



PORADNIK KONSUMENTA

USŁUGI POCZTOWE I PRZEWOZOWE

ŚWIADCZONE PRZEZ FIRMY KURIERSKIE

1. Usługa pocztowa

Usługa pocztowa jest szczególnym rodzajem usługi przewozu, do której – ze względu na rolę jaką odgrywa masowe przewożenie i doręczanie korespondencji – stosuje się przepisy Prawa pocztowego. W Polsce usługę pocztową świadczy nie tylko PPUP „Poczta Polska”, lecz również szereg firm kurierskich, które w ramach swojej działalności świadczą usługi pocztowe doręczając korespondencję.

Stosownie do art. 2 ust. 1 pkt 1 Prawa pocztowego usługę pocztową zdefiniowano jako przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek oraz druków nieopatrzonych adresem.

Wobec bardzo szerokiego określenia zakresu usługi pocztowej w art. 2 ust. 2 Prawa pocztowego ustawodawca wyodrębnił czynności, których wykonywanie nie stanowi świadczenia usługi pocztowej. Są to:

- przemieszczanie i doręczanie własnych przesyłek, jeżeli jest wykonywane bez udziału osób trzecich;
- przemieszczanie i doręczanie dokumentów dotyczących towarów przemieszczanych wraz z nimi;
- przewóz rzeczy innych niż korespondencja, wykonywany na podstawie odrębnych przepisów;
- wzajemna, nieodpłatna wymiana korespondencji, dokonywana wyłącznie przez wymieniające się podmioty;
- przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę specjalną ministra właściwego do spraw wewnętrznych;
- przyjmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek przez pocztę Ministra Obrony Narodowej – wojskową pocztę polową.

Należy stwierdzić, że na tle Prawa pocztowego świadczenie usług pocztowych w znakomitej większości zastrzeżone zostało dla operatora publicznego, czyli PPUP „Poczta Polska”. Zadaniem operatora publicznego jest świadczenie powszechnych usług pocztowych, które określić można jako minimalne zestawienie usług pocztowych o ustalonym przepisami prawa i równym dla wszystkich użytkowników standardzie, świadczone w sposób ciągły



i po przystępnej cenie¹. Dla operatora publicznego Prawo pocztowe zastrzega wyłączność świadczenia usług pocztowych polegających m.in. na przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek reklamowych oraz przesyłek z korespondencją o masie nieprzekraczającej 50 gramów². Z zastrzeżeniem na rzecz operatora publicznego niektórych rodzajów usług pocztowych wiąże się nałożenie na niego, na podstawie stosownych przepisów prawa, określonych obowiązków, m.in. utrzymywania określonej liczby placówek pocztowych.

W pozostałych, czyli niezastrzeżonych ustawowo dla operatora publicznego wypadkach, przedsiębiorca może wykonywać działalność pocztową po uzyskaniu stosownego zezwolenia albo wpisu do rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Taki operator ma obowiązek przestrzegać tajemnicy pocztowej, zapewnić bezpieczeństwo przesyłek na poszczególnych etapach świadczenia usługi oraz określić w regulaminie świadczenia usług okoliczności uznania usługi pocztowej za niewykonaną lub wykonaną nienależycie oraz przejrzyste zasady postępowania reklamacyjnego.

Działające w obszarach niezastrzeżonych ustawowo dla operatora publicznego firmy kurierskie, które w ramach świadczonych usług doręczają korespondencję o masie przekraczającej 50 gramów, mają obowiązek wpisania swojej działalności do wspomnianego już rejestru operatorów pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Istnieje również obszar świadczenia usług pocztowych, który zwolniony jest od jakiegokolwiek reglamentacji. Bez uprzedniego uzyskania zezwolenia czy wpisu do rejestru można świadczyć usługi pocztowe polegające na doręczaniu druków bezadresowych oraz prowadzić działalność jako agent pocztowy na podstawie umowy agencyjnej.

Jak wspomniano stosownie do treści art. 2 ust. 2 pkt 3 Prawa pocztowego przewóz innych rzeczy niż korespondencja nie stanowi usługi pocztowej, jeżeli wykonywany jest na podstawie odrębnych przepisów. Przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż korespondencja odbywać się może chociażby na podstawie przepisów Prawa przewozowego bądź Prawa lotniczego. Należy przyjąć, że taki przewóz nie stanowi wówczas usługi pocztowej.

2. Usługa przewozowa

Przewóz polega na nadaniu przewoźnikowi przesyłki towarowej, czyli rzeczy przyjętych do przewozu na podstawie listu przewozowego lub innego dokumentu przewozowego, zwanego dalej także „listem przewozowym”. W usłudze przewozu przesyłka jest „rzeczą przyjętą do przewozu”, przy czym nie ma tu wyraźnego obowiązku określenia czym jest (co zawiera) owa przesyłka. Z mocy artykułu 36 ust. 1 Prawa przewozowego z przewozu wyłączone są jedynie rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu nie nadają się do przewozu środkami transportowymi lub są niebezpieczne w rozumieniu odrębnych

¹ Por. Roman Czaplewski, Kinga Flaga-Gieruszyńska (red.), Rynek usług pocztowych, Warszawa 2008, s. 192.

² Por. art. 46 ust. 2 Prawa pocztowego.



przepisów, chyba że zostały dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych. Uchwalone później Prawo pocztowe wprowadziło wyjątek regulacyjny w zakresie usługi przewozu wyłączając z przepisów Prawa przewozowego przewóz przesyłek zawierających korespondencję, który obecnie, co do zasady, może być świadczony jedynie przez operatorów.

Choć nie zostało to wyrażone w ustawie wprost, w literaturze powszechnie przyjmuje się, że przepisy Prawa przewozowego oraz rozporządzenia reklamacyjnego stanowią normy o charakterze bezwzględnie obowiązującym (*ius cogens*)³. Wobec szczegółowego trybu ustalania wysokości odszkodowania za utratę przesyłki oraz szczególnej roli, jaką w Prawie przewozowym ustawodawca powierza postępowaniu reklamacyjnemu należy zgodzić się z przeważającym poglądem, że przepisy te mają charakter norm *ius cogens*. Nie sposób bowiem przyjąć, aby racjonalny ustawodawca, którego obowiązkiem jest tworzenie uporządkowanego i spójnego zbioru norm, uznawał, że pomimo tak szczegółowych regulacji dotyczących odszkodowania oraz postępowania reklamacyjnego, strony mogą dowolnie, czyli też w sposób mniej dla jednej z nich korzystny, kształtować wynikające z Prawa przewozowego wzajemne prawa i obowiązki dotyczące odszkodowania czy reklamacji.

Praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z usług firm kurierskich

Konsument chcący nadać przesyłkę w celu jej przyspieszonego doręczenia powinien upewnić się przy jej nadaniu, czy umowa, którą zawiera, jest umową pocztową czy też przewozową.

W tym celu powinien, określając cechy zawartości przesyłki (korespondencja, książka, płyta itp.), domagać się wyraźnego zaznaczenia w liście przewozowym, czy usługa wykonywana na jego rzecz jest usługą pocztową czy też przewozową. Czynności te należy podjąć we własnym interesie, gdyż od tego z jakiej usługi konsument ostatecznie korzysta zależy wysokość jego ewentualnych roszczeń odszkodowawczych.

³ Tak m.in. M. Stec w: Umowa przewozu w transporcie towarowym, Kraków 2005, s. 249, przyp. 357, s. 250 oraz 259; A. Kolarski w: Prawo przewozowe. Komentarz, Warszawa, wyd. 2002, s. 101.