



# DZIENNIK USTAW

## RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

---

Warszawa, dnia 22 grudnia 2017 r.

Poz. 2406

**ROZPORZĄDZENIE**  
**MINISTRA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA<sup>1)</sup>**  
**ORAZ MINISTRA GOSPODARKI MORSKIEJ I ŻEGLUGI ŚRÓDLĄDOWEJ<sup>2)</sup>**  
z dnia 13 grudnia 2017 r.

**zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego**

Na podstawie art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** W rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. poz. 266) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 1 dotychczasową treść oznacza się jako ust. 1 oraz dodaje się ust. 2 w brzmieniu:

„2. 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.<sup>3)</sup>);
  - 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 315 z 03.12.2007, str. 14, z późn. zm.<sup>4)</sup>).”;
- 2) § 5 otrzymuje brzmienie:

„§ 5. 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”;

<sup>1)</sup> Minister Infrastruktury i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej – transport, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury i Budownictwa (Dz. U. poz. 1907 i 2094 oraz z 2017 r. poz. 1076).

<sup>2)</sup> Minister Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej kieruje działem administracji rządowej – żegluga śródlądowa, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 13 grudnia 2017 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej (Dz. U. poz. 2324).

<sup>3)</sup> Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. UE L 41 z 12.02.2013, str. 16.

<sup>4)</sup> Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. UE L 70 z 14.03.2009, str. 47, Dz. Urz. UE L 238 z 06.09.2013, str. 23, Dz. Urz. UE L 6 z 10.01.2015, str. 6.

- 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 podróznego 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 podróznego 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 podrózny, który złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lub 2, może zażądać udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli przewoźnik wskazał możliwość prowadzenia korespondencji w tej formie.

4. W trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podrózny 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.”;

- 3) po § 5 dodaje się § 5a–5c w brzmieniu:

„§ 5a. 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. 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 podróznego;
- 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 podróznego – 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. Przewoźnik potwierdza uprawnionemu albo podróznemu 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.”;

## 4) § 6 otrzymuje brzmienie:

„§ 6. 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.”;

## 5) po § 6 dodaje się § 6a w brzmieniu:

„§ 6a. 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 podróznemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.”;

## 6) w § 7 w ust. 2:

a) pkt 1 i 2 otrzymują brzmienie:

- „1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować wezwanie;”;

b) pkt 8 otrzymuje brzmienie:

- „8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć, oraz formy złożenia reklamacji;”;

## 7) w § 8:

a) pkt 1 i 2 otrzymują brzmienie:

- „1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- 2) dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować wezwanie;”;

b) pkt 8 otrzymuje brzmienie:

„8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć, oraz formy złożenia reklamacji;”;

8) § 9 otrzymuje brzmienie:

„§ 9. 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.”.

**§ 2.** Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

**§ 3.** Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia.

Minister Infrastruktury i Budownictwa: *A. Adamczyk*

Minister Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej: *M. Gróbarczyk*