

## *Reklamacja pocztowa – krok po kroku*



Redakcja:

Departament Rynku Poczтового 2018

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)



### Kto może złożyć reklamację?

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- nadawcy;
- adresatowi – gdy przesyłka zostanie mu doręczona albo nadawca zrzekł się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń.



Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.



### Jak złożyć reklamację?

Reklamację można zgłosić w każdej placówce pocztowej operatora pocztowego, z którym nadawca zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej. Reklamację wnosi się:

- pisemnie;
- elektronicznie (mailem lub za pośrednictwem formularza na stronie internetowej operatora pocztowego);
- ustnie do protokołu;
- w innej formie dopuszczonej przez operatora pocztowego.

Placówka pocztowa operatora pocztowego przyjmująca reklamację jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami.

W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej operator pocztowy niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.



## Co powinna zawierać reklamacja?

Przepisy rozporządzenia określają wymagania, jakie powinna spełniać reklamacja wniesiona do operatora pocztowego. Upewnij się, czy Twoja reklamacja zawiera:

- imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata;
- przedmiot reklamacji;
- datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego;
- numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej – w przypadku przesyłki rejestrowanej albo przekazu pocztowego;
- uzasadnienie reklamacji;
- kwotę odszkodowania – w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
- datę sporządzenia reklamacji;
- wykaz załączonych dokumentów.

Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć:

- oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego albo oryginał pokwitowania nadania jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego nadawcy – do wglądu;
- oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku gdy nadawca zrzekł się na rzecz adresata prawa dochodzenia roszczeń;
- kopię protokołu sporządzonego przez operatora pocztowego bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez adresata – albo
- oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
- opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy tego zażąda;
- oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności, iż ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez operatora pocztowego w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręczeniem adresatowi;

- ✓ przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- ✓ dokumenty – do wglądu – potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych nadanych na zasadach szczególnych w postępowaniu administracyjnym, postępowaniu cywilnym, postępowaniu karnym i postępowaniu podatkowym.

W przypadku reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie wyżej wymienionych dokumentów. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, operator pocztowy może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.



Jeżeli reklamacja nie zawiera wszystkich wymaganych elementów, operator pocztowy, w przypadku gdy uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków w terminie **7 dni** od dnia doręczenia wezwania, wskazując zakres tego uzupełnienia. Wskazanego terminu nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.



## Kiedy można wnieść reklamację?

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **usługi powszechnej** można zgłosić:

- ✓ z tytułu utraty przesyłki poleconej, paczki pocztowej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością – po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki (do wskazanego okresu nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy);
- ✓ z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki pocztowej, przesyłki poleconej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością:
  - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół,
  - po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół,
  - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki – nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki;
- ✓ z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii – nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie 4 dniowego terminu od dnia nadania przesyłki;

- ✓ z tytułu niewykonania usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej – po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania tej przesyłki;
- ✓ z tytułu nienależytego wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych, nadanych na zasadach szczególnych w postępowaniu administracyjnym, postępowaniu cywilnym, postępowaniu karnym i postępowaniu podatkowym – po otrzymaniu dokumentów potwierdzających odbiór przesyłki rejestrowanej lub przesyłek zwróconych, wobec których zgłoszono nieprawidłowości.

Niewykonaniem usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej jest w szczególności doręczenie tej przesyłki lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania.

Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej **niebędącej usługą powszechną** można zgłosić:

- ✓ z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją lub przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością:
  - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki, jeżeli został sporządzony protokół,
  - po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół,
  - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki – nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki;
- ✓ z tytułu utraty przesyłki pocztowej – w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, określonego przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych;
- ✓ z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia, jeżeli taki termin został określony przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu;
- ✓ z tytułu niedoręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w terminie określonym przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych – po upływie tego terminu.



Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi można zgłosić najpóźniej w terminie **12 miesięcy** od dnia nadania przesyłki. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki pocztowej. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

Reklamację wniesioną po upływie wskazanych terminów, operator pocztowy pozostawia bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia reklamującego.



### Jakie są terminy na rozpatrzenie reklamacji?



Operator pocztowy rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż **30 dni** od dnia otrzymania reklamacji. Termin uważa się za zachowany, jeżeli operator pocztowy w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.



Nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od odpowiedzi na reklamację w terminie, dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skutkuje uznaniem reklamacji i wypłatą odszkodowania **w wysokości wynikającej z przepisów Prawa pocztowego, czy regulaminu świadczenia usług pocztowych.**

W sytuacji świadczenia usługi pocztowej w obrocie zagranicznym pierwszeństwo mają zasady określone w międzynarodowych przepisach pocztowych, które określają także zasady prowadzenia postępowania reklamacyjnego.

W sytuacji świadczenia usługi w obrocie zagranicznym operator pocztowy ma **3 miesiące** na wypłatę odszkodowania lub poinformowanie o nieuznaniu reklamacji.



### Co powinna zawierać odpowiedź?

Odpowiedź operatora pocztowego na złożoną reklamację powinna zawierać:

- nazwę operatora pocztowego, a w przypadku wyznaczenia przez operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji – nazwę tej jednostki;
- powołanie podstawy prawnej;
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;
- w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
- imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;
- pouczenie o prawie do odwołania się oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie;

- a w przypadku usług pocztowych niebędących powszechnymi – informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń w postępowaniu:
  - sądowym albo
  - w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

- uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
- informację o zatrzymaniu przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora pocztowego w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przesyłka pocztowa stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska.



W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie **14 dni** od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.



Operator pocztowy rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż **30 dni** od dnia otrzymania odwołania.

Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu:

- sądowym albo
- w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.