

USŁUGI O CHARAKTERZE POWSZECHNYM

Przez usługi pocztowe o charakterze powszechnym rozumie się działalność gospodarczą polegającą na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu zwykłych przesyłek, listów poleconych, listów wartościowych i paczek pocztowych oraz nadawaniu i doręczaniu przekazów pocztowych.

Usługi pocztowe o charakterze powszechnym świadczy państwowe przedsiębiorstwo użyteczności publicznej "Poczta Polska" oraz podmioty, które uzyskały koncesję - w zakresie objętym koncesją.

"Poczta Polska" jest prawnym monopolistą w dziedzinie emisji znaczków pocztowych oraz wykonywaniu pocztowych usług o charakterze powszechnym polegających na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu w obrocie krajowym i zagranicznym przesyłek listowych, z wyjątkiem druków bez adresowych i ankiet - o masie do 2000 g, listów wartościowych o masie do 2000 g, paczek pocztowych oraz nadawaniu i doręczaniu przekazów pocztowych.

Podmiot świadczący usługi pocztowe o charakterze powszechnym nie może nikomu odmówić wykonania usług pocztowych o charakterze powszechnym, co gwarantują przepisy ustawy z dnia 23 listopada 1990 r. o łączności (art.52) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Łączności w sprawie warunków korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym (§3), chyba że żądający wykonania usługi nie spełnił warunków ustalonych przez Ministra Łączności.

Usługi pocztowe takie, jak: EMS "pocztex", bankolista, przewóz i doręczanie przesyłek kurierskich, pocztowa prenumerata prasy, inkasowanie sum pieniężnych na zlecenie i inne, nie są usługami o charakterze powszechnym, mogą, ale nie muszą być przez Poczta Polską świadczone. Odpowiedzialność Poczty Polskiej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług jest oparta na przepisach kodeksu cywilnego, a nie na zasadach określonych w ustawie o łączności, jak w przypadku usług pocztowych o charakterze powszechnym.

Poczcie Polskiej przysługuje prawo bezpłatnego umieszczania na nieruchomościach skrzynek pocztowych, skrzynek do doręczania korespondencji i automatów do pocztowej obsługi klientów. W konsekwencji tego przywileju właściciele nie mogą sprzeciwiać się umieszczeniu na swych nieruchomościach wskazanych skrzynek i automatów oraz muszą znosić skutki dokonania tego rodzaju czynności. Skrzynki do doręczania korespondencji mogą więc być umieszczane w szczególności w budynkach, na okalających je płotach itp. Jednakże powinno to być dokonywane w taki sposób, aby właściciele nieruchomości byli w możliwie niewielkim stopniu ograniczeni w korzystaniu ze swych nieruchomości.

PODSTAWOWE PRAWA KONSUMENTÓW

Masz prawo do pełnej i rzetelnej informacji o usługach, co pozwoli Ci na dokonanie racjonalnego wyboru.

W każdej placówce pocztowej powinny być wywieszki informujące o zakresie usług pocztowych, godzinach obsługi klientów, wyciągi z obowiązujących cenników, wzory adresowania przesyłek.

Masz prawo do ochrony interesu ekonomicznego.

Nie jesteś zobowiązany do uiszczania opłat nie wykazanych w cennikach usług pocztowych (popularnie nazywanych taryfami pocztowymi) wydawanych przez Dyrektora Poczty Polskiej. Od opłat są zwolnione paczki z drukami lub innymi nośnikami informacji dla ociemniałych.

Jeśli doręczono Ci uszkodzoną przesyłkę pocztową, zagubiono list polecony, list wartościowy lub paczkę pocztową a list ekspresowy, przekaz pocztowy nadany jako ekspresowy lub telegraficzny przyjdzie z opóźnieniem - masz prawo złożyć reklamację.

SKŁADANIE REKLAMACJI

Reklamacja może być wniesiona w każdej jednostce organizacyjnej Poczty Polskiej, w każdym czasie przed upływem rocznego terminu przedawnienia przewidzianego dla dochodzenia roszczeń dotyczących świadczenia usług pocztowych o charakterze powszechnym. Reklamację rozpatruje jednostka organizacyjna Poczty Polskiej, bezpośrednio nadzorująca placówkę nadawczą, w której została przyjęta do przewozu doręczenia reklamowana przesyłka lub przekaz pocztowy.

Reklamacja musi być rozpatrzona w okresie nie dłuższym niż 3 miesiące.

Poczta Polska jest zobowiązana do powiadomienia konsumenta o wyniku załatwienia reklamacji, podając w razie:

- uznania roszczenia - kwotę odszkodowania oraz termin i sposób przekazania należności,
- oddalenia lub częściowego uznania roszczenia:
 - podstawę prawną,
 - informację o prawie i trybie dalszego dochodzenia roszczeń w drodze odwołania do nadrzędnej jednostki organizacyjnej Poczty Polskiej albo w drodze postępowania sądowego - wybór sposobu dalszego dochodzenia roszczeń należy do konsumenta

Masz prawo do zadośćuczynienia z tytułu uzasadnionej reklamacji.

W razie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej o charakterze powszechnym masz prawo do zwrotu w całości opłaty za niewykonanie świadczenia oraz do stosownego odszkodowania. Gdy usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.

W szczególności konsumentowi przysługuje:

- odszkodowanie za utratę poleconej przesyłki listowej, bez względu na jej zawartość w wysokości pięćdziesięciokrotnej opłaty za traktowanie przesyłki jako poleconej,
- odszkodowanie za uszkodzenie poleconej przesyłki listowej zawierającej dokumenty lub książki, ustala się w wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, przy czym odszkodowanie to nie może przewyższać kwoty należnej w razie utraty takiej przesyłki,
- odszkodowanie za utratę listu wartościowego lub paczki z podaną wartością - w wysokości kwoty zadeklarowanej przez nadawcę,
- odszkodowanie za ubytek lub uszkodzenie listu wartościowego albo paczki z podaną wartością w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których ubytek lub uszkodzenie stwierdzono, przy czym odszkodowanie to nie może przewyższać kwoty zadeklarowanej przez nadawcę,
- odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie paczki bez podanej wartości - w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, przy czym odszkodowanie nie może przewyższać pięciokrotności najniższej opłaty za przewóz paczki jednokilogramowej i rzeczywistej wagi paczki,
- odszkodowanie za opóźnione doręczenie przesyłki nadanej jako ekspresowa - w wysokości pięciokrotnej opłaty za traktowanie przesyłki jako ekspresowej,
- odszkodowanie w razie nie doręczenia przekazu pocztowego - w wysokości pięciokrotnej opłaty za nadanie tego telegramu,
- odszkodowanie za nie doręczenie telegramu, zniekształcenie jego treści, opóźnione doręczenie - w wysokości pięciokrotnej opłaty za nadanie tego telegramu.

Pamiętaj! Twoje roszczenia przeciwko Poczcie wygasają, jeżeli przyjmiesz przesyłkę bez zastrzeżeń, dlatego należy dokładnie sprawdzać przesyłki przy odbiorze.