

Η μετάφραση αυτής της σελίδας είναι προϊόν αυτόματης μετάφρασης [Σύνδεσμος]. Οι αυτόματες μεταφράσεις μπορεί να περιέχουν σφάλματα που δυνητικά μειώνουν τη σαφήνεια και την ακρίβεια· ο Διαμεσολαβητής δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν αποκλίσεις. Για πιο αξιόπιστες πληροφορίες και μεγαλύτερη νομική ασφάλεια, ανατρέξτε στην πρωτότυπη έκδοση που αγγλικά περιέχεται στον ανωτέρω σύνδεσμο. Για περισσότερες πληροφορίες συμβουλευτείτε τη [γλωσσική και μεταφραστική πολιτική \[Σύνδεσμος\]](#) μας.

Απόφαση στην υπόθεση 2060/2008/VIK - Ισχυρισμός περί αδυναμίας τήρησης της ισότητας διαφορετικών αλφαβήτων στην ΕΕ

Απόφαση

Υπόθεση 2060/2008/VIK - Εκκίνηση έρευνας στις 25/07/2008 - Απόφαση στις 11/11/2009

Ο καταγγέλλων, βούλγαρος υπήκοος, υπέβαλε αίτηση στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η αίτησή του αφορούσε τον δικτυακό τόπο του βιβλιοπωλείου της ΕΕ (EU Bookshop), τον οποίο τηρεί η Υπηρεσία Εκδόσεων. Ο καταγγέλλων παραπονέθηκε για το γεγονός ότι το έντυπο ηλεκτρονικής εγγραφής που είναι διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο του βιβλιοπωλείου της ΕΕ μπορούσε να συμπληρωθεί μόνο με χαρακτήρες λατινικού αλφαβήτου. Ισχυρίστηκε ότι θα έπρεπε να υπάρχει η δυνατότητα χρήσης κυριλλικών και ελληνικών χαρακτήρων.

Δεδομένου ότι η προαναφερθείσα αίτηση περιείχε ισχυρισμούς περί κακοδιαχείρισης, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αναφορών διαβίβασε την υπόθεση στον Διαμεσολαβητή, ο οποίος πρόβη σε έρευνα του θέματος.

Στη διάρκεια της έρευνας, το Γραφείο Εκδόσεων προέβαλε δύο λόγους για να αιτιολογήσει τη θέση του: (i) την ανάγκη να τηρούνται οι συστάσεις της παγκόσμιας ταχυδρομικής ένωσης και (ii) τεχνικούς λόγους. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε τους λόγους αυτούς μη πειστικούς και όχι άμεσα σχετικούς με τον τρόπο με τον οποίο θα έπρεπε να έχει οργανώσει το Γραφείο Εκδόσεων την ηλεκτρονική εγγραφή των χρηστών του. Ως εκ τούτου, υπέβαλε πρόταση στο Γραφείο Εκδόσεων για φιλικό διακανονισμό, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 5 των καταστατικών κανόνων του.

Το Γραφείο Εκδόσεων αποδέχθηκε την πρόταση φιλικού διακανονισμού και δεσμεύτηκε να διασφαλίσει ότι, έως το τέλος του πρώτου τριμήνου του 2010, θα είναι εφικτή η χρήση κυριλλικών και ελληνικών χαρακτήρων για την ηλεκτρονική εγγραφή στον δικτυακό τόπο του βιβλιοπωλείου της ΕΕ. Στην παρατήρησή του, ο καταγγέλλων επεσήμανε ότι ήταν



ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της καταγγελίας του. Ως εκ τούτου, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την εξέταση της υπόθεσης.

ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

1. Στις 5 Φεβρουαρίου 2008, ο καταγγέλλων, Βούλγαρος πολίτης, υπέβαλε αναφορά στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η αναφορά αφορούσε τον ιστότοπο του EU Bookshop, τον οποίο διατηρεί η Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (στο εξής: Υπηρεσία Εκδόσεων). Ο καταγγέλλων επέκρινε το γεγονός ότι το ηλεκτρονικό έντυπο εγγραφής που διατίθεται στον ιστότοπο του EU Bookshop θα μπορούσε να συμπληρωθεί μόνο εάν χρησιμοποιούσε λατινικούς χαρακτήρες αλφαβήτου.

2. Στις 22 Ιουλίου 2008, ο πρόεδρος της Επιτροπής Αναφορών ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή σχετικά με τα συμπεράσματα της επιτροπής επί του θέματος. Θεωρεί ότι η αναφορά περιείχε ισχυρισμούς για κακοδιοίκηση και, ως εκ τούτου, θα ενέπιπτε στην εντολή του Διαμεσολαβητή. Ως εκ τούτου, αποφάσισε να διαβιβάσει την υπόθεση σε αυτόν.

ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΪΜΕΝΟ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

3. Στις 25 Ιουλίου 2008, ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνα σχετικά με τους ακόλουθους ισχυρισμούς και ισχυρισμούς:

Ισχυρισμός :

Η Υπηρεσία Εκδόσεων δεν έχει σεβαστεί δεόντως την ισότητα των διαφόρων αλφαβήτων. Στο πλαίσιο αυτό, ο καταγγέλλων επισήμανε ότι η δημιουργία προσωπικού προφίλ με το ηλεκτρονικό έντυπο εγγραφής που διατίθεται στον ιστότοπο του EU Bookshop είναι δυνατή μόνο εάν κάποιος χρησιμοποιεί λατινικούς χαρακτήρες αλφαβήτου.

Ισχυρισμός :

Θα πρέπει να καταστεί δυνατή η συμπλήρωση του ηλεκτρονικού εντύπου εγγραφής και με κυριλλικούς και ελληνικούς χαρακτήρες.

Η ΈΡΕΥΝΑ

4. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Υπηρεσία Εκδόσεων να υποβάλει γνώμη σχετικά με τον ανωτέρω ισχυρισμό και ισχυρισμό. Στις 30 Οκτωβρίου 2008, η Υπηρεσία Εκδόσεων διατύπωσε τη γνώμη της. Ο καταγγέλλων είχε τη δυνατότητα να υποβάλει παρατηρήσεις έως τις 31 Δεκεμβρίου 2008. Δεν ελήφθησαν παρατηρήσεις από αυτόν. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια τηλεφωνικής συνομιλίας με τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή στις 9 Ιουλίου 2009, και με



ηλεκτρονικό μήνυμα που απεστάλη αυθημερόν στον Διαμεσολαβητή, ο καταγγέλλων επιβεβαίωσε ότι εμμένει στην καταγγελία του.

5. Στις 23 Ιουλίου 2009, και μετά από προσεκτική εξέταση της γνώμης και των παρατηρήσεων του καταγγέλλοντος, ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε στην Υπηρεσία Εκδόσεων πρόταση για φιλική λύση, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 5 του καταστατικού του.

6. Με επιστολή της 30ής Σεπτεμβρίου 2009, η Υπηρεσία Εκδόσεων ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι αποδέχθηκε την πρόταση φιλικής λύσης. Με την ευκαιρία τηλεφωνικής συνομιλίας με τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή στις 7 Οκτωβρίου 2009, ο καταγγέλλων εξήγησε ότι ήταν ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της έρευνας.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΡΙΑΣ

Α. Όσον αφορά την εικαζόμενη ανισότητα των αντίστοιχων αλφαβητών στον ιστότοπο του EU Bookshop και τη σχετική αξίωση

Επιχειρήματα που υποβλήθηκαν στη Διαμεσολαβητρία

7. Ο καταγγέλλων επισήμανε ότι το κυριλλικό αλφάβητο είχε γίνει το τρίτο επίσημο αλφάβητο (μετά το λατινικό και το ελληνικό) της ΕΕ. Από την 1η Ιανουαρίου 2007, το κυριλλικό αλφάβητο έχει την ίδια ιδιότητα με τα άλλα δύο αλφάβητα και, ως εκ τούτου, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους πολίτες στην αλληλογραφία τους με τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας. Ωστόσο, σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα, η θεμελιώδης αυτή αρχή δεν τηρήθηκε στον ιστότοπο του EU Bookshop, τον οποίο διαχειρίζεται η Υπηρεσία Εκδόσεων [1]. Ο καταγγέλλων εξήγησε ότι, κατά την παραγγελία δημοσιεύσεων στο διαδίκτυο, οι πολίτες έπρεπε να δημιουργήσουν ένα προσωπικό προφίλ. Αυτό ήταν δυνατό μόνο με λατινικούς χαρακτήρες αλφαβήτου. Σύμφωνα με τον ίδιο, πρόκειται για πράξη διάκρισης *έναντι των* ευρωπαίων πολιτών που χρησιμοποιούν το κυριλλικό και ελληνικό αλφάβητο και παραβίαση της αρχής της ισότητας όλων των επίσημων γλωσσών και γραφών της ΕΕ.

8. Ο καταγγέλλων παρατήρησε στο πλαίσιο αυτό ότι ήταν επίσης δυνατή η παραγγελία δημοσιεύσεων από τον ιστότοπο του Συμβουλίου της ΕΕ, αλλά το σχετικό έντυπο θα μπορούσε να συμπληρωθεί εύκολα, χρησιμοποιώντας λατινικούς, κυριλλικούς ή ελληνικούς χαρακτήρες.

9. Στη γνώμη της, η Υπηρεσία Εκδόσεων σημείωσε ότι ο ιστότοπος του Βιβλιοπωλείου της ΕΕ είναι επί του παρόντος διαθέσιμος σε 23 γλώσσες, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας του καταγγέλλοντος, της βουλγαρικής. Για να έχουν πρόσβαση σε εξατομικευμένες λειτουργίες, οι χρήστες πρέπει να εγγραφούν ηλεκτρονικά. Ωστόσο, για τεχνικούς λόγους, τα έντυπα εγγραφής μπορούν να συμπληρωθούν μόνο με τυπικούς λατινικούς χαρακτήρες. Ειδικοί χαρακτήρες και διακριτικά σημάδια, όπως σκανδιναβικοί χαρακτήρες, umlauts, ή προφορές, δεν είναι



διαθέσιμοι. Παρόμοιος περιορισμός ισχύει και για το έντυπο παραγγελίας.

10. Η Υπηρεσία Εκδόσεων εξήγησε ότι ο περιορισμός οφειλόταν στις συστάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, οι οποίες παρατίθενται στο Εγχειρίδιο Ταχυδρομείων [2] , το οποίο ορίζει ότι οι διευθύνσεις σε επιστολές ή πακέτα που αποστέλλονται με διεθνή ταχυδρομείο θα πρέπει να γράφονται με « *Ρωμαϊκές επιστολές και αραβικούς αριθμούς* ». Για τις χώρες που χρησιμοποιούν άλλα αλφάβητα, συνέστησε την προσθήκη της διεύθυνσης στο άλλο αλφάβητο.

11. Το θεσμικό όργανο επισήμανε επίσης ότι οι μηχανές και η τεχνολογία που χρησιμοποιούνται επί του παρόντος για το « *back-office* » του βιβλιοπωλείου της ΕΕ δεν ήταν σε θέση να χειριστούν τη διπλή διεύθυνση. Ως εκ τούτου, χρησιμοποιήθηκαν μόνο οι διευθύνσεις με λατινικούς χαρακτήρες. Ανεξάρτητα από τη γλώσσα, το σύστημα δεν ήταν επίσης σε θέση να αναγνωρίσει την προφορά και τους ειδικούς χαρακτήρες οποιουδήποτε είδους. Ωστόσο, η Υπηρεσία Εκδόσεων δήλωσε ότι επιδιώκει την αντικατάσταση του λογισμικού της EU Bookshop και θα προσπαθήσει να διασφαλίσει ότι το νέο λογισμικό θα ανταποκρίνεται στις ανησυχίες του καταγγέλλοντος. Ωστόσο, αυτό θα εξαρτηθεί από τη διαθεσιμότητα κατάλληλων μηχανημάτων και προγραμμάτων που θα είναι σε θέση να αντεπεξέλθουν τόσο στον μεγάλο όγκο υλικού που αποστέλλει η Υπηρεσία Εκδόσεων όσο και στον χειρισμό διπλής διεύθυνσης σε πολλές γλώσσες και αλφάβητα.

12. Τέλος, η Υπηρεσία Εκδόσεων σημείωσε ότι, μετά την προσχώρηση της Βουλγαρίας στην ΕΕ το 2007, διασφάλισε γρήγορα ότι οι μεγάλοι δημόσιοι ιστότοποι της εμφάνιζαν σελίδες πλοήγησης στη βουλγαρική γλώσσα. Το θεσμικό όργανο θεώρησε ότι αυτό αποδεικνύει τη συνεχή προσήλωσή του στην πολυγλωσσία, αλλά αναγνώρισε ότι απομένει ακόμη περισσότερη δουλειά. Η Υπηρεσία Εκδόσεων ζήτησε επίσης συγγνώμη από τον καταγγέλλοντα, αν είχε δώσει την εντύπωση ότι δεν ήταν ευαίσθητη σε γλωσσικά ζητήματα και τον διαβεβαίωσε ότι η πολυγλωσσία βρισκόταν στο επίκεντρο των καθημερινών της ενδιαφερόντων.

13. Κατά τη διάρκεια τηλεφωνικής συνομιλίας με τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή στις 9 Ιουλίου 2009, και με ηλεκτρονικό μήνυμα που απεστάλη αυθημερόν στον Διαμεσολαβητή, ο καταγγέλλων επανέλαβε ότι η βουλγαρική και η ελληνική γλώσσα (γραμμένο με το κυριλλικό και ελληνικό αλφάβητο) είναι επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως εκ τούτου, οι Βούλγαροι και οι Έλληνες πολίτες έχουν το δικαίωμα να επικοινωνούν με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ στις γλώσσες αυτές. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει τη χρήση ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο καταγγέλλων επισήμανε ότι αυτό δεν θα πρέπει να εμποδίζεται για τεχνικούς λόγους. Το τρέχον τεχνολογικό λογισμικό και το υλικό επιτρέπουν τη χρήση όλων των πιθανών αλφαβητών. Επισήμανε επίσης ότι η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση συνιστά διπλή αντιμετώπιση όταν η χώρα προορισμού δεν χρησιμοποιεί το λατινικό αλφάβητο. Τέλος, σημείωσε ότι η καταγγελία του εγείρει ζήτημα αρχής, το οποίο ελπίζει ότι θα εξετάσει η Υπηρεσία Εκδόσεων.

Η προκαταρκτική αξιολόγηση της Διαμεσολαβητριας που οδηγεί σε πρόταση φιλικής λύσης

14. Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων προέβαλε δύο λόγους για να



δικαιολογήσει τη θέση της: i) την ανάγκη να ακολουθηθούν οι συστάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης· και ii) τεχνικοί λόγοι.

15. Όσον αφορά το πρώτο από τα επιχειρήματα αυτά, η Υπηρεσία Εκδόσεων παρέπεμψε στις συστάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, οι οποίες παρατίθενται στο Εγχειρίδιο Επιστολών Ταχυδρομείων. Ο σχετικός κανόνας του εγχειριδίου σχετικά με τη διεύθυνση έχει ως εξής:

« Η διεύθυνση του παραλήπτη είναι διατυπωμένη με ακρίβεια και πληρότητα. Πρέπει να είναι πολύ ευανάγνωστα με ρωμαϊκά γράμματα και αραβικούς αριθμούς. Εάν στη χώρα προορισμού χρησιμοποιούνται άλλα γράμματα και αριθμοί, συνιστάται να αναγράφεται και η διεύθυνση με τα εν λόγω γράμματα και αριθμούς ...» [3]

16. Επομένως, φαίνεται ότι η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση συνιστά, κατά την αποστολή ταχυδρομείου σε χώρες που δεν χρησιμοποιούν το λατινικό αλφάβητο, η διεύθυνση να αναγράφεται επίσης με τα γράμματα και τους αριθμούς που χρησιμοποιούνται στη χώρα αυτή. Επομένως, είναι σαφές ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων δεν ακολούθησε τις συστάσεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Ωστόσο, οι εν λόγω συστάσεις αφορούν μόνο τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να αντιμετωπίζονται τα αντικείμενα που προορίζονται για παράδοση ταχυδρομικώς. Δεν έχουν άμεση σχέση με τον τρόπο με τον οποίο η Υπηρεσία Εκδόσεων θα πρέπει να οργανώνει την ηλεκτρονική καταχώριση των χρηστών της.

17. Όσον αφορά το δεύτερο επιχείρημα, η Υπηρεσία Εκδόσεων υποστήριξε ότι, λόγω ορισμένων περιορισμών λογισμικού, μπορούσε επί του παρόντος να αποστέλλει μόνο επιστολές με διευθύνσεις γραμμένες με λατινικούς χαρακτήρες. Και πάλι, το επιχείρημα αυτό αφορούσε την αποστολή αντικειμένων για παράδοση μέσω ταχυδρομείου και όχι το ζήτημα του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να οργανωθεί η ηλεκτρονική εγγραφή των χρηστών. Ωστόσο, ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων επιθυμούσε να υποστηρίξει ότι οι τεχνικοί λόγοι της εμπόδιζαν επίσης να επιτρέψει τη χρήση ελληνικών ή κυριλλικών χαρακτήρων για τους σκοπούς της επιγραμμικής εγγραφής.

18. Ο καταγγέλλων επισήμανε ότι άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ιδίως το Συμβούλιο της ΕΕ, είχαν ήδη βρει επαρκείς τρόπους για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού, δεδομένου ότι το δελτίο παραγγελίας για τις δωρεάν εκδόσεις του Συμβουλίου μπορεί να συμπληρωθεί με λατινικούς, κυριλλικούς ή ελληνικούς χαρακτήρες. Ο Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε τον ιστότοπο του Συμβουλίου προκειμένου να επαληθεύσει τη δήλωση του καταγγέλλοντος. Διαπίστωσε ότι το ηλεκτρονικό δελτίο παραγγελίας του Συμβουλίου για δωρεάν εκδόσεις μπορεί πράγματι να συμπληρωθεί με λατινικούς, κυριλλικούς ή ελληνικούς χαρακτήρες. Επομένως, φαίνεται ότι η χρήση περισσότερων του ενός αλφαβήτων για την επιγραμμική καταχώριση δεν δημιουργεί ανυπέρβλητα τεχνικά προβλήματα.

19. Η Υπηρεσία Εκδόσεων επισήμανε ότι επιδιώκει την αντικατάσταση του λογισμικού του Βιβλιοπωλείου της ΕΕ και ότι θα προσπαθήσει να διασφαλίσει ότι οι ανησυχίες του καταγγέλλοντος θα λυθούν από το νέο λογισμικό. Η Διαμεσολαβήτρια σημείωσε, ωστόσο, ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων δεν ανέλαβε σταθερή και συγκεκριμένη δέσμευση ως προς το θέμα αυτό.



Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι, ενώ το κυριλλικό αλφάβητο άρχισε να ισχύει για την ΕΕ μόνο μετά την προσχώρηση της Βουλγαρίας το 2007, η ένταξη της Ελλάδας στην ΕΕ χρονολογείται από το 1981.

20. Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, ο Διαμεσολαβητής προέβη σε προκαταρκτική διαπίστωση ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων δεν επέτρεψε στους πολίτες να χρησιμοποιούν το ελληνικό και το κυριλλικό αλφάβητο κατά την εγγραφή τους στον ιστότοπο του Βιβλιοπωλείου της ΕΕ ή να παράσχουν πειστικούς λόγους για τους οποίους δεν θα μπορούσε ή θα έπρεπε να καταστεί διαθέσιμη η δυνατότητα αυτή. Κατά την προκαταρκτική του άποψη, πρόκειται για περίπτωση κακοδιοίκησης.

21. Ως εκ τούτου, ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε την ακόλουθη πρόταση για φιλική λύση σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 5 του καθεστώτος του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή:

Η Υπηρεσία Εκδόσεων θα μπορούσε να επανεξετάσει τη θέση της και να καταστήσει δυνατή τη χρήση του ελληνικού και του κυριλλικού αλφαβήτου κατά την εγγραφή στον ιστότοπο του Βιβλιοπωλείου της ΕΕ ή να παράσχει πειστικούς λόγους για τους οποίους δεν θα μπορούσε ή θα έπρεπε να καταστεί διαθέσιμη η δυνατότητα αυτή.

Τα επιχειρήματα που παρουσιάστηκαν στον Διαμεσολαβητή μετά την πρόταση φιλικής λύσης

22. Στην απάντησή της, η Υπηρεσία Εκδόσεων δεσμεύτηκε να διασφαλίσει ότι, έως το τέλος του πρώτου τριμήνου του 2010, θα είναι δυνατή η χρήση τόσο του ελληνικού όσο και του κυριλλικού αλφαβήτου για επιγραμμική εγγραφή στον ιστότοπο του EU Bookshop.

23. Ο καταγγέλλων ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι ήταν απόλυτα ικανοποιημένος με την έκβαση της υπόθεσης και το γεγονός ότι η Υπηρεσία Εκδόσεων θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να ικανοποιήσει την απαίτησή του σε εύθετο χρόνο.

B. Συμπεράσματα

Βάσει της έρευνάς του σχετικά με την εν λόγω καταγγελία, ο Διαμεσολαβητής την περατώνει με το ακόλουθο συμπέρασμα:

Ο Διαμεσολαβητής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι έχει επιτευχθεί φιλική λύση και ότι, ως εκ τούτου, η υπόθεση διευθετήθηκε από την Υπηρεσία Εκδόσεων.

Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, ο Διαμεσολαβητής περατώνει την υπόθεση.

Ο καταγγέλλων και ο γενικός διευθυντής της Υπηρεσίας Εκδόσεων θα ενημερωθούν για την παρούσα απόφαση.



Π. Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ

Στρασβούργο στις 11 Νοεμβρίου 2009

[1] Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι: <http://bookshop.europa.eu/> [Σύνδεσμος]

[2] Εγκρίθηκε το 2005 από το Διεθνές Γραφείο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.

[3] Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, Εγχειρίδιο Επιστολών, Άρθρο RL 123 (Όροι αποδοχής των αντικειμένων. Το μακιγιάζ. Συσκευασία).