

UZASADNIENIE

Projektowane rozporządzenie, wydawane na podstawie art. 57 ust. 4 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2320), określi:

- 1) szczegółowe warunki, jakim ma odpowiadać reklamacja za niewykonanie lub nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;
- 2) szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego;
- 3) sposób wnoszenia reklamacji;
- 4) termin wnoszenia reklamacji.

Przewidziany w rozporządzeniu sposób postępowania operatora wyznaczonego w przypadku wniesienia reklamacji niewykonania lub nienależytego wykonania publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej jest analogiczny do trybu określonego w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2019 r. poz. 474), z uwzględnieniem specyfiki usług cyfrowych realizowanych zgodnie z przepisami ustawy o doręczeniach elektronicznych. Projektowane regulacje określają odpowiedzialność operatora wyznaczonego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej. Proponowane w projekcie rozwiązania pozwolą na maksymalne uproszczenie procedur reklamacyjnych w obrocie krajowym, zapewnienie ich przejrzystości oraz niezbędną ochronę interesu nadawcy i adresata.

W § 1 został wskazany zakres przedmiotowy rozporządzenia.

W § 2 został unormowany sposób wnoszenia reklamacji w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej. Ze względu na charakter tych usług, reklamacja, co do zasady, jest wnoszona z wykorzystaniem udostępnionej przez operatora wyznaczonego usługi online. Wyjątkiem jest reklamacja wnoszona przez odbiorcę publicznej usługi hybrydowej (niedysponującego elektroniczną skrzynką doręczeń), który składa reklamację na piśmie w postaci papierowej w placówce operatora wyznaczonego.

W § 3 zostały określone niezbędne elementy reklamacji, z uwzględnieniem dodatkowych wymagań dla reklamacji składanej w postaci papierowej. Wymóg dołączenia oświadczenia o zrzeczeniu się praw do dochodzenia roszczeń przez nadawcę (o ile przesyłka nie została

jeszcze odebrana) ograniczony został do reklamacji zgłaszanej przez adresata przesyłki doręczanej w ramach publicznej usługi hybrydowej (reklamacja składana w postaci papierowej).

Zgodnie z projektowanym § 4, termin na wniesienie reklamacji wynosi 12 miesięcy. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania.

W § 5 i 6 został określony sposób postępowania w przypadku wniesienia reklamacji przez osobę nieuprawnioną lub niespełnienia przez reklamację wymogów, o których mowa w § 3.

W § 7–9 określono sposób postępowania z prawidłowo złożoną reklamacją, zapewniający otrzymanie przez reklamującego potwierdzenia jej przyjęcia oraz przewidujący rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i udzielenie reklamującemu odpowiedzi w postaci, w jakiej reklamacja została złożona. W § 9 zostały także określone obowiązkowe elementy, które ma zawierać odpowiedź na reklamację. Zaproponowane procedury są analogiczne do procedur reklamacyjnych stosowanych w przypadku przesyłki rejestrowanej.

W § 10 i 11 zostało uregulowane postępowanie odwoławcze od odpowiedzi na reklamację, którego poszczególne elementy są analogiczne do opisanych w § 7–9.

W § 12 został określony sposób przekazywania reklamującemu pism w postępowaniu reklamacyjnym lub odwoławczym. W przypadku reklamacji wniesionej na piśmie w postaci papierowej, wszystkie pisma dotyczące postępowania reklamacyjnego lub odwoławczego są przesyłane do reklamującego przesyłką poleconą. W przypadku wniesienia reklamacji przy wykorzystaniu usługi online, pisma są przesyłane reklamującemu tą samą drogą.

Projektowane rozporządzenie wejdzie w życie z dniem 23 stycznia 2021 r.

Projekt rozporządzenia nie wymaga zasięgnięcia opinii, dokonywania konsultacji oraz uzgadniania z właściwymi organami i instytucjami Unii Europejskiej, w tym Europejskim Bankiem Centralnym.

Zgodnie z art. 5 i 6 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. *o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa* (Dz. U. z 2017 r. poz. 248) projekt rozporządzenia został udostępniony na stronach urzędowego informatora teleinformatycznego – Biuletynu Informacji Publicznej.

Stosownie do § 52 ust. 1 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – *Regulamin pracy Rady Ministrów* (M. P. z 2016 r. poz. 1006, z późn. zm.) projekt rozporządzenia został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie

podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji w serwisie Rządowy Proces Legislacyjny z dniem skierowania projektu do uzgodnień i konsultacji publicznych.

Projekt rozporządzenia nie jest sprzeczny z prawem Unii Europejskiej.