

1795**ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY¹⁾**

z dnia 13 października 2003 r.

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

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 wyko-

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).

nanie 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 niezuzupełnienia 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 wartości;
- 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. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie wystąpienia na drogę sądową w postępowaniu cywilnym.

§ 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.