

Daniel Kirchner, Barbara Nowakiewicz  
„Bobiński Ciepierski Kirchner Schwartz” Adw. Sp. P.<sup>1</sup>



## Uwaga, reklamacja!

Kwestie niewykonania lub nienależytego wykonania umów przewozu stanowią ważne zagadnienia na gruncie obowiązującego prawa przewozowego. Mając na względzie powszechność i masowość zawieranych umów przewozu w warunkach życia codziennego, Ustawodawca swoiście uregulował przedsądowe obowiązki podmiotów, zamierzających dochodzić swych praw z tytułu umów przewozu. Prawodawca położył nacisk na możliwość polubownego załatwienia sporu, co z zasady pozwala ograniczyć wysokie koszty powstające w związku ze skierowaniem sprawy do sądu, a także wpływa na szybkość i elastyczność postępowania. Nie zawsze jednak czynności podejmowane poza drogą sądową prowadzą do rozwiązania powstałego problemu.

### Kiedy postępowanie reklamacyjne?

Postępowanie reklamacyjne może mieć charakter obligatoryjny (obowiązkowy) albo fakultatywny (dobrowolny). Na gruncie polskiej ustawy – Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 roku<sup>2</sup> odnoszącej się do przewozów krajowych, mamy do czynienia z obligatoryjnym postępowaniem reklamacyjnym. Powyższe oznacza, że **roszczenia przeciwko przewoźnikowi mogą być realizowane na drodze sądowej dopiero po bezskutecznym wyczerpaniu trybu reklamacyjnego. Z kolei przewoźnik może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej dopiero po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.** Niniejszy artykuł odnosić się będzie w szczególności do pierwszego z wyżej wymienionych trybów, przy czym w postępowaniu na skutek skierowania wezwania do zapłaty dopatrzeć się można wielu podobieństw.

Zauważyć trzeba, iż kwestia charakteru prawnego reklamacji uregulowana została odmiennie w konwencji CMR<sup>3</sup>, odnoszącej się do przewozów międzynarodowych. Konwencja nie uzależnia bowiem skuteczności skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego od uprzedniego wyczerpania trybu reklamacji, wobec czego droga reklamacyjna jest na gruncie tejże konwencji jedynie fakultatywna.<sup>4</sup>

Nadmienić w tym miejscu wypada, niezależnie od wskazanego powyżej charakteru reklamacji na gruncie Prawa przewozowego oraz konwencji CMR, iż w przypadku sporu sądowego pomiędzy przedsiębiorcami, a zatem toczącego się według przepisów cywilnego postępowania gospodarczego, konieczność podjęcia próby pozasądowego załatwienia sporu wprowadzona została mocą art. 479<sup>12</sup> § 2 KPC<sup>5</sup>. Stosownie do tej regulacji, powód powinien dołączyć do pozwu odpis reklamacji lub wezwania do dobrowolnego spełnienia żądania

wraz z dowodem doręczenia albo wysłania go pozwanemu przesyłką poleconą oraz odpisy pism świadczących o próbie wyjaśnienia spornych kwestii w drodze rokowań.

### Czym jest reklamacja

Na gruncie polskiego prawa cywilnego za reklamację uważa się skierowanie do osoby świadczącej usługę żądania spełnienia tych obowiązków, które powinna ona spełnić w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania. Zasadniczo nie ma znaczenia, jak zostanie nazwane lub zatytułowane pismo, zawierające powyżej wskazane żądanie. Wobec tego nawet wówczas, gdy pismo takie nazwiemy przykładowo „wezwaniami do zapłaty”, to w istocie stanowić będzie ono żądanie wszczęcia postępowania reklamacyjnego, jeśli tylko taki zamiar można będzie wyinterpretować z jego treści. Niemniej jednak, celem jak najlepszego zabezpieczenia własnych interesów, wskazane jest opatrzenie omawianego dokumentu nagłówkiem o treści: „Reklamacja”.

### Reklamacja jako przesłanka procesowa

Skierowanie reklamacji stanowi przesłankę dochodzenia roszczeń w postępowaniu cywilnym. Sąd, do którego wniesiony zostanie pozew przeciwko przewoźnikowi, do którego nie załączono reklamacji wraz z dowodem jej złożenia, ma obowiązek taki pozew odrzucić. Dodatkowo nie może być tak, że pozew wniesiony zostanie wprawdzie po złożeniu reklamacji, ale jeszcze przed jej odmownym rozpoznaniem przez przewoźnika lub też przed upływem trzymiesięcznego terminu, liczonego od dnia doręczenia reklamacji, w ciągu którego przewoźnik nie zapłacił dochodzonych należności.

Podsumowując, aby zaistniała przesłanka bezskuteczności, spełnione muszą zostać następujące warunki:

- reklamacja została złożona przed upływem terminu przedawnienia dochodzonego roszczenia, przy czym terminy przedawnienia roszczeń na gruncie ustawy – Prawo przewozowe uregulowane zostały w art. 77
- reklamacja załatwiona została odmownie w jakiegokolwiek części
- w przypadku braku odpowiedzi na reklamację osoba uprawniona odczekała okres trzech miesięcy, liczony od dnia faktycznego doręczenia reklamacji.

Reklamację uważa się przy tym za załatwioną pozytywnie, gdy dochodzone roszczenie zostanie zaspokojone w sposób

<sup>1</sup> D. Kirchner jest adwokatem, a B. Nowakiewicz aplikantem adwokackim z adwokackiej spółki partnerskiej „Bobiński Ciepierski Kirchner Schwartz” z siedzibą w Poznaniu. Kontakt: e-mail: kancelaria@bcks-advokaci.pl, www.bcks-advokaci.pl (przyj. red.).

<sup>2</sup> Dz. U. z 1984 r. Nr 53, poz. 272 z późn. zmian.

<sup>3</sup> Dz. U. z 1962 r. nr 49 poz. 238 – konwencja sporządzona w Genewie w dniu 19.5.1956 r. o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR).

<sup>4</sup> por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 grudnia 2005 roku, sygn. akt IV CK 264/02, niepubl.

<sup>5</sup> Dz. U. 1964 Nr 43, poz. 296 z późn. zm. – ustawa Kodeks postępowania cywilnego z dnia 17.11.1964 r.

faktyczny. Powyższe oznacza, że nie jest wystarczające złożenie oświadczenia o gotowości do uregulowania zobowiązania. Zapłata odszkodowania z tytułu szkody transportowej musi rzeczywiście nastąpić. Pamiętać trzeba także, że zachodzić musi tożsamość roszczenia dochodzonego w trybie reklamacji, z roszczeniem dochodzonym w postępowaniu sądowym. Nie jest zatem dopuszczalne rozszerzenie zakresu własnej pretensji w postępowaniu sądowym, gdy zakres ten był węższy w postępowaniu wywołanym na skutek wniesienia reklamacji.

## Postępowanie reklamacyjne

Warunki formalne reklamacji określone zostały szczegółowo w § 4-12 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 roku (dalej „Rozporządzenie”)<sup>6</sup>. Reklamację do przewoźnika może złożyć uprawniony albo podróżny z następujących powodów: z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, a także gdy nie zgadza się on z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej. Powyższe oznacza, iż **nie jest wystarczające skierowanie w tym przedmiocie wiadomości e-mail, chyba że zostanie ona opatrzona bez-**

**piecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.**

Reklamacja na gruncie Prawa przewozowego powinna zawierać określone w Rozporządzeniu elementy.

Jeżeli wniesiona reklamacja posiada braki formalne, 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.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet 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.

Reklamację składa się w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwej do załatwiania reklamacji (co oznacza także nadanie jej pod wskazany adres przesyłką pocztową).

Odpowiedź na reklamację – zawierająca elementy szczegółowo wskazane w Rozporządzeniu – powinna być udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. **Nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.**

Na zakończenie nadmienić należy, iż złożenie reklamacji jest także o tyle istotne, że zawieszka biegu terminu przedawnienia – od momentu złożenia tejże reklamacji przewoźnikowi (w tym od daty nadania przesyłki), do dnia faktycznego doręczenia odpowiedzi na reklamację, ewentualnie do dnia uznania reklamacji za bezskuteczną. Kwestia ta ma doniosłe znaczenie, albowiem terminy przedawnienia roszczeń przewozowych są stosunkowo krótkie. Zawieszenie terminu przedawnienia oznacza, iż przez określony czas termin ten nie biegnie, zaś po ustaniu okoliczności uzasadniających zawieszenie – kontynuuje swój bieg w dalszym ciągu. W związku ze sprecyzowanym przedziałem czasowym dla uznania bezskuteczności reklamacji, maksymalny czas zawieszenia terminu przedawnienia, to w niniejszym wypadku 3 miesiące.

## Wniosek

Postępowanie sądowe każdorazowo musi zostać poprzedzone postępowaniem reklamacyjnym.

### LITERATURA:

Szanciło T., *Prawo przewozowe, Komentarz*, Warszawa 2008

Miejscowość: ..... data: .....

Imię i nazwisko (nazwa) osoby składającej reklamację: .....

Adres zamieszkania (siedziba) osoby składającej reklamację: .....

Imię i nazwisko (nazwa) przewoźnika: .....

Adres zamieszkania (siedziba) przewoźnika: .....

Kwota roszczenia<sup>1)</sup> ..... (słownie: .....

**REKLAMACJA**

Działając w imieniu ..... w związku z niewykonaniem/nienależytym wykonaniem umowy przewozu z dnia ..... polegającym na ..... powołując się na dokumentację przedłożoną w załączeniu do niniejszego pisma, żądam .....

.....  
(podpis osoby składającej reklamację)

Załączniki:  
.....  
.....

<sup>1)</sup>oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego

Rys. 1. Wzór reklamacji.

<sup>6</sup> Dz. U. 2006, Nr 38, poz. 266 – Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24 lutego 2006 r., wydane na podstawie delegacji z art. 79 ustawy – Prawo przewozowe.