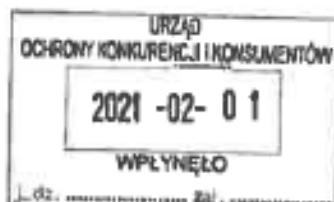




DRS-MRK.742.399.2020



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Stanisław Karkut

W załączeniu przekazuję akta sprawy z prośbą o zajęcie stanowiska oraz podjęcie działań inicjujących zmiany legislacyjne w ustawie z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe, celem wyeliminowania możliwej luki prawnej w przepisach tej ustawy, stwierdzonej w toku w/w sprawy.

Wyjaśniam, że w dniu 12 listopada 2019 roku Konsumentka złożyła reklamację w związku z nienależytym wykonaniem przez Poczta Polska S.A. usługi doręczenia przesyłki. Nienależyte wykonanie usługi polegało na niedostarczeniu Konsumentce poleconej przesyłki rejestrowanej, co w konsekwencji spowodowało po stronie Konsumentki powstanie szkody majątkowej w wysokości 137 zł. Powyższa przesyłka zawierała korespondencję kierowaną do Konsumentki przez ubezpieczyciela, wzywającą do opłacenia zaległej składki OC. W wyniku niedostarczenia przez operatora przesyłki, Konsumentka nie miała wiedzy o konieczności zapłaty składki ani możliwości jej zapłacenia, zaś ubezpieczyciel skierował przeciwko Konsumentce sprawę do sądu, co wygenerowało po stronie Konsumentki szkodę we wspomnianej wysokości 137 zł (koszty zastępstwa procesowego). O fakcie nienależytego wykonania przez operatora usługi Konsumentka dowiedziała się dopiero z akt sprawy sądowej. Na potwierdzeniu odbioru przesyłki widnieje podpis pracownika operatora (listonosza). Z informacji przekazanej przez operatora w toku prowadzonej z nim korespondencji wynika, że listonosz omawianą przesyłkę omyłkowo doręczył w dniu 19 kwietnia 2018 roku do skrzynki oddawczej pod wskazanym na przesyłce adresem. Wobec braku możliwości uzyskania podpisu adresata oraz braku możliwości wyjęcia przesyłki ze skrzynki oddawczej, czynności doręczenia potwierdził listonosz swoim imieniem i nazwiskiem oraz stanowiskiem w elektronicznym potwierdzeniu odbioru. Niestety przesyłki tej Konsumentka





nigdy nie otrzymała. W związku z powyższym Konsumentka w reklamacji z dnia 12 listopada 2019 roku zażądała od operatora naprawienia szkody w postaci wypłaty odszkodowania w wysokości 137 zł. W odpowiedzi operator odmówił naprawienia wyrządzonej Konsumentce szkody powołując się na przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe, który to akt prawny reguluje zasady składania reklamacji oraz zasady odpowiedzialności operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. W ocenie operatora powołana ustawa ogranicza możliwości złożenia przez Konsumentkę reklamacji do 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki poleconej, stąd też roszczenia Konsumentki złożone po terminie określonym w ustawie są w ocenie operatora bezzasadne. W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę, że Konsumentka nie mogła złożyć reklamacji w trybie określonym w art. 92 ust. 3 ustawy Prawo pocztowe, gdyż po pierwsze - o istnieniu przesyłki dowiedziała się dopiero z Sądu (na rozprawie), po drugie - nie była podmiotem uprawnionym do złożenia reklamacji w trybie art. 92 ustawy, gdyż zgodnie z treścią art. 92 ust. 1 ustawy *"w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:*

- 1) nadawcy;
- 2) adresatowi – w przypadku gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy przesyłka pocztowa lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym zostanie doręczona adresatowi".

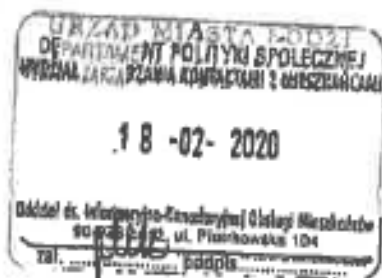
W ocenie Rzecznika Prawo pocztowe powinno regulować powyższe kwestie tzn., co w sytuacji kiedy reklamacja dotycząca niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi pocztowej nie jest możliwa ze względu na fakt, że adresat bądź nadawca nie wie o nienależytym wykonaniu usługi (bądź dowiedział się o tym fakcie już po upływie terminu wskazanego w ustawie).

Biorąc powyższe pod uwagę, wnoszę jak na wstępie.

Z wyrazami szacunku

Miejski Rzecznik Konsumentów w Łodzi





Łódź, dnia, 12.02.2020



RPU/129875/2020 P
Data: 2020-02-18

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów

ul. Piotrkowska 113

98-430 Łódź

Skarga na wystawienie mandatu

Szanowni Państwo,

mam pytanie w kwestii odpowiedzialności Poczty Polskiej za niedoręczoną przesyłkę poleconą. Na dokumencie odbioru listu poleconego w miejscu potwierdzenia odbioru przez adresata widnieje podpis listonosza. List polecony adresowany do mnie, nigdy do mnie nie dotarł. Niestety całe to niefortunne zdarzenie miało dla mnie bardzo nieprzyjemne konsekwencje w postaci sprawy sądowej i obciążenia mnie kosztami sprawy i adwokata strony skarżącej. Pismo zawierało przedsądowe wezwanie do zapłaty z drobną niedopłatą, o którym jednak nie miałam pojęcia. Dodatkowo fakt odbioru pisma (przez osobę nieuprawnioną- listonosza) został wykorzystany jako dowód w tej sprawie przez pełnomocnika nadawcy pisma. Ten fakt zgłosiłam do Rady Okręgowej Radców Prawnych, natomiast do Poczty Polskiej zgłosiłam sprawę jako Reklamację z wnioskiem o wypłatę odszkodowania za niedostarczenie listu poleconego i narażenia na straty finansowe i moralne. Niestety Poczta Polska nie tylko nie przejęła się sprawą, ale wręcz ją bagatelizuje jakby podobne zachowanie było normą w sytuacji złożenia podpisu przez osobę nieuprawnioną. Nie przedstawiono mi żadnej notatki służbowej z rzekomej pomyłki listonosza i nigdy nie poinformowano o takim zdarzeniu. O całej sprawie dowiedziałam się z wezwania do Sądu z załączonymi dokumentami sprawy gdzie wydruk potwierdzenia załączono jako dowód odebrania korespondencji. Jestem zaskoczona nonszalancją Poczty Polskiej w tej sprawie i brakiem jakiegokolwiek odpowiedzialności za ten incydent. Za całą sprawę według poczty powinno mi wystarczyć słowo przepraszam i lakoniczne zapewnienie o weryfikacji ich procedur. Nie zgodziłam się ze stanowiskiem poczty, o czym poinformowałam ich w kolejnej korespondencji. Niestety w drugiej odpowiedzi, utrzymano decyzję, że żadna rekompensata za całe zajście mi się nie należy i Poczta Polska nie widzi

podstaw do uwzględnienia reklamacji. Wszystkie pisma ze stanowiskiem Poczty Polskiej w załączeniu. Bardzo proszę o pomoc w sprawie i odpowiedź, czy stanowisko Poczty jest w tej konkretnej sytuacji zgodne z prawem i czy faktycznie listonosz ma tak szerokie uprawnienia, że jego oświadczenie jest w dowodem sprawie i zwalnia Poczta z odpowiedzialności.

Z poważaniem

Załączniki:

1. Wydruk z e-monitoringu Poczty Polskiej
2. Wyrok Sądowy
3. Reklamacja
4. Odpowiedz 1 Poczty Polskiej
5. Pismo z odpowiedzią
6. Odpowiedz 2 Poczty Polskiej
7. *Pismo z odpowiedzią,*

