

Warszawa, dnia 6 grudnia 2013 r.

Poz. 1468

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI¹⁾**

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. poz. 1529) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) szczególne warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, zwana dalej „reklamacją”;
- 2) sposób wnoszenia reklamacji;
- 3) terminy wnoszenia reklamacji;
- 4) szczególny tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. 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.

¹⁾ Minister Administracji i Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – łączność, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Administracji i Cyfryzacji (Dz. U. Nr 248, poz. 1479).

§ 3. 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. 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. Operator pocztowy prowadzi postępowanie reklamacyjne oraz postępowanie odwoławcze – w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części.

§ 6. 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. 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. 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. 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. 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) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
 - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

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. 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. 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) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
- 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 13. 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. 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. Postępowania reklamacyjne niezakończone przed dniem wejścia w życie rozporządzenia rozpatruje się na dotychczasowych zasadach.

§ 16. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.²⁾

Minister Administracji i Cyfryzacji: *M. Boni*

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. Nr 183, poz. 1795 oraz z 2005 r. Nr 68, poz. 595), które na mocy art. 190 ust. 1 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) traci moc z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.