

# *Podstawowe fakty, które warto znać zanim wyślemy paczkę pocztową*



Redakcja:

Departament Rynku Pocztowego 2022

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)



## Jakie przepisy regulują doręczanie paczek pocztowych?

Zasadniczo, doręczanie paczek pocztowych przez operatorów pocztowych w obrocie krajowym regulują przepisy:

- Prawa pocztowego<sup>1</sup>,
- regulaminu świadczenia usług powszechnych albo regulaminu świadczenia usług pocztowych.

Rodzaj regulaminu zależy od tego, czy paczkę pocztową nadaliśmy w ramach usługi powszechnej, czy nie. Usługi powszechne świadczy operator wyznaczony (jest nim obecnie Poczta Polska S.A.), a usługi niepowszechne również i pozostali operatorzy pocztowi.



## Paczka paczce nierówna – czym jest paczka pocztowa?

Nie każda paczka jest paczką pocztową, nawet pomimo faktu, że nadajemy ją u operatora pocztowego. Kiedy więc mówimy o paczce pocztowej i jakie to ma znaczenie?

Dana paczka, aby była paczką pocztową, musi spełniać odpowiednie kryteria (np. wymiary, masa) określone dla niej w przepisach. Tylko w tym przypadku, paczka jest paczką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego. Korzysta wtedy z ochrony przewidzianej dla paczek pocztowych.

Paczka pocztowa to przesyłka rejestrowana, niebędąca przesyłką listową, o masie do 20 kg i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3 m, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1,5 m.

*przesyłka rejestrowana – przesyłka pocztowa przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru*

*przesyłka pocztowa – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi*

Jednakże, jeżeli paczka pocztowa nadawana jest w ramach usługi powszechnej w obrocie krajowym, to jej masa nie może przekroczyć 10 kg.

Jeżeli przesyłka nie spełnia powyższych kryteriów, nie stanowi paczki pocztowej.

Warto zatem zwrócić uwagę, czy przesyłka spełnia warunki dla paczki pocztowej, a gdy nie jesteśmy tego pewni, dowiedzieć się u operatora pocztowego.

---

<sup>1</sup> ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.)

Paczka pocztowa może być doręczana w ramach:

- usługi powszechnej przez operatora wyznaczonego – jest nim obecnie Poczta Polska S.A.,
- usługi niepowszechnej – również przez pozostałych operatorów pocztowych.

Powyższe ma znaczenie np. przy terminie, w jakim uznaje się paczkę pocztową za zagubioną, czy wysokości odszkodowania z tytułu jej utraty.



### Co może zawierać paczka pocztowa?

Nadając paczkę pocztową należy zwrócić uwagę, czy nie zawiera ona rzeczy (również i substancji), których przesyłanie jest zabronione.

Zakaz przesyłania określonej zawartości może wynikać z przepisów:

- prawa powszechnie obowiązującego, np. z ustawy o broni i amunicji;
- regulaminu świadczenia usług powszechnych, czy regulaminu świadczenia usług pocztowych – operator pocztowy ma obowiązek określić wykaz przedmiotów i substancji, które nie mogą stanowić zawartości przesyłki pocztowej.

Przygotowując paczkę pocztową do nadania należy również zwrócić uwagę, aby przesyłana zawartość była należycie zapakowana i zabezpieczona. Operator pocztowy, w regulaminie świadczenia usług może zawrzeć szczegółowe wymagania w zakresie przesyłania określonej zawartości. Warto zatem zapoznać się z nimi. Niezastosowanie się do regulaminowych wymogów może skutkować odmową przyjęcia takiej paczki pocztowej do nadania, odmową wypłaty odszkodowania w przypadku uszkodzenia zawartości, czy nawet odpowiedzialnością z tytułu np. zniszczenia innych przesyłek pocztowych przez zalanie nienależycie zabezpieczonymi substancjami ciekłymi.



### Kiedy paczkę uznaje się za zagubioną?

Uznanie paczki pocztowej za utraconą umożliwia nam dochodzenie określonych roszczeń. Nie każda nedoręczona nam jeszcze paczka pocztowa uznawana jest za utraconą. Uzależnione to jest m.in. od upływu terminu jej nadania.

W określeniu tego terminu istotny jest m.in. rodzaj usługi w ramach której została nadana. Trzeba bowiem rozróżnić tzw. usługę powszechną (świadczoną obecnie przez Poczta Polską S.A.) od innych usług pocztowych świadczonych również przez innych operatorów pocztowych.

W przypadku usługi powszechnej, 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 utraconą.

W przypadku innych usług pocztowych (niepowszechnych), termin ten jest określony w regulaminie danego operatora pocztowego. Warto zatem wczytać się w taki regulamin zanim w ogóle skorzystamy z usługi danego operatora pocztowego.



### Co możemy zrobić, gdy paczka pocztowa zaginie?

Za każdym razem możemy złożyć reklamację do operatora pocztowego, u którego paczka pocztowa została nadana.

Taką reklamację możemy złożyć w różny sposób i w różnej formie:

- pisemnej lub elektronicznej,
- ustnej do protokołu sporządzanego przez operatora pocztowego,
- odmiennie niż powyżej, ale tak, by ujawniało to wolę reklamującego w sposób dostateczny – jeżeli dopuszcza to operator pocztowy.

Wnosząc reklamację warto zwrócić uwagę na:

- możliwość wniesienia reklamacji w każdej placówce operatora pocztowego, u którego została nadana paczka pocztowa,
- możliwość wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości operatora pocztowego, a co następuje na adres elektroniczny wskazany przez operatora pocztowego na jego stronie internetowej podanej do publicznej wiadomości w jego placówce pocztowej,
- regulacje dotyczące sposobu uwierzytelnienia lub identyfikacji osoby zgłaszającej reklamację, w przypadku udostępnienia usługi elektronicznej umożliwiającej zgłoszenie reklamacji operatorowi pocztowemu – zawarte są one w regulaminie świadczenia usługi pocztowej lub w regulaminie świadczenia usługi powszechnej.



### 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 pocztowa zaginęła. Reklamacja musi być złożona przed upływem 12 miesięcy od dnia nadania paczki pocztowej. Na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi operator pocztowy ma 30 dni. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w tym terminie, skutkuje uznaniem reklamacji. Termin ten uważa się za zachowany, jeżeli operator pocztowy w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

UWAGA: W przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu paczki pocztowej termin na złożenie reklamacji został skrócony aż do 7 dni od jej doręczenia.<sup>2</sup>

UWAGA: Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej w obrocie zagranicznym można zgłosić najpóźniej w terminie 6 miesięcy od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.



### Co nam da złożenie reklamacji?

Doręczenie przesyłki pocztowej następuje w ramach umowy, którą nadawca zawiera z operatorem pocztowym. W przypadku niedotrzymania tej umowy, klientowi przysługuje odszkodowanie. Należy się ono także wtedy, gdy operator pocztowy nie udzieli nam odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, ale w wysokości wynikającej z przepisów.



### Jakiej wysokości odszkodowania możemy się domagać, gdy paczka pocztowa nam zaginie?

Wysokość odszkodowania jest uzależniona od rodzaju usługi, w ramach której paczka pocztowa została nadana, jak również zależy od zapisów w regulaminach operatorów pocztowych. I tak, w przypadku paczek pocztowych nadanych:

- w ramach usługi powszechnej za zaginięcie paczki pocztowej przysługuje odszkodowanie w wysokości żądanej przez reklamującego, nie wyższej jednak niż 10-krotność opłaty pobranej za jej nadanie,
- w ramach usługi niebędącej usługą powszechną 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 paczka pocztowa zaginie, operator pocztowy, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca również pobraną opłatę za usługę.



W przypadku przesyłania przedmiotów o znacznej wartości można 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.

<sup>2</sup> § 6 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 474)



### **Czy w każdym przypadku operator pocztowy ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę?**

Pełną odpowiedzialność za szkodę, w przypadku niewykonania usługi pocztowej polegającej na np. utracie paczki 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 określona przepisami Prawa pocztowego i regulaminu świadczenia usług pocztowych.



### **Kiedy operator pocztowy może nam nie wypłacić odszkodowania?**

Operator nie jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania, gdy zaginięcie paczki pocztowej 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 operator pocztowy określa w swoim regulaminie.



### **Kto może nam pomóc, gdy operator nie reaguje na reklamację lub jego decyzja jest dla nas niekorzystna?**

Od niekorzystnego rozstrzygnięcia w postępowaniu reklamacyjnym służy odwołanie od decyzji reklamacyjnej, które należy złożyć do operatora pocztowego.

Natomiast, jeżeli naszym zdaniem, postępowanie reklamacyjne nie zostało przeprowadzone rzetelnie lub jesteśmy niezadowoleni z jego rozstrzygnięcia, bądź też nasza reklamacja pozostała bez odpowiedzi, to 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.