

MINISTERSTWO  
AKTYWÓW PAŃSTWOWYCH

**Departament Nadzoru I**

**DN I.II.052.1.2021**

Warszawa, 08 lipca 2021 r.

**IK: 586581**

**Szanowna Pani Rzecznik,**

w odpowiedzi na Pani pismo, w którym postuluje Pani zmianę przepisów w ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2020 r. poz. 1041 z późn. zm.), zwanej dalej :”Prawem pocztowym”, przekazane do Ministerstwa Aktywów Państwowych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w dniu 6 kwietnia 2021 r., przedstawiam poniżej stosowne wyjaśnienia.

Przeprowadzona analiza rozwiązań w zakresie składania reklamacji, zawartych w Prawie pocztowym, oraz doświadczenia wynikające ze stosowania ich w praktyce potwierdzają, że obecne uregulowania zdają się odpowiednio zabezpieczać interesy zarówno klientów, jak i operatorów pocztowych. Operator pocztowy musi się bowiem liczyć z faktem, że każda zrealizowana przez niego przesyłka pocztowa może być przedmiotem reklamacji w terminie 12 miesięcy od dnia nadania, a jej rozpatrzenie wymaga przechowywania dokumentacji pocztowej. Wydłużenie tego okresu powiększałoby zatem koszty działalności pocztowej niewspółmiernie do skali korzyści dla klientów (z informacji przekazanych przez operatora wyznaczonego wynika, że w 2019 r. i 2020 r. najwięcej reklamacji składanych było w pierwszych 3 miesiącach od daty nadania przesyłki). Na marginesie należy zauważyć, że termin 12 miesięcy od dnia stwierdzenia wady przewidziany jest również w art. 568 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.) i stosowany jest powszechnie w praktykach handlowych. Biorąc pod uwagę, że zgodnie z art. 92 ust. 1 Prawa pocztowego prawo do złożenia reklamacji przysługuje bezwarunkowo nadawcy, a adresatowi jedynie w przypadku, gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka pocztowa zostanie doręczona adresatowi, to wypada uznać, iż powiązanie terminu na złożenie reklamacji z datą nadania przesyłki (jako pewnej daty zawarcia umowy o realizację usługi pocztowej) należy uznać za racjonalne i odpowiednio zabezpieczające interesy nadawcy i odbiorcy.

Należy również zauważyć, że przyznanie adresatowi bezwarunkowego uprawnienia do składania reklamacji z tytułu usługi pocztowej mogłoby spowodować trudności w udokumentowaniu praw do przesyłki. Złożenie reklamacji wiąże się również z prawem dochodzenia roszczeń, co w przypadku wprowadzenia postulowanych zmian mogłoby budzić wątpliwości odnośnie do podstawy wypłaty

odszkodowania. Należy zaznaczyć, że zgodnie z obowiązującymi przepisami adresat ma prawo wniesienia reklamacji w określonych przypadkach wskazanych w ustawie Prawo pocztowe oraz w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz.U. z 2019 r. poz. 1468).

Uprzejmie dziękuję za przekazanie powyższych sugestii dotyczących procesu reklamacyjnego. Wszelkie sygnały napływające do Ministra Aktywów Państwowych jako ministra właściwego do spraw łączności są starannie rozważane przy tworzeniu prawnych regulacji dla polskiego rynku pocztowego. Przedstawione przez Panią Rzecznik sugestie będą przedmiotem ponownej analizy zespołów roboczych w kontekście nowelizacji Prawa pocztowego.

**Z poważaniem**  
**Filip Majdowski**  
**zastępca dyrektora departamentu**  
*dokument podpisany elektronicznie*  
586581.1834123.1528202