Reklamacja usługi pocztowej.

Dz.U.2019.474 t.j. z dnia 2019.03.12

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 12 marca 2019r.

tekst jednolity

**Wejście w życie:**

21 grudnia 2013 r.

**ROZPORZĄDZENIE**

**MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI 1**

**z dnia 26 listopada 2013 r.**

**w sprawie reklamacji usługi pocztowej**

Na podstawie art. 92 ust. 4 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2188) zarządza się, co następuje:

**§ 1. [Przedmiot regulacji]**Rozporządzenie określa:

1) szczegółowe warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, zwana dalej "reklamacją";

2) sposób wnoszenia reklamacji;

3) terminy wnoszenia reklamacji;

4) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego.

**§ 2. [Sposób wniesienia reklamacji]**

1. Reklamację wnosi się w każdej placówce pocztowej operatora pocztowego, z którym nadawca zawarł umowę na świadczenie usługi pocztowej.

2. Reklamację wnosi się w postaci:

1) pisemnej lub elektronicznej;

2) ustnej do protokołu;

3) innej niż wymienione w pkt 1 i 2, dopuszczonej przez operatora pocztowego, która ujawnia wolę reklamującego w sposób dostateczny.

3. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej jest możliwe, w przypadku gdy nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości operatora pocztowego, i następuje na adres elektroniczny wskazany przez operatora pocztowego na jego stronie internetowej podanej do publicznej wiadomości w jego placówce pocztowej.

4. Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w § 4 ust. 1, powiadomień, o których mowa w § 6 ust. 3 i § 7, oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 10, lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 12 ust. 1, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

**§ 3. [Elementy reklamacji]**

1. Reklamacja zawiera:

1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym";

2) przedmiot reklamacji;

3) datę i miejsce nadania przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego;

4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer przesyłki pocztowej - w przypadku przesyłki rejestrowanej albo przekazu pocztowego;

5) uzasadnienie reklamacji;

6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;

7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;

8) datę sporządzenia reklamacji;

9) wykaz załączonych dokumentów.

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

1) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego albo oryginał pokwitowania nadania takiej przesyłki lub takiego przekazu, jeżeli taki dokument jest wydawany przez operatora pocztowego nadawcy - do wglądu;

2) oświadczenie nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, o którym mowa w art. 92 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, zwanej dalej "ustawą";

3) 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

4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach przesyłki rejestrowanej złożone przez przyjmującego tę przesyłkę bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;

5) opakowanie uszkodzonej przesyłki, jeżeli operator pocztowy tego zażąda;

6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w art. 87 ust. 6 ustawy;

7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki pocztowej albo przekazu pocztowego oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;

8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy - do wglądu.

3. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 2. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, operator pocztowy może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

4. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku operator pocztowy zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

**§ 4. [Wezwanie do usunięcia braków reklamacji]**

1. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w § 2 ust. 4, § 3 ust. 1 pkt 1-5, 7-9 oraz ust. 2 i 3, 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. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o tym, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

2. Terminu, o którym mowa w ust. 1, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

**§ 5. [Postępowanie reklamacyjne i odwoławcze]**Operator pocztowy prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

**§ 6. [Termin zgłoszenia reklamacji]**

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

1) z tytułu utraty przesyłki poleconej, paczki pocztowej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością - po upływie 14 dni od dnia nadania przesyłki, z zastrzeżeniem art. 91 ust. 2 i 3 ustawy;

2) z tytułu ubytku zawartości lub uszkodzenia zawartości paczki pocztowej, przesyłki poleconej lub przesyłki z zadeklarowaną wartością:

a) bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony protokół, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 3,

b) po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony protokół, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 3,

c) w terminie, o którym mowa w art. 87 ust. 6 ustawy - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu przesyłki;

3) z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej rejestrowanej najszybszej kategorii - nie wcześniej niż w dniu następnym po upływie terminu, o którym mowa w art. 88 ust. 3 ustawy;

4) z tytułu niewykonania usługi powszechnej w zakresie przesyłki rejestrowanej, o którym mowa w art. 91 ust. 2 ustawy - po upływie 14 dni roboczych od dnia nadania tej przesyłki;

5) z tytułu nienależytego wykonania usługi doręczenia przesyłek rejestrowanych, o których mowa w art. 89 ustawy - po otrzymaniu dokumentów potwierdzających odbiór przesyłki rejestrowanej lub przesyłek zwróconych, wobec których zgłoszono nieprawidłowości.

2. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi niebędącej usługą powszechną można wnieść:

1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką z korespondencją lub przesyłki pocztowej z zadeklarowaną wartością - w terminie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2;

2) 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;

3) 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;

4) z tytułu niedoręczenia kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym w terminie określonym przez operatora pocztowego w regulaminie świadczenia usług pocztowych - po upływie tego terminu.

3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w art. 87 ust. 6 i art. 92 ust. 3 ustawy, pozostawia się bez rozpoznania, o czym operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.

**§ 7. [Reklamacja wniesiona przez osobę nieuprawnioną]**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.

**§ 8. [Potwierdzenie przyjęcia reklamacji]**

1. Placówka pocztowa operatora pocztowego przyjmująca reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie przesyłki lub przekazu pocztowego. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 3.

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

**§ 9. [Termin rozpatrzenia reklamacji]**

1. Operator pocztowy rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

2. Termin uważa się za zachowany, jeżeli operator pocztowy w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

**§ 10. [Odpowiedź na reklamację]**

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:

1) nazwę operatora pocztowego, a w przypadku wyznaczenia przez operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji - nazwę tej jednostki;

2) powołanie podstawy prawnej;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub w części;

4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty, nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;

5) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika operatora pocztowego, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację;

6) 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 określonych w ustawie w postępowaniu:

a) sądowym albo

b) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej~~.~~,

c) (uchylona).

2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;

2) informację o zatrzymaniu przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy przesyłki zatrzymanej przez operatora pocztowego w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 ustawy.

**§ 11. [Termin wniesienia odwołania w przypadku odmowy uznania reklamacji]**

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

2. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym operator pocztowy niezwłocznie powiadamia reklamującego.

**§ 12. [Rozpatrzenie odwołania]**

1. Operator pocztowy rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 2 ust. 4, § 9 ust. 2 oraz § 10 ust. 1 pkt 1-5 i ust. 2 pkt 1, stosuje się odpowiednio.

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

1) sądowym albo

2) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej~~.~~,

3) (uchylony).

**§ 13. [Sposoby komunikacji z reklamującym]**Wezwania, o których mowa w § 4 ust. 1, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 10, lub informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 12 ust. 1, a także powiadomienia, o których mowa w § 6 ust. 3 i § 7, przesyła się przesyłką poleconą, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

**§ 14. [Milczące uznanie reklamacji]**Nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 9 ust. 1, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 12 ust. 1, skutkuje uznaniem reklamacji.

**§ 15. [Przepis przejściowy]**Postępowania reklamacyjne niezakończone przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatruje się na dotychczasowych zasadach.

**§ 16. [Wejście w życie]**Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia. 2

1 Obecnie działem administracji rządowej - łączność kieruje Minister Infrastruktury, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 11 stycznia 2018 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury (Dz.U.2018.101).

2 Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 13 października 2003 r. w sprawie reklamacji powszechnej usługi pocztowej w zakresie przesyłki rejestrowanej i przekazu pocztowego (Dz.U.2003.183.1795), które na mocy art. 190 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U.2012.1529) utraciło moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.