαγορευμένο - ενδεχομένως να μην είχε προβεί στη σχετική αποστολή του.

Αναμένοντας με ενδιαφέρον την ενημέρωση της υπηρεσίας σας, σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση

Ευανθία Σαββίδη
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση: κύριο *****