

Ustalanie stanu przesyłek oraz postępowanie reklamacyjne.

Dz.U.2006.38.266 z dnia 2006.03.07

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 23 marca 2018r.

Wejście w życie:

15 marca 2006 r.

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA ¹

z dnia 24 lutego 2006 r.

w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego

Na podstawie art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. [Przedmiot regulacji; wyłączenia]

1. ² Rozporządzenie określa:

- 1) szczegółowy tryb i sposób ustalania stanu przesyłek;
- 2) warunki, jakim powinny odpowiadać reklamacje i wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób i przesyłek;
- 3) tryb postępowania reklamacyjnego.

2. ³ Przepisów rozporządzenia nie stosuje się do skarg, o których mowa w:

- 1) art. 26 i 27 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.02.2011, str. 1);
- 2) art. 24 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 334 z 17.12.2010, str. 1, z późn. zm.);
- 3) art. 27 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L

§ 2. [Dokonanie ustalenia stanu przesyłki]

1. Ustalenia stanu przesyłki dokonuje się protokolarnie w czasie przewozu lub po jego zakończeniu w celu określenia zakresu szkody, jeżeli nastąpiło naruszenie stanu przesyłki.
2. Za naruszenie stanu przesyłki uważa się każde obniżenie wartości przesyłki spowodowane nieprawidłowościami lub zaniedbaniami w okresie od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania uprawnionemu.
3. Przewoźnik przystępuje niezwłocznie do sprawdzenia i ustalenia stanu przesyłki na wniosek uprawnionego, a także w przypadku, gdy:
 - 1) spostrzeże ślady naruszenia przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego (plomb, zamknięć, ścian, podłogi lub dachu);
 - 2) przypuszcza, że przesyłka doznała ubytku lub uszkodzenia.
4. O podjęciu czynności sprawdzania i ustalenia stanu przesyłki przewoźnik zawiadamia uprawnionego.
5. Uprawniony może brać udział w czynnościach sprawdzania i ustalania stanu przesyłki także w przypadku, gdy ustalenie stanu przesyłki nie następuje na jego wniosek. W takim przypadku uprawniony również podpisuje protokół ustalenia stanu przesyłki.

§ 3. [Protokół ustalenia stanu przesyłki]

1. Protokół ustalenia stanu przesyłki powinien zawierać w szczególności informacje dotyczące:
 - 1) pierwotnego stanu przesyłki i wartości przesyłki wynikającej z zapisów w dokumencie przewozowym;
 - 2) rodzaju naruszeń stanu przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego;
 - 3) rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości przesyłki;
 - 4) przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu przesyłki;
 - 5) przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu przesyłki;
 - 6) innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu przesyłki.
2. Jeżeli ustalenia stanu przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu przesyłki.

§ 4. [Przedmiot reklamacji] Uprawniony albo podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
- 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

§ 5. ⁴ [Forma złożenia reklamacji]

1. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej:

- a) w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwej do załatwienia reklamacji,
- b) w dowolnym punkcie odprawy lub
- c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481), zwanej dalej "Prawem pocztowym";

2) ustnej do protokołu - w jednostce organizacyjnej, o której mowa w pkt 1 lit. a, o ile taka forma złożenia reklamacji została wskazana przez przewoźnika;

3) dokumentowej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez przewoźnika;

4) elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez przewoźnika, i z opatrzeniem kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

2. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez przewoźnika:

1) odpowiedzi na reklamację,

2) wezwania, o którym mowa w § 6 ust. 3 lub § 6a ust. 1

- na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

3. Uprawniony albo podróżny, który złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lub 2, może zażądać udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli przewoźnik wskazał możliwość prowadzenia korespondencji w tej formie.

4. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny powiadamia przewoźnika o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie doręczenia, o których mowa w § 6 ust. 3 lub § 6a ust. 1, dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.

§ 5a. ⁵ [Termin złożenia reklamacji]

1. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem § 9 ust. 1.
2. W przypadku, o którym mowa w art. 77 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe, reklamację składa się nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.

§ 5b. ⁶ [Treść i załączniki do reklamacji]

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 - 4) uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7) podpis uprawnionego lub podróżnego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
2. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
3. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej albo elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i ust. 2, w postaci elektronicznej.
4. Do reklamacji składanej w formie ustnej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i ust. 2, w postaci papierowej lub elektronicznej.

§ 5c. ⁷ [Potwierdzenie wpływu reklamacji] Przewoźnik potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie, o której mowa w:

- 1) § 5 ust. 1 pkt 1 lit. a i b oraz pkt 2 - niezwłocznie;
- 2) § 5 ust. 1 pkt 3 i 4 - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.

§ 6. ⁸ [Odpowiedź na reklamację]

1. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika.
2. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
3. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5b, przewoźnik wzywa

uprawnionego albo podróznego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 1, biegnie od dnia otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
- 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
- 8) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.

5. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 3 oraz § 6a ust. 1, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

6. Terminy, o których mowa w ust. 3 i § 6a ust. 1, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróznego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

§ 6a. ⁹ [Wezwanie uprawnionego lub podróznego do przedłożenia dokumentów]

1. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróznego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

2. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 1, są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.

§ 7. [Treść wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób]

1. Wezwanie do zapłaty sporządzane jest wraz z kopią stanowiącą protokół, w obecności podróżnego, który odmówił natychmiastowego uregulowania przewoźnikowi należności z tytułu realizowanej umowy przewozu - przez przewoźnika albo osobę przez niego upoważnioną.

2. Wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu osób powinno zawierać:

- 1) ¹⁰ imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) ¹¹ dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować wezwanie;
- 3) imię, nazwisko oraz adres podróżnego;
- 4) datę, relację przejazdu (numer pociągu, numer linii, numer kursu); miejsce ujawnienia braku dokumentu przewozu lub zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny;
- 5) tytuł i wysokość roszczenia przewoźnika, z wyszczególnieniem opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, której wysokość określają przepisy wydane na podstawie art. 34a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe;
- 6) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 7) termin uregulowania należności;
- 8) ¹² pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć, oraz formy złożenia reklamacji;
- 9) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości podróżnego;
- 10) uwagi podróżnego;
- 11) numer identyfikacyjny sporządzającego.

3. Do wezwania do zapłaty wręczanego podróżnemu za podpisem w protokole dołącza się formularz przekazu na wpłatę. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację "odmowa przyjęcia".

§ 8. [Treść wezwania do zapłaty z tytułu przewozu przesyłek] Wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu przesyłek powinno zawierać:

- 1) ¹³ imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) ¹⁴ dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować wezwanie;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) podmiotu, do którego kierowane jest wezwanie;
- 4) tytuły roszczenia z uzasadnieniem;

- 5) kwoty roszczenia - oddzielnie dla każdego tytułu roszczenia oraz łączną kwotę należności;
- 6) termin uregulowania należności;
- 7) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
- 8) ¹⁵ pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć, oraz formy złożenia reklamacji;
- 9) podpis przewoźnika.

§ 9. ¹⁶ [Reklamacja dotycząca wezwania do zapłaty]

1. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
2. Do reklamacji, o których mowa w ust. 1, przepisy § 5 ust. 1-4 oraz § 5b-6a stosuje się odpowiednio.

§ 10. [Milczące uwzględnienie reklamacji] Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

§ 11. [Zmiana rozstrzygnięcia w przypadku złożenia odwołania przez podróżnego] W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji przewoźnik, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

§ 12. [Przepisy stosowane do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego] Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

§ 13. [Wejście w życie] Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ogłoszenia ¹⁷.

¹ Minister Transportu i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej - transport, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 października 2005 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Transportu i Budownictwa (Dz. U. Nr 220, poz. 1900).

² § 1 ust. 1 według numeracji ustalonej przez § 1 pkt 1 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.

³ § 1 ust. 2 dodany przez § 1 pkt 1 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.

⁴ § 5 zmieniony przez § 1 pkt 2 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.

- ⁵ § 5a dodany przez § 1 pkt 3 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ⁶ § 5b dodany przez § 1 pkt 3 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ⁷ § 5c dodany przez § 1 pkt 3 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ⁸ § 6 zmieniony przez § 1 pkt 4 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ⁹ § 6a dodany przez § 1 pkt 5 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹⁰ § 7 ust. 2 pkt 1 zmieniony przez § 1 pkt 6 lit. a rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹¹ § 7 ust. 2 pkt 2 zmieniony przez § 1 pkt 6 lit. a rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹² § 7 ust. 2 pkt 8 zmieniony przez § 1 pkt 6 lit. b rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹³ § 8 pkt 1 zmieniony przez § 1 pkt 7 lit. a rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹⁴ § 8 pkt 2 zmieniony przez § 1 pkt 7 lit. a rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹⁵ § 8 pkt 8 zmieniony przez § 1 pkt 7 lit. b rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹⁶ § 9 zmieniony przez § 1 pkt 8 rozporządzenia z dnia 13 grudnia 2017 r. (Dz.U.2017.2406) zmieniającego nin. rozporządzenie z dniem 23 marca 2018 r.
- ¹⁷ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 25 lutego 1997 r. w sprawie przewozu przesyłek towarowych (Dz. U. Nr 26, poz. 142 oraz z 1998 r. Nr 75, poz. 489), które zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 16 grudnia 2004 r. o zmianie ustawy - Prawo przewozowe (Dz. U. Nr 281, poz. 2780), w zakresie objętym niniejszym rozporządzeniem, utraciło moc z dniem 1 lutego 2006 r.