

## CO WYRÓŻNIA REKLAMACJĘ W TRANSPORCIE?

Reklamacja jest żądaniem konkretnego zachowania lub rekompensaty finansowej, osoby uprawnionej, skierowanym do sprzedawcy lub wykonawcy usługi, w związku z szeroko pojętym niezadowoleniem z jakości towaru/produktu lub nienależytego wykonania usługi.

### Czym się charakteryzuje reklamacja dotycząca przewozu?

Po pierwsze, najczęściej tego typu reklamacja kierowana jest do wykonawcy transportu drogowego, czyli przewoźnika. Może być jednak skierowana również do spedytora, albo przez przewoźnika do zleceniodawcy, nadawcy czy też odbiorcy towaru lub innego podmiotu biorącego udział w łańcuchu dostaw. W tym e-booku skupimy się jednak na tym jak klient powinien prawidłowo przygotować i złożyć reklamację przewoźnikowi.

### KIERUNEK REKLAMACJI

Nadawca (klient)



Wykonawca (przewoźnik)

Po drugie, reklamacja transportowa obejmuje niezliczoną liczbę zdarzeń i nie musi dotyczyć jedynie typowych sytuacji uregulowanych bezpośrednio przez przepisy prawa, tj. uszkodzeń, ubytków towaru i opóźnień w dostawie. Może dotyczyć również realizacji usługi niezgodnie z umową/zleceniem jak np.:

- anulowanie transportu,
- nieprawidłowe wyposażenie auta mającego wykonać konkretny transport;
- brak wymiany palet,
- niedostarczenie odpowiednich dokumentów potwierdzających wykonanie transportu czy też spełnienie dodatkowych warunków wynikających z umowy/zlecenia,
- opóźnienia załadunków czy też rozładunków;
- podstawienie pojazdu nie spełniającego wymogów zawartych w umowie/zleceniu,
- brak koniecznych zezwoleń lub dodatkowej dokumentacji niezbędnej do stwierdzenia prawidłowości przewozu – na przykład przy transportach chłodniczych,
- brak odpowiedniego zabezpieczenia ładunku czy wyposażenia pojazdu,
- zachowanie kierowcy pojazdu niezgodne z przepisami BHP
- oraz wszystko to co powoduje wzrost lub spadek wartości wynegocjowanego wcześniej wynagrodzenia za konkretną usługę transportową oraz istotnie wpływa na jakość świadczonej usługi.

Po trzecie, w świetle prawa polskiego, złożenie reklamacji jest warunkiem koniecznym by dochodzić roszczeń w sądzie. Co oznacza w praktyce, że dochodzenie roszczeń od przewoźnika odbywa się poprzez dokonanie zgłoszenia reklamacji i musi ona być złożona, aby skutecznie domagać się naprawienia szkody.



Art. 75 Prawa przewozowego

1. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

Po czwarte, reklamacja dotycząca transportu powinna spełniać wymogi co do formy i treści.

**Co powinna zawierać reklamacja w transporcie?**



Warunki jakie powinna spełniać reklamacja określone zostały w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego. Zgodnie z wymogami tego aktu prawnego, prawidłowo sporządzona reklamacja powinna zawierać następujące elementy:

- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
- załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
- uzasadnienie reklamacji;
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- podpis uprawnionego lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

W praktyce, im więcej dodatkowej dokumentacji oraz informacji o samych okolicznościach zdarzenia, które wywołało reklamację tym lepiej. Katalog wyżej wymienionych elementów reklamacji nie jest bowiem zamknięty.

Zanim jednak przystąpisz do formułowania treści reklamacji, jest szereg okoliczności, które powinieneś zweryfikować. Na przykład, warto się upewnić czy jesteś osobą do tego uprawnioną, czy nie musisz zadbać o przeniesienie na Ciebie praw w formie cesji albo czy masz odpowiedni materiał dowodowy i czy nie upłynął termin na jej złożenie. Dlatego otrzymujesz opisane w 11 krokach postępowanie reklamacyjne, ze wskazaniem na co uwagę, przystępując do formułowania reklamacji.



# 11 KROKÓW DO PRAWIDŁOWEGO SFORMUŁOWANIA REKLAMACJI DO PRZEWOŹNIKA

- 1** Upewnij się, że masz do czynienia z reklamacją w transporcie.
- 2** Przeanalizuj dokładnie zdarzenie/zdarzenia dotyczące reklamacji.
- 3** Zweryfikuj przepisy prawne dotyczące postępowania reklamacyjnego w transporcie.
- 4** Upewnij się, że jesteś podmiotem uprawnionym do złożenia reklamacji przewoźnikowi.
- 5** Zbierz niezbędną dokumentację oraz dowody na poparcie swoich twierdzeń.
- 6** Sprawdź w jakiej formie powinieneś złożyć reklamację.
- 7** Zweryfikuj termin na złożenie reklamacji.
- 8** Zadbaj by reklamacja zawierała wszystkie niezbędne elementy co do treści.
- 9** Nie zapomnij o podpisach i załącznikach.
- 10** Doręcz skutecznie reklamacje swojemu wykonawcy.
- 11** Czekaj na odpowiedź i w razie potrzeby przygotuj odpowiedź na stanowisko przewoźnika.