

Przesyłaj bezpiecznie 16.12.2010



Czekasz na przesyłkę ekspresową, która się opóźnia? Masz problem ze złożeniem reklamacji w przypadku nienależycie wykonanej usługi? UOKiK razem z UKE i ECK przypomina przed Świętami o prawach konsumentów korzystających z usług kurierów

Według danych [UKE](#) w ubiegłym roku firmy kurierskie sprzedały blisko 3,2 miliarda usług*, na które konsumenci złożyli blisko 55 tys. reklamacji. 60 proc. z nich zostało uznanych, a około 30 proc. odrzuconych przez przedsiębiorców. Również UOKiK przygląda się usługom kurierskim – Urząd sprawdza, czy przedsiębiorcy nie stosują we wzorcach umów postanowień niezgodnych z prawem. Przykładem takich działań jest ubiegłoroczna [ogólnopolska kontrola](#) regulaminów stosowanych przez 30 firm kurierskich. W efekcie UOKiK wszczął [27 postępowań](#) w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Jedno z nich dotyczyło spółki TNT Express Worldwide, wobec której Prezes UOKiK wydała właśnie decyzję.

Przeprowadzone postępowanie wykazało, że w **stosowanym przez TNT Express Worldwide wzorcu umownym określającym warunki świadczenia usług znalazły się postanowienia niezgodne z prawem**. Mogły one uniemożliwić egzekwowanie praw niezadowolonych z usług konsumentów zarówno nadawców jak i adresatów przesyłki.

Zgodnie z prawem, firma kurierska nie może narzucać formy złożenia reklamacji, niedopuszczalne jest również żądanie spełnienia dodatkowych formalności, które nie są przewidziane przez prawo. Ponadto, jeśli złożona reklamacja posiada braki, spółka powinna wezwać klienta do ich uzupełnienia w terminie 14 dni.

Urząd zakwestionował między innymi postanowienia utrudniające dochodzenie roszczenia w przypadku problemów z przesyłką. **Spółka kurierska wymagała złożenia reklamacji wyłącznie listem poleconym, co jednocześnie oznaczało, że inne formy – np. osobiste dostarczenie przez konsumenta – nie są możliwe**. Ponadto spółka uzależniała przyjęcie reklamacji od podania w niej numeru konta bankowego. Zgodnie z prawem, firma kurierska nie może narzucać formy złożenia reklamacji, niedopuszczalne jest również żądanie spełnienia dodatkowych formalności, które nie są przewidziane przez prawo. Ponadto, jeśli złożona reklamacja posiada braki, spółka powinna wezwać klienta do ich uzupełnienia w terminie 14 dni.

Prezes UOKiK nakazała zaprzestanie stosowania niedozwolonych postanowień i nałożyła na przedsiębiorcę karę w wysokości 381 890,30 zł. Decyzja nie jest prawomocna – przysługuje od niej odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jeżeli przedsiębiorca stosuje postanowienia naruszające zbiorowe interesy konsumentów, UOKiK może wszcząć przeciwko niemu postępowanie i nałożyć karę do 10 proc. ubiegłorocznego przychodu.

Jednocześnie UOKiK zwraca uwagę na zakupy w sklepach znajdujących się poza granicami Polski i korzystanie w takim przypadku z usług zagranicznych firm kurierskich. Z informacji [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#) wynika, że konsumenci mają często problemy z zagranicznymi firmami kurierskimi. Najczęściej skarżą się na niedostarczenie lub opóźnienie w dostarczeniu przesyłki. Istotnym problemem jest także ignorowanie reklamacji zgłaszanych przez konsumentów. Bardzo często okazuje się, że pomimo polsko brzmiącej nazwy, firma zarejestrowana jest w Wielkiej Brytanii czy Niemczech, o czym konsument nie wiedział lub czego się nie spodziewał. Trudności ze zidentyfikowaniem przedsiębiorcy występują także, gdy konsument zawiera umowę z pośrednikiem, który następnie przekazuje stronie trzeciej paczkę do dostarczenia.

Więcej informacji o prawach konsumentów oczekujących na przesyłkę można znaleźć na stronach [Urzędu Komunikacji Elektronicznej](#) i [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#), które wzięły udział we wspólnej akcji przypominającej prawa konsumentów przed świętami. Zachęcamy też do odwiedzenia strony edukacyjnej – [Bądź grzeczny przed świętami. Kupuj bezpiecznie](#). O tym, jak nie stracić głowy wybierając świąteczne prezenty w sieci przypominają m.in. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komenda Główna Policji i serwis aukcyjny Allegro.

Zgubiona lub zniszczona przesyłka? Możesz liczyć na pomoc

- osoby mające problem z dochodzeniem swoich praw w związku z nienależytym wykonaniem usług przewozowych mogą uzyskać pomoc w [Urzędzie Komunikacji Elektronicznej](#), który zajmuje się rozwiązywaniem sporów konsumentów z przedsiębiorcami poprzez mediacje, jak również przed [działającym przy Prezesie UKE sądem polubownym](#);
- w przypadku spornej sytuacji z przedsiębiorcą lub wątpliwościami związanymi z zawarciem umowy pomocy udzielają [miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów](#), a także organizacje konsumenckie. Bezpłatne porady udzielane są również przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod numerem telefonu 800 800 008. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK;
- na bezpłatną pomoc [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#) mogą liczyć konsumenci, korzystający z usług zagranicznych firm kurierskich działających na terytorium Unii Europejskiej oraz Norwegii i Islandii.