

Jak dostać odszkodowanie za zgubioną lub zniszczoną przesyłkę

Firma, której przesyłka zaginęła lub została zniszczona, może się domagać rekompensaty. Niestety regulaminy operatorów pocztowych ograniczają wysokość roszczeń



autor zdjęcia: Michał Walczak
źródło: Fotorzepa
Kielecka rozdzielnia przesyłek

Niestety już na wstępie musimy zaznaczyć, że uzyskanie odszkodowania nie zawsze jest możliwe. Może to wynikać nie tylko z przepisów (patrz podstawa prawna), ale też z regulaminów świadczenia usług. To w tych regulaminach pocztowcy starannie zabezpieczają się przed roszczeniami klientów niezadowolonych z ich usług.

Przykład

Pocztex ma wpisane do regulaminu, że nie odpowiada za zyski utracone na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Dlatego firma ta wygrała spór z jednym z klientów, którego oferty nie dostarczyła na czas i przez to nie mógł wziąć udziału w przetargu. Firma dostała jedynie zwrot podwójnej opłaty za przesyłkę, czyli 110 zł, zamiast żądanych 95 tys. zł odszkodowania.

Potyczki z gigantem

Dawnemu monopolistce, czyli Poczcie Polskiej przepisy dają kilka ustawowych przywilejów. Odpowiada ona co prawda za brak wykonania lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, ale nie dotyczy to przypadków tzw. siły wyższej (np. katastrofy naturalnej, nagłego wypadku, zamieszek ulicznych itp.). Odpowiedzialność poczty jest też wyłączona w razie naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów albo regulaminu świadczenia usług, jak również, gdy przesyłana rzecz jest szczególnie podatna na uszkodzenia wynikające z jej wad lub naturalnych właściwości.

Usługa jest traktowana jako niewykonana dopiero wtedy, gdy jej doręczenie (lub próba takiego doręczenia) nie nastąpi w ciągu 14 dni od jej nadania, ale nie wlicza się w to dni ustawowo wolnych od pracy. Dlatego reklamację można wnieść dopiero po upływie tego terminu.

Uwaga! Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa, gdy przyjmie przesyłkę bez zastrzeżeń. Wyjątek to roszczenia z

tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od jej przyjęcia.

Jednym z głównych problemów jest nieterminowe dostarczanie przesyłek. Jednak gdy przesyłamy Poczta Polska dokumenty, towary lub inne rzeczy w zwykły, nierejestrowany sposób, to mamy małe szanse na uzyskanie odszkodowania, gdy dotrą one do adresata dopiero po długim czasie. Za samo nieterminowe doręczenie przesyłki (standardy przewidują, że doręczenie powinno zająć poczcie maksymalnie 6 dni od nadania, a przy priorytetach – 4 dni) nie przysługuje bowiem nam odszkodowanie. Dopiero gdy udowodnimy, że z tego tytułu ponieśliśmy szkodę, to wtedy pozostaje nam jej dochodzenie na zasadach ogólnych na drodze sądowej.

Niskie odszkodowania

Jest jednak wiele sytuacji, gdy przepisy wyraźnie przewidują, że należy się nam odszkodowanie. Określają też jego limit maksymalny. Poczta Polska zapłaci nam do 50-krotności opłaty pobranej za potraktowanie przesyłki jako poleconej, gdy dojdzie do utraty przez nią przesyłki poleconej. Odszkodowanie nie będzie jednak wyższe niż wartość przesyłki (o ile ją zadeklarowaliśmy).

Utrata paczki pocztowej oznacza wypłatę odszkodowania w wysokości żądanej przez naszą firmę, ale nie wyższej niż 10-krotność opłaty pobranej za jej nadanie. Utrata przesyłki z zadeklarowaną wartością oznacza wypłatę odszkodowania, ale nie będzie ono wyższe niż określona przez nas wartość, gdy ją nadawaliśmy. Za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki lub przesyłki poleconej przysługuje naszej firmie odszkodowanie w żądanej przez nas wysokości (lub zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy). Jednak odszkodowanie to nie może przekroczyć maksymalnych limitów przewidzianych dla tego rodzaju przesyłek (czyli 10-krotności albo 50-krotności opłaty pobranej za nadanie). Odszkodowanie – w wysokości zwykłej wartości rzeczy – możemy też uzyskać za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością. Nie może ono być jednak wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki. Analogiczna zasada obowiązuje też przy uszkodzeniu takich przesyłek.

Uwaga! W razie gdy operator nie wykona usługi, to – niezależnie od należnego odszkodowania – musi jeszcze zwrócić nam w całości opłatę pobraną za jej realizację. Gdy nie zrealizuje natomiast naszego przekazu pocztowego, wtedy należne odszkodowanie wynosi pięciokrotność opłaty pobranej za jego nadanie, a ponadto oddaje oczywiście całą kwotę przekazu.

Trzeba zgłosić reklamację

Gdy są kłopoty z przesyłką rejestrowaną lub przekazem pocztowym, to można zgłosić reklamację. Prawo to ma nasza firma nie tylko jako nadawca, ale też wtedy, gdy jest adresatem. Wtedy jednak nadawca musi się zrzec na naszą korzyść prawa do dochodzenia roszczeń. Co istotne, bez złożenia reklamacji traci się prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, bo przysługuje ono dopiero po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego – czyli albo braku

uznania reklamacji przez pocztowców, albo braku zapłaty należności w ciągu 90 dni od wniesienia reklamacji.

Uwaga! Termin na przedawnienie roszczeń dochodzonych na podstawie prawa pocztowego wynosi 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego. Bieg przedawnienia jest jednak zawieszony w okresie od dnia wniesienia reklamacji do momentu wyczerpania trybu reklamacyjnego.

Odszkodowanie nie może przekroczyć 10-krotności (paczka) lub 50-krotności (przesyłka polecona) opłaty pobranej za nadanie

Reklamację można zgłosić pisemnie, ustnie do protokołu albo w innej formie (np. e-mailem). Najlepiej ze względów dowodowych zrobić to na piśmie i poprosić o potwierdzenie odbioru na jej kopii. W treści reklamacji należy podać dane firmy, rodzaj reklamowanej przesyłki, uzasadnienie reklamacji, a także kwotę żądanego odszkodowania. Trzeba też dołączyć potwierdzenie nadania, protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki (oraz jej opakowanie), a gdy z reklamacją występujemy jako adresat – również oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń przez nadawcę.

Gdy nasza reklamacja nie będzie kompletna, dostaniemy 7 dni na jej uzupełnienie. Poczta Polska stosuje zresztą dwuinstancyjny tryb reklamacyjny. Gdy reklamacja nie zostanie uznana, to mamy 14 dni na odwołanie się od niej. Obie instancje reklamacyjne mają na odpowiedź maksymalnie po 30 dni. Dopiero po przejściu reklamacji przez te obie instancje można skierować sprawę do sądu.

Gdy nie dotrą rachunki

Nasza firma może mieć kłopoty nie tylko z korespondencją wychodzącą do kontrahentów, ale także z przesyłkami przychodzącymi. Chodzi m.in. o różne faktury, które otrzymujemy np. za telefony, Internet, prąd, czynsz, śmieci itp. Niestety, najczęściej brak otrzymania faktury w terminie nie jest korzystny, bo trzeba płacić np. odsetki za nieterminowe uregulowanie należności. Warto zapoznać się z regulaminami świadczenia usług. Dostawcy mediów i różnych usług przerzucają bowiem ryzyko braku doręczenia faktury na abonentów.

Przykład

Regulamin usługi ISDN świadczonej przez Telekomunikację Polską przewiduje m.in., że datą spełnienia świadczenia jest dzień wpływu środków na rachunek TP SA. Faktura jest wystawiana minimum 14 dni przed terminem płatności i w tym czasie jest wysyłana pocztą. Jeśli faktura nie dotarła do abonenta, to jego obowiązkiem jest powiadomienie o tym TP SA. Gdy nie dopełni on tego obowiązku, to TP SA ma prawo naliczyć mu odsetki z powodu zwłoki w płatności.

Inni operatorzy pocztowi

Art. 57 ust. 1 prawa pocztowego przewiduje, że za brak wykonania lub nienależyte usługi pocztowej stosuje się przepisy kodeksu cywilnego. W praktyce oznacza to, że zasady reklamacji i odszkodowań uzyskiwanych od operatorów pocztowych innych niż Poczta Polska (rejestr takich operatorów prowadzi Urząd Komunikacji Elektronicznej) regulują dokładnie ich regulaminy. Operatorzy ci przewidują odszkodowania w analogicznych sytuacjach jak Poczta Polska, ale wypłacane stawki są z reguły niższe. Warto przed nadaniem przesyłki zapoznać się z regulaminami świadczenia usług, bo zawierają one wiele zapisów ograniczających żądania klienta. Tak jest np. przy wymaganiach pocztowców w zakresie zgłaszania reklamacji, bo niezachowanie tych wymogów spowoduje, że reklamacja pozostanie bez rozpoznania. InPost przewiduje, iż reklamację można wnieść tylko telefonicznie, dzwoniąc na specjalną infolinię, albo elektronicznie wypełniając specjalny formularz na stronie internetowej.

Przykład

InPost przewiduje, że w razie utraty paczki odszkodowanie wynosi maksymalnie pięciokrotność pobranej opłaty (Poczta Polska w takich przypadkach wypłaca odszkodowanie w wysokości 10-krotności pobranej opłaty). Gdy firma ta utraci naszą ekspresową przesyłkę poleconą, to możemy liczyć na maksymalnie dwudziestokrotność opłaty pobranej przez operatora za jej nadanie.

Będą euroskrzynki

Rola niezależnych operatorów pocztowych zwiększy się od 24 sierpnia br. Do tego dnia w całym kraju, we wszystkich wielorodzinnych budynkach mieszkalnych powinny zostać wymienione skrzynki pocztowe. Zamiast tych należących do Poczty Polskiej i zamykanych na klucz, powinny się pojawić tzw. euroskrzynki, które umożliwią wrzucanie korespondencji pocztowej również innym operatorom. Wtedy powinny zniknąć problemy z przesyłkami wyrzucanymi przez listonoszy ze skrzynek, a także wzrośnie wiarygodność i zasięg działania innych operatorów.

Podstawa prawna

- *ustawa z 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe (DzU z 2003 r. nr 130, poz. 1188 ze zm.)*

- *rozporządzenie z 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (DzU z 2003 r. nr 183, poz. 1795 ze zm.)*

Urzędowe dokumenty lepiej wysłać pocztą

Przewaga Poczty Polskiej nad innymi operatorami oparta jest na szczególnym przywileju – uznaje się, że nadanie przesyłki (np. pisma do sądu, do urzędu itp.) w placówce pocztowej operatora publicznego skutkuje zachowaniem terminu.

Ta zasada obowiązuje nie tylko w postępowaniu administracyjnym (art. 57 § 5 pkt 2 kodeksu postępowania administracyjnego), analogicznie jest m.in. w postępowaniu cywilnym, karnym i podatkowym.

Nieistotne jest wtedy, kiedy adresat w rzeczywistości otrzyma taką przesyłkę. Inaczej jest w przypadku innych operatorów – nawet nadanie przesyłki przed ustawowym terminem, ale otrzymanie pisma przez adresata już po tej dacie, oznacza, że termin nie został dotrzymany.