



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ – ΠΟΛΙΤΗ

ΣΥΝΟΨΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Θέμα: Ενημέρωση πολιτών για τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία εισαγωγής και εκτελωνισμού προσωπικών ειδών (οικοσκευής, μέσων μεταφοράς και λοιπών ειδών) στο πλαίσιο της άσκησης του δικαιώματος μετοικεσίας.

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Καλλιόπη Σπανού

Ειδικός Επιστήμονας: Μάριος Πρωτοπαπάς

Αθήνα, Ιούνιος 2006

Θέμα: Ενημέρωση πολιτών για τις προϋποθέσεις και τη διαδικασία εισαγωγής και εκτελωνισμού προσωπικών ειδών (οικοσκευής, μέσων μεταφοράς και λοιπών ειδών) στο πλαίσιο της άσκησης του δικαιώματος μετοικεσίας.

Περίληψη

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. 9390/1/9-6-2005 αναφορά της προς τον Συνήγορο του Πολίτη η κα διαμαρτυρήθηκε για την ελλιπή ενημέρωση που έλαβε από το Ελληνικό Προξενείο του Αγίου Φραγκίσκου των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής αναφορικά με τη διαδικασία μετοικεσίας της και τα δικαιώματα που απορρέουν από αυτήν, και για το καθεστώς εξυπηρέτησης που επικρατεί στο Τελωνείο Πειραιά. Εξαιτίας των παραπάνω ταλαιπωρήθηκε ιδιαίτερα μετά τον ερχομό της στη χώρα προκειμένου να ταξινομήσει εντός της νόμιμης προθεσμίας το ΙΧ αυτοκίνητό της και, παράλληλα, να υποστεί σημαντική οικονομική ζημία,.

Η αναφορά κρίθηκε ότι παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον καθώς μέσω αυτής θίγεται το όλο ζήτημα της ενημέρωσης τόσο των Ελλήνων του εξωτερικού όσο και των λοιπών κατοίκων ξένων χωρών (εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης) αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την άσκηση του δικαιώματος της μετοικεσίας. Ανακύπτει επίσης θέμα με το καθεστώς που επικρατεί στα τελωνεία της χώρας και ειδικότερα την πολυπλοκότητα της διαδικασίας και την έλλειψη καθοδήγησης από πλευράς αρμοδίων τελωνειακών αρχών κατά το στάδιο του εκτελωνισμού των ειδών οικοσκευής, μέσων μεταφοράς και λοιπών ειδών των μετοικούντων.

Ιστορικό

Η πολίτης, όπως μας ενημέρωσε, πήγε το 2004 στο Προξενείο του Αγίου Φραγκίσκου των ΗΠΑ με σκοπό να πληροφορηθεί για τις ενέργειες στις οποίες έπρεπε να προβεί προκειμένου να επαναπατρισθεί στην Ελλάδα. Οι Προξενικές Αρχές της εν λόγω πόλης της χορήγησαν κάποιες γενικές πληροφορίες και την καθοδήγησαν στην υποβολή και διεκπεραίωση των σχετικών εντύπων για την έκδοση του πιστοποιητικού μετοικεσίας. Παρόλα αυτά δεν την προμήθευσαν με κανένα από τα ειδικά ενημερωτικά έντυπα που έχουν εκδοθεί για τους κατοίκους εξωτερικού από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών με την δικαιολογία ότι αυτά είχαν εξαντληθεί. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα να μην γνωρίζει (ή έστω να μην αντιληφθεί) η πολίτης βασικά στοιχεία της διαδικασίας μετοικεσίας και εκτελωνισμού, όπως για παράδειγμα το ότι όφειλε να έχει ολοκληρώσει τον εκτελωνισμό και την ταξινόμηση του ΙΧ αυτοκινήτου της εντός της ετήσιας διάρκειας του πιστοποιητικού μετοικεσίας άλλως αυτό ακινητοποιείται στο αρμόδιο τελωνείο, ή να αγνοεί άλλα στοιχεία όπως το ύψος των δασμών και φόρων τους οποίους θα καλείτο να καταβάλει για το εν λόγω ΙΧ έτσι ώστε να μπορεί να υπολογίσει εκ των προτέρων αν την συμφέρει οικονομικά να το φέρει στην Ελλάδα ως μέρος της οικοσκευής της. Όπως μας ανέφερε η πολίτης, το ποσό που κλήθηκε τελικώς να καταβάλλει για το ΙΧ της υπερέβαινε κατά πολύ την πραγματική του αξία, καθιστώντας παντελώς ασύμφορη την μεταφορά του στην Ελλάδα.

Η κα ήλθε στη χώρα στις αρχές του 2005, η δε οικοσκευή της (συμπεριλαμβανομένου και του ΙΧ αυτοκινήτου της) ακολούθησε λίγο αργότερα, τον Μάιο του 2005. Κατά την παραλαβή της οικοσκευής στο Τελωνείο Πειραιά η πολίτης θέλησε να προχωρήσει μόνη της στην διαδικασία εκτελωνισμού, πράγμα που αποδείχθηκε αδύνατο καθώς –όπως ισχυρίζεται- δεν υπήρξε καμία καθοδήγηση από πλευράς των αρμοδίων τελωνειακών υπαλλήλων. Εξαιτίας αυτού, και μετά από

προτροπή των ιδίων υπαλλήλων που αρνούσαν –κατ’ ουσία- να την εξυπηρετήσουν, εξαναγκάστηκε να καταφύγει στις υπηρεσίες ενός από τους ιδιώτες εκτελωνιστές που βρίσκονταν στο χώρο του τελωνείου, επιβαρυνόμενη βέβαια με τη σχετική αμοιβή του.

Διαπιστώσεις

Από το σύντομο ιστορικό που προηγήθηκε ανακύπτουν με σαφήνεια δυο κρίσιμα ζητήματα.

A) Το πρώτο αφορά στην ποιότητα και πληρότητα της ενημέρωσης που παρέχεται από τις υπηρεσίες του Ελληνικού κράτους στην αλλοδαπή σε Έλληνες και ξένους πολίτες σχετικά με τη διεκπεραίωση φορολογικής φύσεως υποθέσεων τους (στο πλαίσιο των προβλεπόμενων τελωνειακών απαλλαγών και διευκολύνσεων) με το ελληνικό δημόσιο. Η περίπτωση της Προξενικής Αρχής του Αγίου Φραγκίσκου είναι αντιπροσωπευτική. Από μια σύντομη άτυπη έρευνα που πραγματοποίησε ο Συνήγορος του Πολίτη διαπιστώθηκε ότι όντως πολλά από τα Προξενία της χώρας στο εξωτερικό (εκτός Ε.Ε.) δεν διαθέτουν τα εξειδικευμένα έντυπα του Υπ. Οικονομίας και Οικονομικών¹, προφανώς επειδή αυτά εξαντλήθηκαν και δεν ζητήθηκε η προμήθεια νέων, ούτε επιδείχθηκε η στοιχειώδης επιμέλεια της διατήρησης ενός –έστω- εντύπου για αναπαραγωγή, όταν αυτό απαιτηθεί. Τα έντυπα αυτά δεν χορηγήθηκαν στο Υπουργείο Εξωτερικών σε ηλεκτρονική μορφή, αν και σύμφωνα με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπ. Οικονομίας και Οικονομικών υπάρχουν στην ιστοσελίδα του Υπουργείου. Οι υπάλληλοι όμως των προξενικών αρχών με τις οποίες ήλθε σε επικοινωνία ο Συνήγορος του Πολίτη αγνοούσαν αυτή την λεπτομέρεια και συνεπώς αδυνατούσαν να παραπέμψουν αρμοδίως τους ενδιαφερόμενους πολίτες. Οι πιο επιμελείς υπάλληλοι χορηγούσαν στους πολίτες τα τηλέφωνα των αρμόδιων κεντρικών διευθύνσεων του Υπ. Οικονομίας και Οικονομικών για να αντλήσουν από εκεί τις πληροφορίες που χρειαζόνταν.

Πέραν όμως της διαθεσιμότητας των εν λόγω εντύπων, πρέπει να εκληφθεί ως παράλειψη η μη πρόβλεψη της διάθεσης αυτών σε μια έστω ξένη γλώσσα (την αγγλική ως πιο διαδεδομένη μεταξύ των χωρών όπου υπάρχει έντονο το ελληνικό στοιχείο), καθώς εξ ορισμού οι αποδέκτες αυτών των εντύπων θα έχουν προβλήματα κατανόησης και χειρισμού της ελληνικής γλώσσας, αποκομμένοι από αυτήν επί σειρά ετών (ίσως και δεκαετιών) ή όντας αλλοδαποί. Όσον αφορά δε την ύπαρξη των εν λόγω οδηγιών και εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του Υπουργείου, πρέπει να σημειωθεί ότι η ύπαρξη αυτών δεν κατέστη δυνατό να επιβεβαιωθεί καθώς η συγκεκριμένη ιστοσελίδα (παρά την πρόσφατη απλούστευσή / βελτίωσή της) κρίνεται ως περίπλοκη και όχι ιδιαίτερα φιλική προς τον περιστασιακό χρήστη². Το γεγονός δε ότι είναι μόνο στην ελληνική γλώσσα καθιστά την χρήση της –όπως και στην περίπτωση των εντύπων- απαγορευτική για τους μη ελληνομαθείς.

¹ Το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών στοχεύοντας στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών ξεκίνησε το 1999 την έκδοση σειράς ενημερωτικών φυλλαδίων για κατοίκους εξωτερικού και οδηγών φορολογικών διαδικασιών που καλύπτουν πολλά από τα σημαντικότερα θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου. Όσον αφορά την περίπτωση της κας, η χορήγηση των δυο ενημερωτικών εντύπων που έχουν εκδοθεί με θέματα τις τελωνειακές απαλλαγές και διευκολύνσεις και πληροφορίες για ιδιώτες που φέρνουν στην Ελλάδα ΙΧ επιβατικά αυτοκίνητα από άλλες χώρες, θα μπορούσε να έχει οδηγήσει στην αποφυγή της περιγραφείσας τάλαιπωρίας και οικονομικής επιβάρυνσης.

² Στην ιστοσελίδα της ΓΓΠΣ, στην ενότητα «Τελωνειακή Ενημέρωση», επιλογή «Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις για τελωνειακά θέματα», παρέχεται σε συμπιεσμένη μορφή Εγχειρίδιο των συνηθέστερων ερωτημάτων που υποβάλλονται από τους πολίτες και των αντίστοιχων απαντήσεων σε τελωνειακά θέματα, εξ ορισμού όμως το εγχειρίδιο αυτό είναι ελλιπές και μη κατάλληλα δομημένο για να επιτελέσει χρέη «Οδηγού».

B) Το δεύτερο ζήτημα που ανακύπτει από την συγκεκριμένη περίπτωση αφορά τη δυνατότητα του εκάστοτε μετοικούντος να διεκπεραιώσει μόνος του –χωρίς να απαιτείται η μεσολάβηση εξειδικευμένου επαγγελματία- τη διαδικασία εκτελωνισμού των προσωπικών του ειδών (οικοσκευής, μεταφορικών μέσων και λοιπών ειδών). Τα δυο βασικά έντυπα των οποίων απαιτείται η συμπλήρωση (τα έντυπα της Διασάφησης και της Δήλωσης Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης και λοιπών Φορολογιών) είναι ιδιαίτερα περίπλοκα και δυσνόητα, καθιστώντας την ορθή συμπλήρωσή τους πρακτικά αδύνατη σε όποιον δεν διαθέτει την κατάλληλη τεχνογνωσία³. Παρέχεται μεν η δυνατότητα συμπλήρωσης και υποβολής αυτών από αντιπρόσωπο του δικαιούχου, αυτό όμως δεν λειτουργεί θετικά υπέρ του μετοικούντος καθώς οι υπηρεσίες των ιδιωτών εκτελωνιστών παρέχονται μόνο επ' αμοιβή (και μάλιστα έναντι ιδιαίτερα υψηλού τιμήματος). Η δε πρακτική πολλών τελωνειακών υπαλλήλων στα αιτήματα των μετοικούντων για παροχή καθοδήγησης και διευκρινίσεων συνίσταται στην άνευ άλλου τινός παραπομπή τους στους προαναφερθέντες ιδιώτες εκτελωνιστές.

Η ύπαρξη και λειτουργία του συγκεκριμένου επαγγελματικού κλάδου στον τελωνειακό χώρο είναι απόλυτα κατανοητή και δικαιολογημένη, όπως άλλωστε και η αντίστοιχη των φοροτεχνικών και λογιστών στον φορολογικό χώρο. Αυτό όμως δεν αναιρεί την υποχρέωση της πολιτείας να παράσχει, σε όσους δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να εξασφαλίσουν τις υπηρεσίες ενός εκτελωνιστή ή απλά δεν το επιθυμούν, τη στοιχειώδη συνδρομή δια της εκδόσεως ενός φυλλαδίου παροχής οδηγιών για την ορθή συμπλήρωση των ανωτέρω εντύπων, κατά το παράδειγμα του οδηγού για την συμπλήρωση των δηλώσεων φόρου εισοδήματος που διανέμεται κάθε έτος στο σύνολο των φορολογούμενων.

Ενέργειες του Συνηγόρου του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε την πρωτοβουλία να προτείνει και να συντονίσει συνάντηση εργασίας με τη συμμετοχή των συναρμόδιων υπηρεσιών των δυο εμπλεκόμενων υπουργείων (Οικονομίας & Οικονομικών και Εξωτερικών) για την αλληλοενημέρωση, ανταλλαγή απόψεων και υποβολή συγκεκριμένων προτάσεων για τη βελτίωση της πληροφόρησης και την απλούστευση / υποβοήθηση της διαδικασίας μετοικεσίας εν γένει.

Ως βασικά σημεία επεξεργασίας προσδιορίστηκαν εκ των προτέρων τα ακόλουθα:

- Επάρκεια και διανομή ενημερωτικών εντύπων του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών
- Έκδοση των εντύπων σε ξένη γλώσσα (αγγλική)
- Αναμόρφωση του συστήματος διανομής των εντύπων στα Προξενεία και τις Πρεσβείες της Ελλάδος στην αλλοδαπή.
- Διάθεση του ενημερωτικού υλικού σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή
- Δυνατότητες βελτίωσης των ιστοσελίδων και των δυο Υπουργείων (θεματική αναδιάρθρωση, χρήση και αγγλικής γλώσσας)
- Έκδοση Οδηγού Διασάφησης και Δήλωσης Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (ή βασικών / συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων τελωνειακών εντύπων)

³ Όπως ενημερώθηκε ο Συνήγορος του Πολίτη από τη Δ/ση Τελωνειακών Διαδικασιών του Υπ. Οικονομίας και Οικονομικών (Δ19), τα συγκεκριμένα έντυπα είναι Κοινοτικά και αποτελούν Παραρτήματα του Ευρωπαϊκού Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην δύναται η Ελληνική Κυβέρνηση να παρέμβει μονομερώς για να τα απλοποιήσει περαιτέρω, παρά το γεγονός ότι αναγνωρίζεται ο περίπλοκος χαρακτήρας τους .

Στη συνάντηση εργασίας που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη στις 13 Απριλίου 2006, πέραν κλιμακίου της Αρχής, συμμετείχαν από πλευράς Υπ. Εξωτερικών η Ε3 Δ/ση Διοικητικών & Δικαστικών Υποθέσεων και η Γενική Επιθεώρηση του Υπουργείου, και από πλευράς Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών η Δ6 Δ/ση Οργάνωσης, η Δ18 Δ/ση Τελωνειακών Οικονομικών Συστημάτων και η Δ19 Δ/ση Τελωνειακών Διαδικασιών.

Απολογισμός συνάντησης εργασίας

Η συνάντηση εργασίας κινήθηκε σε δυο άξονες, α) της ποιότητας και πληρότητας της ενημέρωσης και β) της απλούστευσης διαδικασιών.

Συζητήθηκαν και συμφωνήθηκαν τα εξής:

1) Καταρχήν κατεγράφη η συμφωνία των δύο Υπουργείων για την ανάγκη αναμόρφωσης και αμοιβαίας διασύνδεσης των ιστοσελίδων τους προς την κατεύθυνση της απλοποίησης και της διευκόλυνσης των χρηστών στη διαδικασία της αναζήτησης των κρίσιμων πληροφοριών για την διαδικασία της μετοικεσίας και του εκτελωνισμού των οικοσκευών.

2) Από πλευράς Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών, και ειδικότερα όσον αφορά τα δυο κρίσιμα έντυπα της εν λόγω διαδικασίας, δηλ. της Διασάφησης και της Δήλωσης Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης:

- Διευκρινίστηκε ότι για την παραλαβή οικοσκευής (πλην ΙΧ αυτοκινήτου) χρησιμοποιείται ειδικό έντυπο απλουστευμένης Διασάφησης το οποίο συντάσσεται από τις τελωνειακές αρχές και υπογράφεται απλώς από τον πολίτη, συνεπώς δεν απαιτείται κάποια παρέμβαση στο τμήμα αυτό της διαδικασίας.
- Ως προς το δεύτερο έντυπο συμφωνήθηκε η δημιουργία ενός απλουστευμένου κειμένου οδηγίων που θα περιγράφει αναλυτικά όλα τα βασικά βήματα και ενέργειες στα οποία οφείλει να προβεί κάθε ομογενής μετά την παραλαβή του πιστοποιητικού μετοικεσίας και τη μεταφορά της οικοσκευής του και τυχόν ΙΧ επιβατικού αυτοκινήτου στην Ελλάδα, προκειμένου να τα εκτελωνίσει. Το κείμενο αυτό θα λάβει κατά πάσα πιθανότητα τη μορφή ενημερωτικού οδηγού και θα διανέμεται από τις Προξενικές Αρχές της χώρας μας.
- Συμφωνήθηκε επίσης το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών να προμηθεύσει το Υπ. Εξωτερικών με όλη τη σειρά ενημερωτικών φυλλαδίων και οδηγών φορολογικών διαδικασιών για κατοίκους εξωτερικού σε αριθμό ικανό για την κάλυψη των αναγκών όλων των Προξενικών Αρχών του εξωτερικού.
- Τέλος, συμφωνήθηκε η ανάρτηση όλων των ανωτέρω εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή στο διαδίκτυο.

3) Το Υπ. Εξωτερικών από την πλευρά του δεσμεύτηκε να προωθήσει τις διαδικασίες:

- Για την αποστολή με δική του ευθύνη και κόστος των εντύπων που θα του δοθούν από το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών.
- Για την παροχή μεταφραστικών υπηρεσιών προς το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών προκειμένου να μεταφραστούν τα υπάρχοντα έντυπα στην αγγλική (τουλάχιστον) γλώσσα, αλλά και για την κατασκευή ιστοσελίδας σε αντίστοιχη ξένη γλώσσα.
- Για την καταχώριση των αριθμών τηλεφώνου των αρμοδίων στελεχών στο οργανόγραμμα του Υπουργείου που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η επικοινωνία τόσο με τους πολίτες όσο και με άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εκτιμά ότι η συνάντηση υπήρξε επιτυχημένη, καθώς – πέραν των άλλων- θεμελιώθηκε μεταξύ των δυο Υπουργείων ουσιαστικός διάυλος επικοινωνίας και κλίμα καλής συνεργασίας. Η ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των στελεχών των Υπουργείων ήταν γόνιμη, και τέθηκαν επί τάπητος συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση της πληροφόρησης και την απλούστευση / υποβοήθηση της διαδικασίας μετοικεσίας. Τα οφέλη που δυνητικά θα προκύψουν από την υλοποίηση αυτών δύνανται να είναι πολλαπλασιαστικά, καθώς όχι μόνο θα διευκολύνουν ουσιαστικά τους επιθυμούντες να εγκατασταθούν μόνιμως στη χώρα μας (Έλληνες πολίτες και μη), αλλά παράλληλα θα βελτιώσουν την εικόνα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και της χώρας γενικότερα στο εξωτερικό.

Η Αρχή αναμένει την υλοποίηση των ανωτέρω δεσμεύσεων από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Υπουργείων και παραμένει στη διάθεσή τους για την παροχή οποιασδήποτε συνδρομής προκειμένου να εδραιωθεί ένα στέρεο περιβάλλον συνεργασίας.