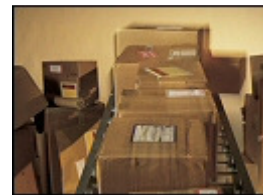


Jak wygląda walka z Pocztą Polską?

Coraz więcej klientów Poczty Polskiej narzeka na jakość usług świadczonych przez monopolistę. Nadawane przez giganta pocztowego przesyłki coraz częściej nie tylko nie docierają w terminie, ale giną bezpowrotnie. Marcin J. z Gdańska, którego paczka z telefonem komórkowym zaginęła na sortowni, opowiedział nam o swojej przeprawie z molochem.



Poczta Polska obsługuje rocznie blisko 4 miliardy przesyłek (fot. JupiterImages)

/EAST NEWS)

Stracił 450 złotych

Przykład:

Marcin jest stałym bywalcem serwisu aukcyjnego. Cztery miesiące temu za jego pośrednictwem sprzedał telefon komórkowy o wartości 450 zł. Na prośbę klienta wysłał paczkę za pobraniem. Dodatkowo nadał przesyłkę priorytetem, aby szybciej dotarła do odbiorcy. Tak się jednak nie stało. Po tygodniu od wysłania dostał od kupującego wiadomość, że telefon nie dotarł. Zaniepokojony tym faktem wybrał się na pocztę, na której nadał paczkę. I wtedy się zaczęło. - Od pani w okienku otrzymałem informacje, że reklamacje mogą składać dopiero jak miną dwa tygodnie od nadania – mówi Marcin.

Mężczyzna zdenerwował się, bo był przekonany, że płacąc dodatkowo za paczkę nadaną priorytetem, przesyłka dotrze bezpiecznie do klienta. Zgodnie z zaleceniem pani z okienka, wstrzymał się i po upływie dwóch tygodni od zdarzenia złożył reklamację. Po miesiącu otrzymał odpowiedź, że przesyłka zaginęła. - Poczta Polska poinformowała mnie jednocześnie, że nie należy mi się pełny zwrot kwoty jaka była na pobraniu czyli 450 zł, ale tylko jej część – żali się Marcin. W uzasadnieniu napisano, że otrzyma zwrot w wysokości pięciokrotności kwoty nadania (12 zł). W sumie Poczta miała mu zwrócić 60 zł.

Nikt go nie poinformował

Dlaczego tylko tyle? W przesłanym piśmie poinformowano go, że zamiast normalnej paczki powinien wysłać paczkę z zadeklarowaną wartością, bo podanie na przesyłce kwoty pobrania nie jest równoznaczne z zadeklarowaniem wartości i nie ma wpływu na wysokość odszkodowania za zaginioną przesyłkę. Problem w tym, że jak mówi Marcin, osoba obsługująca go na poczcie nie poinformowała go o tym, że powinien wykupić taką usługę.

- Nie jestem pracownikiem Poczty Polskiej, więc nie muszę znać się na sposobach nadawania przesyłki. Pani w okienku widząc kwotę jaka jest do pobrania powinna mnie poinformować o tym, żeby paczkę nadać jako wartościową. Niestety wielu pracowników Poczty zachowuje się tak, jakby siedzieli tam za karę i nie ma co liczyć na to, że w czymś pomogą lub doradzą – dodaje mężczyzna.

Często klienci są sami sobie winni

Michał Dziewulski z Działu Informacji i Komunikacji Społecznej Poczty Polskiej mówi, że jest zaskoczony tą historią. – Jeśli pan Marcin poinformował na poczcie, że w paczce znajduje się telefon i pracownik firmy nie poinformował go o tym, że powinien nadać ją jako wartościową, to rzeczywiście jest to niedopuszczalny błąd pracownika. Na ogół jednak dzieje się tak, że klienci nie

informują nas co przesyłają i na tym polega problem. Poza tym, jeśli ten pan korzysta z serwisów aukcyjnych, to trudno mi uwierzyć, że nigdy nie słyszał o możliwości ubezpieczenia przesyłki, bo przecież nie tylko my świadczymy takie usługi. Dziwi mnie, że nie podpytał o to – mówi Dziewulski.

Marcin nie dał jednak za wygraną i skorzystał z przysługującego mu odwołania od decyzji. Po kolejnym miesiącu otrzymał jednak taką samą odpowiedź. W tym czasie rozmawiał również z kierowniczką poczty. - Powiedziała mi wprost, że paczkę po prostu ktoś ukradł – podkreśla Marcin i cały czas zastanawia się jak mogło do tego dojść.

- Jeżeli moja paczka rzeczywiście zaginęła, to dlaczego Poczta nie dochodzi gdzie doszło do jej zaginięcia. Przecież w momencie nadania przesyłka jest rejestrowana w komputerze, więc powinno być wiadomo na jaką rozdzielnię trafiła i kto ewentualnie mógł ją ukraść – twierdzi.

Co się dzieje na sortowniach ?

Marcin podpytywał na ten temat również znajomą listonoszkę. – Dowiedziałem się od niej, że na rozdzielni są przyjmowani pierwsi lepsi z ulicy, więc nic dziwnego że paczki giną. Wygląda na to, że można się tam nieźle obłowić – załamuje ręce.

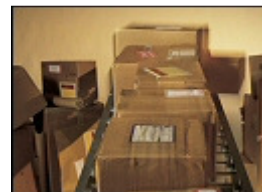
Ludzi, których przesyłki zaginęły, jest wielu. Jak wynika ze statystyk Poczty Polskiej, monopolista obsługuje rocznie blisko 4 miliardy przesyłek, w tym 47 milionów paczek. W ubiegłym roku odnotowano ponad 223 tys. złożonych i rozpatrzonych reklamacji. Z tego aż 213 tys., a więc 95% wszystkich reklamacji, dotyczyło właśnie zaginięcia przesyłek.

Z czego to wynika? Dziewulski przyznaje, że ginięcie przesyłek jest związane z dużą rotacją pracowników sortowni. - Choć rejestrujemy w komputerze każdy list polecony i paczkę i wiemy na jaką rozdzielnię trafia, to nie zawsze udaje nam się dojść do tego, co się z nią dalej dzieje. Na jednej zmianie pracuje po kilkaset osób, a dodatkowo w okresie świątecznym zatrudniamy pracowników sezonowych, których rekrutują dla nas zewnętrzne agencje. Wśród tak dużej załogi zdarzają się ludzie nieuczciwi – mówi. Jeśli jednak ślad po przesyłce się urywa to – jak podkreśla Dziewulski - poczta prowadzi dochodzenie. - Gdy okaże się, że któryś z pracowników ukradł przesyłkę i udowodnimy mu to, zostaje od razu zwolniony – dodaje Dziewulski.

Pracownik poczty nie musi informować o usługach

Czy w tej sytuacji Marcin może jeszcze mieć nadzieję na pełny zwrot? Jacek Strzałkowski, rzecznik Urzędu Komunikacji Elektronicznej – instytucji do której można zgłaszać skargi jeśli przejdziemy przez całą drogę reklamacji i nie jesteśmy zadowolony z efektu, mówi, że nie. – Bardzo trudno byłoby udowodnić, że pan Marcin nie uzyskał informacji o tym, że powinien wykupić dodatkową usługę. Poza tym, jeśli ktoś nadaje paczkę to domniemywa się, że zaakceptował cennik i warunki doręczenia. Pracownik poczty nie ma bowiem obowiązku pytania klienta, czy zapoznał się z cennikiem. Nie sądzę zatem, że jest sens iść z taką sprawą do sądu – mówi rzecznik.

Tu jednak pojawia się inny problem – dlaczego nie ma odpowiednich uregulowań prawnych, które zmusiłyby monopolistę do polepszenia jakości oferowanych usług i usprawnienia obsługi klienta. – Tak długo jak będzie blokowana konkurencja, tak długo Poczta Polska będzie działać na takim poziomie – mówi rzecznik UKE. Na razie jest tak, że Poczta Polska ma monopol na doręczanie rent i emerytur, a także przesyłek o wadze do 50 gram, których jest najwięcej. - Gdyby do gry wprowadzić konkurentów, Poczta Polska miałaby problemy z utrzymaniem się na rynku - dodaje Strzałkowski. Jak jednak dodaje od dłuższego czasu Poczta jest przygotowywana do wejścia na wolny rynek i prawdopodobnie dojdzie do tego w 2013 roku.



Poczta Polska obsługuje rocznie blisko 4 miliardy przesyłek (fot. JupiterImages/EAST NEWS)

Wędlna dociera zielona

Rzecznik UKE ma też nadzieję na to, że Ministerstwo Infrastruktury zmieni prawo również w zakresie terminowości dostarczanych przesyłek, bo na to skarżą się najczęściej klienci. - Z danych, które otrzymujemy od Poczty Polskiej, wynika, że wzrasta liczba reklamacji związanych z nieterminowością dostarczanych przesyłek – mówi Strzałkowski. Zgodnie z rozporządzeniem ministra infrastruktury przesyłki priorytetowe powinny dochodzić w jeden dzień, a zwykle w ciągu trzech dni. W rozporządzeniu jest jednak haczyk - dokument nie przewiduje zachowania 100% terminowości doręczeń, a to oznacza, że mogą zostać doręczone w terminie późniejszym. Jak informuje Wirtualną Polskę ministerstwo, w tym zapisie nie ma nic dziwnego, bowiem taka konstrukcja została oparta o uregulowania unijne.

Ta luka w prawie powoduje, że z reguły przesyłka docierają grubo po terminie. Ubiegłoroczne statystyki Poczty Polskiej wskazują, że w terminie dociera ok. 89% paczek i 73% listów. – Ludzie narzekają, że kartki świąteczne wysłane w grudniu, trafiają do adresata w marcu. Większym problemem są jednak paczki żywnościowe. Od kiedy Polacy zaczęli lawinowo wyjeżdżać do Wielkiej Brytanii rodziny wysyłają im polskie wyroby. W praktyce wygląda to tak, że mięso i wędliny docierają zielone – przyznaje rzecznik UKE.

Czy możemy zatem liczyć na odszkodowanie, jeśli nasza przesyłka dotrze opóźniona? Michał Dziewulski odpowiada, że nie.- Prawo pocztowe przewiduje odszkodowania tylko w przypadku utraty, uszkodzenia lub ubytku zawartości przesyłki. Brak jest mowy o jakimkolwiek odszkodowaniu w przypadku opóźnienia przesyłki – akcentuje Dziewulski.

Poczta Polska będzie musiała się poprawić

Choć na całkowite otwarcie rynku pocztowego przyjdzie nam jeszcze poczekać, to z pewnością kiedy już do tego dojdzie konkurencja wymusi na monopolistę znaczną poprawę jakości świadczonych usług. Już widać jak rynek powoli przejmują firmy kurierskie, które wprowadziły prosty sposób kontrolowania tego, co się dzieje z przesyłkami. Na stronie internetowej wielu firm możemy bowiem wpisać numer nadania i sprawdzić kiedy paczkę pobrano z magazynu. Oprócz tego firmy informują adresatów o tym, gdzie aktualnie znajduje się kurier wiozący przesyłkę i udostępnia jego numer komórkowy, aby móc umówić się z nim na konkretną godzinę. Niby proste rozwiązanie, a na poczcie tego nie ma. Być może w przyszłości również ona będzie świadczyć

takie usługi.

Zmian ws. reklamacji nie będzie

Zapytaliśmy Ministerstwo Infrastruktury, czy w związku ze wzrostem skarg dotyczących opóźnień w dostarczaniu przesyłek nie rejestrowanych, planowane są zmiany w obowiązującym prawie i czy w przyszłości będzie można reklamować takie przesyłki. W odpowiedzi poinformowano nas, że "po przeprowadzeniu dogłębnej analizy problemu, resort nie planuje w najbliższym czasie zmian w regulacjach prawnych w tym zakresie".

Dlaczego? "Aby takie postępowanie mogło być uwzględniane operator musiałby zmienić technologię opracowywania przesyłek, co wiązałoby się ze znacznymi kosztami inwestycyjnymi. W konsekwencji prowadziłoby to do wzrostu opłaty za tego rodzaju usługi, a przecież usługi powszechne z definicji mają być świadczone po przystępnych cenach. Warto w tym miejscu podkreślić, iż ewentualne zaostrożenie odpowiedzialności w tym zakresie operatora publicznego miałoby negatywny wpływ na sytuację finansową tego przedsiębiorstwa, które zostało zobowiązane do świadczenia usług na terenie całego kraju" - czytamy w komunikacie.

Czy wiesz, że?

Na polskim rynku pocztowym działa aktualnie 165 prywatnych operatorów pocztowych. Największe z nich to In Post, Operator Pocztowy PAF i Polska Grupa Poczta.

Podstawa prawna składania reklamacji

Dz.U.03.183.1795

2005.05.10

zm. Dz.U.05.68.595

§ 1

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY¹⁾

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 nieuzupełnienia 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 nie wniesioną, 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. ⁽¹⁾ 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.

- 1) 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).
-

Dz.U.03.130.1188

2007.10.10

zm. Dz.U.07.176.1238 art. 34

USTAWA

z dnia 12 czerwca 2003 r.

Prawo pocztowe¹⁾

(Dz. U. z dnia 24 lipca 2003 r.)

Wyciąg z ustawy prawo pocztowe Wysokość odszkodowania

Rozdział 5

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych

Art. 57. 1. Do odpowiedzialności operatorów za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy nie stanowią inaczej.

2. Operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;**
- 2) wyłącznie z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia powszechnych usług pocztowych;**
- 3) wyłącznie z powodu szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikającej z jej wad lub naturalnych właściwości.**

3. Operator publiczny odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jedynie w zakresie określonym ustawą, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie powszechnej usługi pocztowej jest następstwem czynu niedozwolonego.

4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki zgłoszonych przez adresata operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia przesyłki.

Art. 58. 1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora publicznego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej;**

- 2) za utratę paczki pocztowej - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż dziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie;
- 3) za utratę przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości żądanej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki;
- 4) za ubytek zawartości lub uszkodzenie paczki pocztowej lub przesyłki poleconej - w wysokości żądanej przez nadawcę lub w wysokości zwykłej wartości utraconych lub uszkodzonych rzeczy, nie wyższej jednak niż maksymalna wysokość odszkodowania, o którym mowa w pkt 1 lub 2;
- 5) za ubytek zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości zwykłej wartości utraconych rzeczy;
- 6) za uszkodzenie zawartości przesyłki z zadeklarowaną wartością - w wysokości zwykłej wartości rzeczy, których uszkodzenie stwierdzono.

2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 pkt 5 i 6, nie może być wyższe niż zadeklarowana wartość przesyłki.

Art. 59. W przypadku niezrealizowania przekazu pocztowego przysługuje odszkodowanie w wysokości pięciokrotnej opłaty pobranej za jego nadanie. Ponadto zwrotowi podlega kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym.

Art. 60. W przypadku niewykonania usługi operator, niezależnie od należnego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za wykonanie usługi.

Art. 61. 1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego, prawo wniesienia reklamacji przysługuje nadawcy albo adresatowi - gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi.

2. Nadawca albo adresat mogą zgłosić reklamację w każdej placówce operatora świadczącego powszechne usługi pocztowe.

3. Minister właściwy do spraw łączności określi, w drodze rozporządzenia:

- 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 powszechnych usług pocztowych w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego

- mając na uwadze maksymalne uproszczenie procedur reklamacyjnych, zapewnienie ich przejrzystości oraz niezbędną ochronę interesu nadawcy i adresata.

Art. 62. 1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym, w postępowaniu, o którym mowa w art. 62a, lub w postępowaniu przed stałym konsumenckim sądem polubownym roszczeń określonych w ustawie, wynikających ze stosunków z operatorem świadczącym powszechne usługi pocztowe w zakresie świadczenia powszechnych usług pocztowych, przysługuje nadawcy albo adresatowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

2. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji przez operatora albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 90 dni od dnia wniesienia reklamacji.

3. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki lub przekazu pocztowego.

4. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

Art. 62a. 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a operatorem świadczącym usługi pocztowe może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.

2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

3. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje operatora, o którym mowa w ust. 1, z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.

4. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin polubownego zakończenia sprawy.

5. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Art. 62b. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE działają na zasadach określonych w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800).