

Co zrobić, gdy zaginęła przesyłka

□ Jeśli przesyłka pocztowa nie dotarła do adresata, można złożyć reklamację

Operator pocztowy ma nie więcej niż 30 dni na wyjaśnienie sprawy

Za niedostarczoną lub uszkodzoną przesyłkę należy się nam odszkodowanie

Zdarza się, że osoby kupujące towary w sklepach internetowych czy na portalach aukcyjnych nie dostają zakupionego przedmiotu na czas bądź dociera on do nich uszkodzony. W takich sytuacjach nie są skazani na porażkę i mogą reklamować swoje wykonanie usług pocztowych. Przepisy przewidują bowiem kilka możliwości, w jakich możemy skutecznie dochodzić swoich praw. Przykładowo możliwość wniesienia reklamacji istnieje, jeżeli przesyłka rejestrowana nie została doręczona. Podobnie będzie też, gdy przy jej przyjęciu adresat stwierdzi uszkodzenia towaru.

Wysokość odszkodowania

Zasady odpowiedzialności operatorów pocztowych reguluje prawo pocztowe. Zgodnie z nim z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania powszechnej usługi pocztowej klientowi przysuguje odszkodowanie. Przepisy określają też jego górny limit. Przykładowo za utratę przesyłki poleconej należy się nam odszkodowanie w wysokości nie wyższej niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej przez operatora wyznaczonego za traktowanie przesyłki jako przesyłki poleconej.

Z kolei za utratę paczki pocztowej należąca rekompensata powinna oscylować w wysokości danej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty pobranej za jej nadanie. Odszkodowanie należy się również w przypadku pozostałych przesyłek pocztowych. Jeżeli zatem prywatny operator pocztowy uszkodzi bądź utraci przesyłkę z zadeklarowaną wartością, odszkodowanie powinno zamykać się w kwocie danej przez nadawcę, nie wyższej jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia odszkodowanie nie powinno przekraczać kwoty dwukrotności opłaty za tę usługę. W tych ostatnich sytuacjach regulaminy świadczenia usług pocztowych ustalane przez prywatnych operatorów mogą z kolei przewidywać korzystniejsze postanowienia.

Gdzie wnieść reklamację

W praktyce przed wniesieniem reklamacji warto skontaktować z biurem obsługi klienta u operatorów przesyłek kurierskich albo urzędem pocztowym, w którym nadawana była przesyłka. Samą reklamację można złożyć zarówno drogą elektroniczną, jak i w sposób tradycyjny - czyli ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika firmy, lub pisemnie.

Warto pamiętać, że w przypadku reklamacji składanej ustnie do protokołu osoba, która ją przyjmuje w oddziale firmy, jest zobowiązana do potwierdzenia na piśmie, że ją przyjęła. Z kolei reklamacje pisemne powinny zawierać wszystkie wymagane prawem elementy (patrz ramka). Chodzi więc o imię i nazwisko reklamującego, uzasadnienie reklamacji, kwotę odszkodowania i podpis. Niezależnie od tego do reklamacji, w zależności od okoliczności, należy dołączyć np. oryginał potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej lub przekazu pocztowego i protokół sporządzony bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki rejestrowanej - w przypadku jej przyjęcia przez adresata - oraz opakowanie uszkodzonej przesyłki.

W przypadku gdy przesłana reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów, obowiązkiem operatora jest wezwanie reklamującego do uzupełnienia wniosku i wskazania brakujących elementów. Jeżeli nie zostaną one uzupełnione w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, operator pozostawi reklamację bez rozpatrzenia.

Krótki termin

Co do zasady reklamacja powinna być rozpoznana w terminie 14 dni od dnia jej poprawnego zgłoszenia. Należy jednak pamiętać, że do tego terminu nie wlicza się czasu na uzupełnienie braków formalnych. Jeżeli jednostka pierwszej instancji nie będzie w stanie odpowiedzieć na zgłoszoną reklamację, wówczas pisemnie poinformuje klienta o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni, podając przy tym przyczynę zwłoki oraz termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Przed upływem tego terminu powinno być jednak wyjątkowe i uzasadnione np. potrzebą przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, w szczególności jeżeli zebrane w dotychczasowym postępowaniu dowody i wyjaśnienia

wymagaj? uzupe?nienia dla rzetelnego rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku gdy nasza reklamacja nie zosta?a uznana w ca?o?ci ani nawet w cz??ci, mamy prawo odwo?a? si? do drugiej instancji dzia?aj?cej u danego operatora. Jest na to 14 dni. Samo odwo?anie wnosi si? za po?rednictwem organu rozpoznaj?cego spraw? w pierwszej instancji, który pod wp?ywem wniesienia odwo?ania mo?e jeszcze np. zmieni? swoje rozstrzygni?cie w przypadku zasadno?ci odwo?ania. Zdarzy si? tak w szczeg?lno?ci, gdy dokonano b??dnej oceny stanu faktycznego albo gdy zosta?y ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczno?ci, które nie by?y znane przy rozpatrywaniu reklamacji.

W przeciwnym wypadku organ ten przekazuje odwo?anie wraz z aktami sprawy jednostce odwo?awczej. Jednostka odwo?awcza (jednostka drugiej instancji) rozpatruje odwo?anie niezw?ocznie i informuje reklamuj?cego o wyniku rozpatrzenia odwo?ania w terminie nie d?u?szyzm ni? 30 dni od dnia otrzymania odwo?ania. Je?eli operator nadal nie chce uzna? naszych racji, jego odpowied? powinna zawiera? pouczenie o wyczerpaniu drogi post?powania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszcze? na drodze s?dowej, o post?powaniu mediacyjnym prowadzonym przez prezesa Urz?du Komunikacji Elektronicznej oraz o mo?liwo?ci rozpatrzenia sprawy przed sta?ym polubownym s?dem konsumenckim przy prezecie Urz?du Komunikacji Elektronicznej.

Co powinna zawiera? reklamacja

? imi? i nazwisko albo nazw? lub firm? oraz adres zamieszkania albo siedziby nadawcy lub adresata,

? rodzaj reklamowanej przesy?ki,

? uzasadnienie reklamacji,

? kwot? odszkodowania,

? podpis reklamuj?cego,

? orygina? potwierdzenia nadania przesy?ki rejestrowanej lub przekazu pocztowego,

? o?wiadczenie o zrzeczeniu si? prawa do dochodzenia roszcze? - w przypadku przeniesienia uprawnie? przez nadawc? na adresata,

? protok? sporz?dzony bezpo?rednio przy przyj?ciu uszkodzonej przesy?ki rejestrowanej - w przypadku jej przyj?cia przez adresata oraz opakowanie uszkodzonej przesy?ki,

? o?wiadczenie o stwierdzeniu widocznych ubytków lub uszkodze? przesy?ki rejestrowanej z?o?one bezpo?rednio przy przyj?ciu przesy?ki albo niewidocznych ubytków lub uszkodze? przesy?ki rejestrowanej.

Wzór reklamacji

?ód?, 12 marca 2013 r.

Dane nadawcy: Jan Nowak

Ul. D?uga 8

01-115 ?ód?

Poczta Polska S.A.

Oddzia? w ?odzi

ul. Nadawcza 15

01-15 2013

(adres placówki, w której przesyłka została nadana)

REKLAMACJA

W dniu 30 stycznia 2013 roku wysłana została przesyłka zadeklarowanej wartości o numerze nadania 12345394857920 na adres Jan Malinowski, ul. Piłkarska 8, 02-134 Warszawa. Przesyłka ta doręczona została do adresata w stanie uszkodzonym. W załączeniu przesyłam kopie protokołu szkody sporządzonego w momencie odbioru przesyłki. Z załączonego dokumentu wynika, że zniszczeniu uległa szklana zastawa stołowa o wartości 200 zł. Przyczyną zniszczenia doręczonych przedmiotów było niewłaściwe zabezpieczenie przesyłki pocztowej. Nadmieniam, co zresztą wynika z protokołu szkody, że przesyłka była należycie zabezpieczona i oznakowana. Powyższe okoliczności wskazują zatem jednoznacznie, że winą za zniszczenie przesyłanej zastawy ponosi poczta. Ze względu na nienależyte wykonanie umowy żądam odszkodowania w wysokości 200 zł.

.....
Jan Nowak

Załączniki:

1. Oryginał potwierdzenia nadania przesyłki
2. Protokół szkody

Źródło: Gazeta Prawna