

**Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego**  
**z dnia 24 lutego 2006 r. (Dz.U. Nr 38, poz. 266)**

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.<sup>1)</sup>) zarządza się, co następuje:

**§ 1** 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**

1. Ustalania 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**

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 ustalenie stanu przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu przesyłki.

**§ 4** 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**

1. Reklamację składa się w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - 6) wykaz załączonych dokumentów;
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
3. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności biletów na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
4. Reklamację składa się w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji.
5. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1-4.

**§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
2. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1-4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
  - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części);
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis przewoźnika.

**§ 7**

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) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) oraz numer telefonu przewoźnika;
- 2) serię i numer wezwania;
- 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) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można ją złożyć;
- 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** Wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu przesyłek powinno zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) oraz numer telefonu przewoźnika;
- 2) serię i numer;
- 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) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można ją złożyć;
- 9) podpis przewoźnika.

**§ 9**

1. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek składa się w formie pisemnej we wskazanej w pouczeniu jednostce organizacyjnej przewoźnika lub w dowolnym punkcie odprawy tego przewoźnika nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

2. Reklamacja dotycząca sporządzonego wezwania do zapłaty powinna zawierać dane, o których mowa w § 5 ust. 2, oraz serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.

3. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty pozostawia się bez rozpoznania w przypadku:

- 1) zgłoszenia jej po upływie terminu określonego w ust. 1;
- 2) o którym mowa w § 6 ust. 2.

**§ 10** Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

**§ 11** 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 dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu rzeczy i żywych zwierząt przewożonych pod opieką podróżnego.

**§ 13** Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ogłoszenia<sup>2)</sup>.

---

1) Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz.U. z 2001 r. Nr 125, poz. 1371, z 2002 r. Nr 113, poz. 984 i Nr 130, poz. 1112, z 2003 r. Nr 149, poz. 1452 i Nr 211, poz. 2049 oraz z 2004 r. Nr 97, poz. 962, Nr 160, poz. 1678 i Nr 281, poz. 2780.

2) 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.