

# Zaginęła przesyłka? Nie musisz godzić się ze stratą

Gdy zaginie list polecony, przekaz pieniężny lub paczka nie jesteś w sytuacji bez wyjścia. Składaj reklamację i żądaj odszkodowania.

Reklamować można tylko tzw. przesyłki rejestrowane, czyli listy priorytetowe, polecane, paczki oraz przekazy pieniężne. Nie dotyczyło zwykłych listów ani pocztówek.

Jeżeli przesyłka lub przekaz pieniężny nie zostały dostarczone w ciągu 14 dni roboczych, możesz złożyć reklamację. Lepiej czynić to jak najszybciej, chociaż w przepisach przewidują na złożenie reklamacji aż 12 miesięcy od daty nadania przesyłki.

Inaczej jest gdy dostajemy paczkę uszkodzoną. Wówczas też najlepiej zgłosić to od razu. Ale jeśli przy odbiorze nie zauważymy nic niepokojącego, na reklamację mamy 7 dni od daty potwierdzenia odbioru przesyłki. Reklamację składamy zawsze na piśmie i w tej placówce, w której przesyłka była nadana lub odebrana. Przedtem jednak warto porozumieć się z nadawcą /odbiorcą/ przesyłki, żeby uniknąć podwójnego reklamowania. Ponieważ może to uczynić tylko jedna ze stron, nadawca lub odbiorca.

## Co daje nam reklamacja?

Gdy zginęła przesyłka polecona, mamy prawo domagać się nie więcej niż 50-krotność opłaty pobranej przez pocztę /np.: zapłacono 3,55zł, więc poczta zwróci maksymalnie 177,50zł/.

Kiedy utracimy paczkę, zwrot wyniesie nie więcej niż 10-krotność opłaty pobranej za nadanie. W przypadku nie doręczenia przekazu pieniężnego przysługuje odszkodowanie w wysokości 5-krotnej opłaty za nadanie oraz zwrot całej kwoty wysyłanej.

Gdy zaginie przesyłka z deklarowaną wartością, przysługuje zwrot nie większy niż wartość deklarowana. W razie uszkodzenia lub ubytku zawartości, przysługuje nam zwrot, niestety, również tylko do wysokości zadeklarowanej wartości całej przesyłki.

## Podstawa prawna:

Ustawa prawo pocztowe z 12.06.2003r. Dz.U.NR.130. poz.1188 ze zm.

oraz

Dz.U.Nr.183. poz.1795  
2005.05.10

zm. Dz.U.05.68.595 § 1

ROZPORZĄDZENIE  
MINISTRA INFRASTRUKTURY<sup>1)</sup>

z dnia 13 października 2003 r.

w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego

(Dz. U. z dnia 28 października 2003 r.)

Na podstawie art. 61 ust. 3 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) okoliczności, w których powszechną usługę pocztową w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego uważa się za niewykonaną;
- 2) szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego;
- 3) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego.

§ 2. Powszechną usługę pocztową w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego, zwaną dalej "usługą", uważa się za niewykonaną, jeżeli:

- 1) doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania;
- 2) doręczenie kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym lub zawiadomienia o próbie doręczenia tej kwoty nie nastąpiło w terminie 14 dni od dnia nadania.

§ 3. 1. Do terminów, o których mowa w § 2, nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Do terminu, o którym mowa w § 2 pkt 1, nie wlicza się okresu, na który przesyłka rejestrowana została zatrzymana przez operatora w przypadkach określonych w art. 25 ust. 2 ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. - Prawo pocztowe, zwanej dalej "ustawą".

§ 4. 1. Reklamację zgłasza się w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

2. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.

3. Reklamację zgłasza się w formie:

- 1) pisemnej;
- 2) ustnej do protokołu;
- 3) innej niż wymienione w pkt 1 i 2, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny, w tym również w formie elektronicznej.

§ 5. 1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) rodzaj reklamowanej przesyłki;
- 3) uzasadnienie reklamacji;
- 4) kwotę odszkodowania w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 5) podpis reklamującego.

2. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1, należy dołączyć:

- 1) oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego;
- 2) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez nadawcę na adresata;
- 3) protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej - w przypadku jej przyjęcia przez adresata, oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki;
- 4) oświadczenie o stwierdzeniu:
  - a) widocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki albo
  - b) niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 57 ust. 4 ustawy.

3. Reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w § 4 ust. 3 pkt 3, powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4, oraz o dacie i miejscu nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, a w przypadku przesyłki rejestrowanej - dodatkowo o numerze nadanym jej przez operatora.

4. Jeżeli reklamacja zgłoszona w formie, o której mowa w § 4 ust. 3 pkt 1 i 2, nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 i 2, jednostka organizacyjna operatora właściwa dla rozpatrywania reklamacji, zwana dalej "jednostką I instancji", wzywa reklamującego do

usunięcia braków formalno-prawnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

5. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie, o której mowa w § 4 ust. 3 pkt 3, jednostka I instancji wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji o dokumenty, o których mowa w ust. 2, oraz do złożenia pisemnego oświadczenia potwierdzającego zgłoszenie reklamacji opatrzone podpisem reklamującego, w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

6. W przypadku nie uzupełnienia braków, o których mowa w ust. 4 i 5, reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 6. 1. Reklamację z tytułu niewykonania usługi można zgłosić po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia ich nadania.

2. Reklamację z tytułu nienależytego wykonania usługi można zgłosić:

- 1) bezpośrednio przy przyjęciu przez adresata uszkodzonej przesyłki rejestrowanej lub przesyłki rejestrowanej, w której adresat stwierdzi ubytek zawartości;
- 2) po przyjęciu przesyłki rejestrowanej przez adresata, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu tej przesyłki złożył on pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń, nie później jednak niż w terminie 12 miesięcy od dnia jej nadania;
- 3) w terminie o którym mowa w art. 57 ust. 4 ustawy - w przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń przesyłki rejestrowanej, niewidocznych bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki.

3. Reklamację zgłoszoną po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 7. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym jednostka I instancji niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§ 8. 1. Placówka operatora, w której została zgłoszona reklamacja, przekazuje ją niezwłocznie do jednostki I instancji, która w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania:

- 1) udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo
- 2) informuje pisemnie reklamującego o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, podając przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację.

2. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. Przedłużenie terminu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, dotyczy przypadków, gdy niezbędne jest przeprowadzenie dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli:

- 1) zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia wymagają uzupełnienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji;
- 2) uzyskanie dowodów i wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji nie było możliwe pomimo zachowania należytej staranności operatora w ustalaniu stanu faktycznego.

§ 9. 1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki I instancji;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie jego wypłaty;
- 5) pouczenie o prawie odwołania się oraz wskazanie jednostki odwoławczej;
- 6) podpis upoważnionego pracownika jednostki I instancji z podaniem jego stanowiska służbowego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uwzględnienia przez jednostkę I instancji reklamacji w całości lub w części;
- 2) informację o przyczynie zatrzymania przesyłki - gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora w przypadkach określonych w art. 25 ust. 2 ustawy.

§ 10. 1. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części przez jednostkę I instancji, reklamujący może wnieść odwołanie do jednostki odwoławczej wskazanej w odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

2. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem jednostki I instancji. Jednostka ta w terminie 7 dni od dnia otrzymania odwołania:

- 1) zmienia rozstrzygnięcie w przypadku zasadności odwołania, w szczególności gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były znane przy rozpatrywaniu reklamacji, albo
- 2) przekazuje odwołanie wraz z aktami sprawy jednostce odwoławczej.

§ 11. 1. Jednostka odwoławcza rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 9 ust. 1 pkt 1-4 i pkt 6 stosuje się odpowiednio.

2. <sup>1)</sup> Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

- 1) sądowym,
- 2) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty lub
- 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

§ 12. W przypadku uwzględnienia reklamacji w wyniku rozpatrzenia odwołania i przyznania odszkodowania, jednostka odwoławcza zwraca akta sprawy do jednostki I instancji, która powiadamia reklamującego o terminie wypłacenia odszkodowania.

§ 13. Wezwania, o których mowa w § 5 ust. 4 i 5, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 9 ust. 1, lub rozstrzygnięcia, o których mowa w § 10 ust. 2 pkt 1 i § 11 ust. 1, a także powiadomienia, o których mowa w § 5 ust. 6, § 6 ust. 3 i § 7, przesyła się za potwierdzeniem odbioru.

§ 14. Tracą moc przepisy § 64-73 rozporządzenia Ministra Łączności z dnia 15 marca 1996 r. w sprawie warunków korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym (Dz. U. Nr 40, poz. 173).

§ 15. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

<sup>1)</sup> Minister Infrastruktury kieruje działem administracji rządowej - łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 marca 2002 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz. U. Nr 32, poz. 302 oraz z 2003 r. Nr 19, poz. 165 i Nr 141, poz. 1359).