

23 marca 2018 r. weszła w życie nowelizacja rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

Rozporządzenie reguluje zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w transporcie kolejowo-drogowym. Przewiduje mniej formalności przy składaniu reklamacji i usprawnienie komunikacji z przedsiębiorcami kolejowymi. Reklamacje można wnosić drogą elektroniczną - za pośrednictwem e-maila lub internetowego formularza kontaktowego. Warunkiem jest jednak wskazanie przez przewoźnika takiej możliwości.

Dotychczas na przeszkodzie stał obowiązek załączenia oryginału biletu, jeżeli został on wydany w formie papierowej (np. w kasie czy biletomacie). Od teraz do reklamacji wniesionej w formie papierowej możemy załączyć kserokopię biletu, a do wniosku przesłanego przez Internet – jego skan lub zdjęcie. Przewoźnik będzie mógł żądać dostarczenia oryginału czy potwierdzonych kopii dokumentów uzasadniających roszczenie, jeżeli uzna to za niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy. Dokumenty te będzie jednak musiał zwrócić listem poleconym, najpóźniej w momencie wysyłki decyzji reklamacyjnej. Dotychczas kwestia ta nie była uregulowana.

Pasażer, który wniesie reklamację w formie tradycyjnej, będzie mógł zastrzec chęć otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, a w reklamacji elektronicznej będzie mógł zażądać przesłania odpowiedzi listem poleconym. Jeśli nie określimy formy odpowiedzi, to przewoźnik może dostarczyć nam informację o rozstrzygnięciu sprawy w tej samej formie, w jakiej otrzymał zgłoszenie (np. pocztą elektroniczną).

Przewoźnik ma teraz obowiązek pisemnego, niezwłocznego potwierdzenia pasażerowi przyjęcia reklamacji wnoszonej w kasie lub siedzibie firmy. W przypadku reklamacji otrzymanej elektronicznie ma na to maksymalnie 7 dni od jej otrzymania. Utrzymany został 30-dniowy termin rozstrzygnięcia reklamacji, przy czym oznacza on datę nadania odpowiedzi. Do obowiązkowych elementów decyzji reklamacyjnej dodano konieczność poinformowania pasażera o tym, że ma on prawo odwołania się od niesatysfakcjonującej decyzji reklamacyjnej.

Podstawa prawna:

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 2406).