

8 faktów, które warto znać zanim wyślemy paczkę



Redakcja:

Departament Rynku Poczтового 2018

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)



Po pierwsze: kiedy przesyłkę uznaje się za zagubioną?

Trzeba rozróżnić tzw. usługę powszechną, świadczoną przez Poczta Polską oraz inne usługi pocztowe świadczone przez operatorów pocztowych. W pierwszym przypadku reklamację można złożyć po upływie 14 dni od nadania przesyłki, jednakże do wskazanego okresu nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy. To właśnie po tym terminie przesyłkę uznaje się za zagubioną. W przypadku innych usług pocztowych termin ten jest określony w regulaminie danego operatora. Warto zatem wczytać się w taki regulamin zanim w ogóle skorzystamy z usługi danego operatora.



Po drugie: co możemy zrobić, gdy paczka zaginie?

Za każdym razem możemy złożyć reklamację do operatora pocztowego, u którego przesyłka została nadana. Taką reklamację najłatwiej jest złożyć w formie elektronicznej – albo wypełniając określony formularz w internecie na stronie operatora lub wysyłając do niego e-maila na adres, który powinien być podany na stronie.



Po trzecie: jakie są terminy złożenia reklamacji i odpowiedzi operatora?

Ze złożeniem reklamacji nie powinniśmy zbyt długo zwlekać, ale nie musimy tego robić natychmiast po stwierdzeniu, że paczka zaginęła. Reklamacja musi być złożona przed upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki. Na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi operator pocztowy ma 30 dni.



Po czwarte: co nam da złożenie reklamacji?

Dostarczenie przesyłki to umowa, jaką nadawca zawiera z operatorem. Zgodnie z Prawem pocztowym¹, w przypadku niedotrzymania tej umowy klientowi przysługuje odszkodowanie. Należy się nam ono także wtedy, gdy operator nie udzieli nam odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni.

¹ Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.)

**Po piąte: jakiej wysokości odszkodowania możemy się domagać?**

Wysokość odszkodowania jest uzależniona od rodzaju usługi, w ramach której przesyłka została nadana. I tak w przypadku przesyłek nadanych w ramach usługi powszechnej:

- za zaginięcie listu poleconego przysługuje odszkodowanie w wysokości maksymalnie 145 zł (50-krotność opłaty pobranej),
- za zaginięcie paczki pocztowej przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez reklamującego, nie wyższej jednak niż 10-krotność opłaty pobranej za jej nadanie.

W przypadku przesyłek nadanych w ramach usługi niebędącej usługą powszechną:

- za zaginięcie przesyłki przysługuje odszkodowanie w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych rzeczy, ale operator, w regulaminie świadczenia usługi pocztowej, może przewidzieć korzystniejsze warunki w zakresie wysokości odszkodowania.

Dodatkowo, jeżeli przesyłka zaginie, operator pocztowy, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca również pobraną opłatę za usługę.



W przypadku przesyłania przedmiotów o znacznej wartości powinno się dodatkowo skorzystać z możliwości zadeklarowania wartości przesyłki. Taka usługa wiąże się, co prawda, z większymi kosztami, ale gwarantuje odszkodowanie w wysokości przez nas wskazanej.

Innym sposobem ochrony jest również ubezpieczenie przesyłki.

**Po szóste: czy w każdym przypadku operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę?**

Pełną odpowiedzialność za szkodę, w przypadku niewykonania usługi pocztowej polegającej na np. utracie przesyłki pocztowej, operator pocztowy będzie ponosił jedynie w przypadku, jeśli szkoda ta powstała w wyniku czynu zabronionego, z winy umyślnej operatora albo na skutek jego rażącego niedbalstwa. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność operatora pocztowego została ograniczona i określona przepisami Prawa pocztowego.

Jeżeli usługa pocztowa nie została wykonana, tj. w sytuacji utraty przesyłki pocztowej, zgodnie z Prawem pocztowym, w każdym przypadku przysługuje odszkodowanie, jednakże jego wysokość jest uzależniona od rodzaju usługi w ramach, której przesyłka została nadana.



Po siódme: kiedy operator może nam nie wypłacić odszkodowania?

Operator nie jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania, gdy zaginięcie przesyłki wynika z błędów popełnionych przez nadawcę albo adresata (np. niewłaściwe zaadresowanie przesyłki, nieodpowiednie opakowanie bądź zabezpieczenie zawartości). Operator pocztowy nie wypłaci odszkodowania również wtedy, gdy nadawca lub adresat naruszają postanowienia regulaminu świadczenia danej usługi, a więc np. gdy zawartość przesyłki będzie stanowił przedmiot znajdujący się w katalogu przedmiotów „podlegających wyłączeniu od przyjęcia i przemieszczenia”. Listę takich przedmiotów może też określić operator.



Po ósme: kto może nam pomóc, gdy operator nie reaguje na reklamację lub jego decyzja jest dla nas niekorzystna?

Od niekorzystnego rozstrzygnięcia postępowania każdemu służy odwołanie. Natomiast jeżeli, naszym zdaniem, postępowanie reklamacyjne nie zostało przeprowadzone rzetelnie lub jesteśmy niezadowoleni z jego rozstrzygnięcia, możemy wykorzystać również drogę dochodzenia roszczeń oferowaną przez Urząd Komunikacji Elektronicznej. Prezes UKE, jako organ regulacyjny w dziedzinie usług pocztowych, podejmuje dwa rodzaje działań w zakresie dochodzenia roszczeń przez klienta wobec operatorów pocztowych:

- postępowanie interwencyjne
- postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (postępowanie ADR).

Swoich praw w sporze z operatorem pocztowym możemy dochodzić również w sądzie cywilnym.

Zasady świadczenia usług pocztowych określone zostały w przepisach ustawy Prawo pocztowe, która reguluje również postępowanie reklamacyjne oraz określa wysokość odszkodowań przysługujących z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej.