

O PILNEJ POTRZEBIE ZMIAN UNORMOWANIA TZW. REKLAMACJI W WEWNĘTRZNYM PRAWIE PRZEWOZOWYM

DATA PRZESŁANIA: 30.06.2016 | DATA AKCEPTACJI: 5.07.2016 | KOD JEL: K12

Krzysztof Wesołowski, Dorota Ambrożuk

Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług, Uniwersytet Szczeciński
e-mail: krzysztof.wesolowski@wzieu.pl; dorota.ambrozuk@wzieu.pl

STRESZCZENIE

Przedmiotem artykułu jest wskazanie konieczności zmian unormowania reklamacji w ustawie z 15 listopada 1984 roku – Prawo przewozowe. Po dokonaniu analizy obowiązujących przepisów autorzy postulują utrzymanie reklamacji z nadaniem jej fakultatywnego charakteru. Jednocześnie uważają za zbędne normowanie takich kwestii, jak forma i treść reklamacji czy wymagane załączniki do niej. Zbędne jest także określanie maksymalnego okresu zawieszenia terminu przedawnienia na skutek wniesienia reklamacji oraz tak zwanego postępowania reklamacyjnego. Regulacja winna się ograniczać do stwierdzenia, że skierowana do przewoźnika reklamacja, wskazująca podstawę żądania i jego wysokość lub podstawy jej ustalenia, zawiesza bieg terminu przedawnienia roszczenia do dnia udzielenia pisemnej odpowiedzi na nią i zwrotu dołączonych do niej dokumentów, o ile dołączone zostały w oryginale.

SŁOWA KLUCZOWE

dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika, reklamacja, zawieszenie terminu przedawnienia

WPROWADZENIE

Przedmiotem artykułu jest ocena przepisów dotyczących reklamacji zawartych w ustawie z 15 listopada 1984 roku – Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2015, poz. 915 ze zm.) (dalej: pr. przew. lub ustawa) i wydanym na podstawie art. 79 ust. 1 tej ustawy rozporządzeniu z 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. nr 38, poz. 266). Ustawa ta, uchwalona przed ponad 30 laty w zupełnie odmiennych warunkach gospodarczych, w dalszym ciągu pozostaje podstawą prawną umowy przewozu w kluczowych gałęziach transportu (tj. transporcie kolejowym, samochodowym, żegludze śródlądowej). Pomimo wielu nowelizacji praktycznie w niezmienionej od początku postaci obowiązują przepisy mające zasadnicze znaczenie dla umowy przewozu, w tym dotyczące reklamacji. Ta ostatnia instytucja budzi poważne wątpliwości zarówno w procesie wykładni unormowania, jak i co do samej potrzeby

utrzymywania jej w naszym porządku prawnym. Ramy artykułu nie pozwalają na szczegółowe omówienie wszelkich problemów, jakie wynikają ze stosowania przepisów dotyczących reklamacji. Chodzi raczej o wskazanie problemów natury konstrukcyjnej na tle analogicznych regulacji wynikających z konwencji międzynarodowych.

ISTOTA REKLAMACJI

Reklamacja jest przedsądowym oświadczeniem skierowanym do przewoźnika, zawierającym roszczenie wynikające z przepisów regulujących umowę przewozu, co do którego to oświadczenia niektóre przepisy przewozowe wprowadzają określone wymogi co do formy, treści i załączonych dokumentów (por. wyrok SN z 5.12.2003, IV CK 264/02, LEX nr 17282, w którym stwierdzono, że za reklamację uważa się skierowanie do osoby świadczącej usługę żądania spełnienia tych obowiązków, które powinna ona spełnić w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania; nawet zatem jeśli nadawca nazwie pismo, w którym zawarł żądanie zapłaty za szkodę spowodowaną wadliwym wykonaniem umowy przewozu, „wezwaniami do zapłaty”, a nie „reklamacją”, to pismo to należy traktować jako żądanie wszczęcia postępowania reklamacyjnego). Od reklamacji odróżnić należy postępowanie zainicjowane reklamacją, zwane postępowaniem reklamacyjnym, trybem reklamacyjnym czy drogą reklamacji. Zwroty te powinny być rozumiane w znaczeniu potocznym, a nie procesowym. Postępowanie reklamacyjne nie ma nic wspólnego z postępowaniem cywilnym czy administracyjnym (zob. Górski w: Górski, Wesołowski, 2009, s. 214).

Niezależnie od powyższego rozumienia pojęcia *reklamacja* przepisy § 9 rozporządzenia z 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego nadały mu całkiem nowe znaczenie. Odniesiono je bowiem do sytuacji, w której osoba, przeciwko której przewoźnik wystąpił z wezwaniem do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek, nie zgadza się z treścią tego wezwania. Rozporządzenie zawiera odrębne postanowienia co do formy, miejsca, 3-miesięcznego terminu wniesienia takiej „reklamacji” oraz skutków przekroczenia tego terminu (pozostawienie bez rozpoznania). Przepisy te świadczą o niezrozumieniu przez twórców rozporządzenia istoty reklamacji i drogi reklamacji. Ponadto wykraczają one poza delegację ustawową wynikającą z art. 79 pr. przew., nie powinny być zatem stosowane przez sądy przy rozstrzyganiu sporów.

Reklamacji w tradycyjnym rozumieniu odpowiada w pr. przew. tak zwane wezwanie do zapłaty będące wstępnym i pozasądowym zgłoszeniem przez przewoźnika roszczenia wobec osoby zobowiązanej (art. 75 ust. 1 pr. przew.).

ZAKRES I NIEWŁAŚCIWY SPOSÓB UNORMOWANIA

Regulacja reklamacji w pr. przew. jest dość rozbudowana. Obejmuje ona między innymi problematykę obligatoryjnego charakteru reklamacji (art. 75 ust. 1), warunków bezskuteczności reklamacji (art. 75 ust. 2), legitymacji do dochodzenia roszczeń (art. 75 ust. 3; problematyka ta ma jednak charakter ogólniejszy, dotyczy bowiem także sądowego dochodzenia roszczeń), zawieszenia biegu terminu przedawnienia roszczeń na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamacje i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji (art. 77 ust. 4). Ponadto wyłączone stosowanie przepisu o obligatoryjnej reklamacji (art. 75 ust. 1) w przypadku dochodzenia roszczeń

pomiędzy przewoźnikami (art. 78 ust. 2). Niezależnie od tego unormowanie „warunków, jakim powinny odpowiadać reklamacje i wezwania do zapłaty”, nastąpiło w drodze rozporządzenia wykonawczego (art. 79).

Już sam sposób unormowania zagadnienia budzi wątpliwości. Materia normowana rozporządzeniem ze względu na doniosłe skutki materialno-prawne powinna być zawarta w samej ustawie. Co więcej, obowiązujące obecnie w tym zakresie rozporządzenie zawiera postanowienia, których treść pozostaje w sprzeczności z ustawą lub wykracza poza zakres delegacji ustawowej (o czym w dalszej części artykułu).

Mniej szczegółowo problematyka ta unormowana została w konwencjach międzynarodowych: kolejowej¹ (art. 43, art. 48 § 3 RU/CIM) i samochodowej² (art. 32 ust. 2 CMR), co jest między innymi konsekwencją odmiennego charakteru reklamacji.

Kodeks cywilny³ (zawierający ramową regulację umowy przewozu, art. 774–793 k.c., mającą między innymi posiłkowe zastosowanie do umowy przewozu regulowanej przepisami pr. przew.), kodeks morski⁴ (regulujący umowę przewozu morzem) podobnie jak konwencje lotnicze (warszawska⁵ i montrealaska⁶) i konwencja morska o konosamentach⁷ reklamacji nie normują. Brak takiego unormowania w ww. aktach oznacza, że reklamacje składane w odniesieniu do roszczeń wynikających z umów aktami tymi uregulowanych nie wywierają skutków prawnych w postaci zawieszenia biegu terminu przedawnienia. Tym bardziej wyczerpanie tak zwanej drogi reklamacji nie uzależnia możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

BRAK OKREŚLENIA SKUTKÓW NIEWYCZERPANIA OBLIGATORYJNEGO TRYBU REKLAMACJI

Reklamacja i wywołane nią tak zwane postępowanie reklamacyjne mogą mieć charakter obligatoryjny lub fakultatywny. Obligatoryjność reklamacji oznacza, że dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika przed sądem jest możliwe dopiero po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Spośród analizowanych aktów prawnych obligatoryjny charakter ma wyłącznie reklamacja unormowana przepisami pr. przew. Podobnie przewoźnik może wystąpić z powództwem przeciwko osobie zobowiązanej dopiero po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty (art. 75 ust. 1 pr. przew.). Uzasadnieniem dla nadania reklamacji obligatoryjnego charakteru było umożliwienie przewoźnikom rozpatrzenia roszczeń (zwłaszcza odszkodowawczych) w stosownym czasie (ustalonym w związku z dużą szkodowością, jaką notowano w latach 80. ubiegłego wieku, na 3 miesiące – art. 75 ust. 2 pr. przew.), zanim sprawa zostanie skierowana do sądu. Chodziło

¹ Załącznik B do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) sporządzonej w Bernie 9.05.1980 r. (Dz.U. 1985, nr 34, poz. 158), zmienionej Protokołem sporządzonym w Wilnie 3.06.1999 r. (Dz.U. 2007, nr 100, poz. 674).

² Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów i protokół podpisania sporządzone w Genewie 19.05.1956. Dz.U. 1962, nr 49, poz. 238, z późn. zm.

³ Ustawa z 23.04.1964. t.j. Dz.U. 2016, poz. 380.

⁴ Ustawa z 18.09.2001. t.j. Dz.U. 2016, poz. 66.

⁵ Konwencja o ujednostajnieniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego podpisana w Warszawie 12.10.1929 (Dz.U. 1933, nr 8, poz. 49), znowelizowana tzw. Protokołem haskim sporządzonym w Hadze 28.09.1955 r. (Dz.U. 1963, nr 33, poz. 189) oraz uzupełniona Konwencją o ujednostajnieniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego wykonywanego przez inną osobę niż przewoźnik umowny sporządzoną w Guadalajarze 18.09.1961 (Dz.U. 1965, nr 25, poz. 167).

⁶ Konwencja o ujednoczeniu niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego sporządzona w Montrealu 28.05.1999 (Dz.U. 2007, nr 37, poz. 235).

⁷ Konwencja międzynarodowa o ujednostajnieniu niektórych zasad dotyczących konosamentów podpisana w Brukseli 25.08.1924 (Dz.U. 1937, nr 33, poz. 258, z późn. zm.).

zatem o zabezpieczenie przewoźników przed wierzycielami. Dziś jednak obligatoryjny charakter reklamacji i wezwania do zapłaty jest anachronizmem trudnym do racjonalnego uzasadnienia w obecnych warunkach gospodarczych. Wobec demonopolizacji gospodarki, zmniejszenia się szkodowości przy przewozach, braku obowiązku dochodzenia najdrobniejszych choćby roszczeń (występującego w tamtym czasie w odniesieniu do tak zwanych jednostek gospodarki społecznej) przesłanki te straciły rację bytu. Konieczność wyczerpania trybu reklamacyjnego spowalnia rozliczenia pomiędzy uczestnikami obrotu, daje też dodatkowe możliwości uchylania się przez nieuczciwych dłużników od spełnienia świadczenia (np. czas na pozbycie się majątku, z którego można by w przyszłości prowadzić egzekucję). Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki natury funkcjonalnej, uzasadniony jest postulat ścisłej wykładni przepisów o reklamacji.

Pozostałe przepisy regulujące reklamację (RU/CIM, CMR) nie wprowadzają analogicznego warunku. Oznacza to, że reklamacja ma charakter fakultatywny i wyczerpanie drogi reklamacji przed wniesieniem pozwu zależy wyłącznie od woli uprawnionego. Z reklamacją taką wiąże się jednak skutek w postaci zawieszenia terminu przedawnienia na czas rozpatrywania reklamacji (art. 48 § 3 RU/CIM, 32 ust. 2 CMR).

Obligatoryjny charakter drogi reklamacji i wezwania do zapłaty rodzi konieczność unormowania szeregu zagadnień, które w innym przypadku byłyby zbędne (np. maksymalnego okresu, w jakim reklamacja powinna być rozpatrzona, wpływ którego toruje drogę do sądu).

Niezależnie od tego rodzą się problemy wynikające z braku wyraźnej regulacji niektórych innych zagadnień. Podstawowym z nich jest kwestia skutków niezachowania trybu reklamacyjnego. W literaturze i praktyce sporne jest między innymi to, jaki charakter ma brak wyczerpania trybu reklamacji (wezwania do zapłaty), tj. materialno-prawny (co oznaczałoby przedwczesność żądania pozwu) czy formalny (co skutkowałoby niedopuszczalnością drogi sądowej), a co za tym idzie – jak powinien postąpić sąd w przypadku niewyczerpania trybu reklamacyjnego (oddalić powództwo jako przedwczesne czy też odrzucić pozew na podstawie art. 199 § 1 pkt 1 k.p.c., tj. ze względu na niedopuszczalność drogi sądowej). W nowszej literaturze problem omawia T. Szanciło (2008, s. 357–361; zob. też Stec, 2005, s. 316–317).

Kwestia nie ma charakteru wyłącznie teoretycznego. Wprawdzie w obu przypadkach możliwe jest ponowne wytoczenie powództwa po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego (wezwania do zapłaty), niemniej jednak względy zarówno natury teoretycznej, jak i praktycznej nakazywałyby rozpatrywać przesłankę wyczerpania trybu reklamacyjnego (wezwania do zapłaty) w kategoriach materialno-prawnych. Reklamacja kierowana jest do przewoźnika jako do dłużnika, a nie do sądu czy innego organu państwowego uprawnionego do rozstrzygania sporów. Ma ona umożliwić przewoźnikowi rozpatrzenie zgłoszonych pod jego adresem roszczeń oraz ich dobrowolne zaspokojenie, bez potrzeby zwracania się do sądu. Jest zatem rodzajem wezwania do dobrowolnego spełnienia świadczenia, a nie instrumentem ochrony prawnej przewoźników jako dłużników (odmiennie stanowisko zajmuje: Szanciło, 2008, s. 358–361, który niewyczerpanie drogi reklamacji traktuje jako czasową niedopuszczalność drogi sądowej z konsekwencjami w postaci odrzucenia pozwu na podstawie art. 199 § 1 pkt 1 k.p.c.⁸).

Takie ujęcie istoty reklamacji pozwala na ocenę wyczerpania trybu reklamacyjnego według stanu na moment orzekania, i to wyłącznie na zarzut pozwanego. Należałoby przy tym postulować, aby przy tej ocenie jako równoważne wniesieniu reklamacji (wezwania do zapłaty) traktować doręczenie odpisu pozwu drugiej stronie. Przyjęcie odmiennego poglądu, nakazującego kwalifikowanie niewyczerpania drogi reklamacji (wezwania do zapłaty) jako przesłankę formalną,

⁸ Ustawa z 17.11.1964 – Kodeks postępowania cywilnego. t.j. Dz.U. 2014, poz. 101, z późn. zm.

niewątpliwie wzmacniałoby rolę reklamacji, co nie powinno mieć miejsca. Sąd musiałby ją brać pod uwagę z urzędu, a postępowanie prowadzone pomimo niewyczerpania drogi reklamacji (wezwania do zapłaty) obciążone byłoby nieważnością (art. 379 k.p.c.). Sankcja taka jest zupełnie nieadekwatna do wagi problemu.

WĄTPLIWI ZAKRES OBOWIĄZKU WYCZERPANIA DROGI REKLAMACJI

W odniesieniu do reklamacji obligatoryjnej istotną kwestią jest określenie zakresu spraw, w których istnieje konieczność wyczerpania drogi reklamacji (wezwania do zapłaty). Jak wynika z postanowienia art. 75 ust. 1 pr. przew., obowiązek ten istnieje w odniesieniu do roszczeń „wynikających z ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu”. Oznacza to, że obowiązek wyczerpania drogi reklamacji nie obejmuje wszelkich roszczeń wynikających z umowy przewozu unormowanej pr. przew., a tylko te, które mają swoją podstawę w jej przepisach. Kwestia jest o tyle istotna, że przepisy pr. przew. (podobnie jak innych aktów prawnych dotyczących umowy przewozu) nie zawierają całościowej regulacji zagadnienia odpowiedzialności przewoźnika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. Regulują jedynie wybrane tytuły odpowiedzialności. W literaturze wskazuje się przykładowo, że obowiązek wyczerpania drogi reklamacji nie występuje w przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania umowy przewozu poprzez niepodstawienie w umówionym miejscu i czasie środka transportowego pod załadunek (Wesołowski w: Ambrożuk, Dąbrowski, Wesołowski, 2014, s. 278). Roszczenie odszkodowawcze z tego tytułu oparte jest na postanowieniach Kodeksu cywilnego (art. 471 i n.), a nie pr. przew. Podobnie nie ma obowiązku wyczerpania trybu reklamacji w sytuacji, gdy dochodzone są roszczenia z tytułu niewykonania dodatkowych obowiązków przewoźnika nieuregulowanych wprost w pr. przew. i co do których przepisy tej ustawy nie zawierają postanowień dotyczących odpowiedzialności z tytułu ich niewykonania (np. niewykonania obowiązku pobrania należności przy wydaniu towaru odbiorcy). Obowiązek wyczerpania trybu reklamacyjnego nie występuje w sytuacji dochodzenia roszczeń opartych na przepisach o czynach niedozwolonych czy też bezpodstawnym wzbogaceniu.

Kwestia może jednak w pewnych sytuacjach budzić spory. Zagadnieniem dyskusyjnym może być to, czy roszczenie o wykonanie umowy przewozu w zakresie świadczenia charakterystycznego jest roszczeniem „wynikającym z ustawy”, skoro obowiązek wykonania przewozu został w pr. przew. sformułowany *expressis verbis* wyłącznie w kontekście zachowania terminu przewozu (art. 49 ust. 1 pr. przew.), a co za tym idzie – podstawowym przepisem stanowiącym podstawę tego roszczenia jest art. 354 k.c. Z drugiej jednak strony nie ma wątpliwości, że w odniesieniu do świadczenia należnego przewoźnikowi (zapłaty przewoźnego) jego podstawą są przepisy pr. przew., które nakładają ten obowiązek także na odbiorcę przyjmującego przesyłkę i list przewozowy (art. 51 ust. 1), regulują kwestię zabezpieczenia roszczeń przewoźnika (art. 57) i jego przedawnienie (art. 77 ust. 3 pkt 4). Trudno w tej sytuacji zakładać, że jedna strona umowy przewozu (przewoźnik), żądając wykonania umowy (zapłaty przewoźnego), musi wyczerpać tryb wezwania do zapłaty, a druga strona (nadawca) – takiego obowiązku już nie ma.

Podobne wątpliwości można mieć w odniesieniu do roszczenia o zwrot nadpłaconej kwoty należności (przewoźnego lub innych należności przewoźnika). Wprawdzie podstawą prawną takiego roszczenia są przepisy Kodeksu cywilnego o nienależnym świadczeniu (art. 410 k.c.), ale pr. przew. reguluje zagadnienie osób uprawnionych do dochodzenia takiego roszczenia (art. 75 ust. 1) oraz jego przedawnienia (77 ust. 3 pkt 4). Stąd też pomimo zgłaszanego tu postulatu zawężającej interpretacji przepisów o obligatoryjnej reklamacji należałoby raczej przyjąć,

że w odniesieniu do takich roszczeń zachowanie trybu reklamacji przed skierowaniem sprawy do sądu jest *de lege lata* konieczne. Wykładnia taka pozostaje zresztą w harmonii z przepisami dotyczącymi przedawnienia, które również odnoszą się do roszczeń „wynikających z ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu”, a które jednocześnie zawierają regulację momentu rozpoczęcia biegu terminu przedawnienia.

Zawarte w przepisie art. 75 ust. 1 pr. przew. odesłanie do przepisów wykonawczych w obecnym stanie prawnym wobec skreślenia art. 10 pr. przew. będącego podstawą do regulowania w drodze przepisów wykonawczych tak zwanych umów związanych z przewozem jest bezprzedmiotowe.

WARUNKI REKLAMACJI (WEZWANIA DO ZAPŁATY)

Samo pr. przew. nie określa formy i treści reklamacji, a stanowi jedynie, że unormowanie „warunków, jakim powinny odpowiadać reklamacje i wezwania do zapłaty”, nastąpi w drodze rozporządzenia (art. 79). Ten sposób unormowania zagadnienia budzi zastrzeżenia. Materia regulowana rozporządzeniem ze względu na doniosłe skutki prawne dotyczące możliwości korzystania z prawa do sądu (reklamacja obligatoryjna) oraz w zakresie przedawnienia (reklamacja fakultatywna i obligatoryjna) powinna mieć rangę ustawową.

Zgodnie z § 5 ust. 1 rozporządzenia z 24 lutego 2006 roku reklamacja powinna być złożona na piśmie. Podobnie kwestia ujmowana jest w przepisach konwencji międzynarodowych regulujących reklamację (art. 32 ust. 2 CMR, art. 43 ust. 1 RU/CIM). Wymóg zachowania formy pisemnej uzasadniony jest doniosłością skutków, jakie reklamacja wywołuje. Istotne jest udokumentowanie terminu wpływu reklamacji do przewoźnika (nie gwarantuje jednak tego wysłanie reklamacji zwykłym listem) oraz zapewnienie, że oświadczenie osoby uprawnionej trafiło do rąk osoby uprawnionej przez przewoźnika do rozpatrywania reklamacji. Z drugiej jednak strony, wobec pojawienia się w ostatnich latach nowych technik komunikowania się na odległość znacznie przyspieszających wymianę oświadczeń w stosunku do tradycyjnej formy pisemnej, a jednocześnie pozwalających na utrwalenie tych oświadczeń (fax, e-mail) wymóg zachowania tradycyjnej formy pisemnej wydaje się anachroniczny. W praktyce reklamacje składane są coraz częściej z wykorzystaniem ww. środków przekazu elektronicznego, a orzecznictwo uznaje niekiedy, że wywołują one skutek w postaci zawieszenia terminu przedawnienia (tak np. na tle art. 32 ust. 2 CMR, belgijskie: Cour de Cassation w wyroku z 12.12.1980, ETL 1981, s. 250 i Cour d'Appel d'Anwers w wyroku z 30.05.1979, ETL 1979, s. 924, a także niemiecki OLG Koblenz w wyroku z 6.10.1989, TR 1991, s. 96, uznające, że forma pisemna jest zachowana, gdy reklamacja jest wysłana za pomocą faksu czy też w postaci skanu przesłanego elektronicznie, bo istnieje dokument w formie pisemnej; analogiczne stanowisko w literaturze przedmiotu zajmują: Koller, 2013, s. 1186; Jesser-Huß, 2009, s. 1189–1190; Ambrożuk w: Ambrożuk i in., 2015, s. 413, zob. też Wesołowski, 2013, s. 646). Za rezygnacją z wymogu pisemnej formy reklamacji przemawia także argument porównawczy z art. 819 § 4 k.c., gdzie unormowano zbliżoną instytucję przerwania biegu terminu przedawnienia roszczeń wobec ubezpieczyciela na czas prowadzenia postępowania likwidacyjnego i gdzie dla zgłoszenia roszczenia czy zdarzenia objętego zgłoszeniem nie wprowadzono żadnego wymogu co do zachowania formy (wymóg formy pisemnej istnieje natomiast w odniesieniu do oświadczenia ubezpieczyciela o przyznaniu lub odmowie przyznania świadczenia, powodującego ponowne rozpoczęcie biegu terminu przedawnienia). Wydaje się zatem, że nie ma potrzeby utrzymywania wymogu pisemnej formy reklamacji.

Zgodnie z § 5 ust. 2 rozporządzenia z 24 lutego 2006 roku treść reklamacji powinna obejmować datę sporządzenia reklamacji, imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedzibę)

przewoźnika i reklamującego, tytuł reklamacji z odpowiednim uzasadnieniem, kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego, określenie załączonych dokumentów oraz podpis reklamującego. W świetle powyższego nie każde pismo kierowane do przewoźnika, zawierające zgłoszenie szkody, może być uznane za reklamację. W szczególności samo podniesienie zastrzeżeń co do stanu przesyłki oraz samo żądanie sporządzenia protokołu przez odbiorcę nie stanowią reklamacji. Akty te mają na celu jedynie zapobieżenie wygaśnięciu roszczeń odszkodowawczych wobec przewoźnika (por. art. 76 pr. przew.), jak również zapewnienie wiarygodnego dowodu na okoliczność szkód w przesyłce. Nie służą natomiast bezpośrednio dochodzeniu roszczeń (zob. Górski w: Górski, Wesołowski, 2009, s. 213).

Konwencje międzynarodowe (RU/CIM, CMR) nie regulują wprost treści reklamacji. Określone wymogi w tym zakresie wynikają jednak z istoty reklamacji, są przedmiotem wypowiedzi nauki prawa i licznych wyroków (zob. stanowisko Löwe, 1987, s. 145-146, 157; wyrok Tribunal de Commerce de Gand z 14.10.2003, BTL 2003, s. 793, który stwierdza, że pisemne żądanie powinno być jasne i jednoznaczne; powinno zawierać co najmniej stwierdzenie, że przewoźnik ponosi odpowiedzialność i że żądana jest kwota odszkodowania; sąd przyjął także, że reklamacja musi określać „w jakiś sposób” kwotę odszkodowania; choć może ona ulec zmianie w trakcie dalszej procedury; sąd nie uznał za reklamację pisma, w którym uprawniony stwierdził jedynie odpowiedzialność przewoźnika „za koszty i dalsze konsekwencje”; podobnie zdaniem sądu nie stanowi reklamacji pismo zawierające żądanie skontaktowania się w trybie pilnym przewoźnika z ubezpieczycielem). W ich świetle za reklamację może być uznane tylko takie pismo, w którym zawarte jest żądanie zapłaty sprecyzowanej kwoty z określonego tytułu. Reklamacja nie musi natomiast wskazywać przyczyn szkody zaistniałej w trakcie przewozu i argumentacji przemawiającej za odpowiedzialnością przewoźnika. Odmienne stanowisko prezentowane niekiedy w orzecznictwie (por. wyrok Cour d'Appel d'Anvers z 26.06.2000, JPA 2001, s. 217-232 oraz z 1.02.1999, JPA 1999, s. 156-161) nie uwzględnia zasad rozkładu ciężaru dowodu co do przesłanek odpowiedzialności przewoźnika.

W orzecznictwie daje się jednak zauważyć dość rozbieżne podejście, jeśli chodzi o sposób określenia kwoty należności. Część sądów przyjmuje bowiem, że dla wywołania skutku zawieszenia biegu terminu przedawnienia niezbędne jest jedynie to, aby z pisma zawierającego reklamację wynikało w sposób niebudzący wątpliwości, z jakiego tytułu dochodzone jest roszczenie. Natomiast nie jest konieczne dokładne określenie żądanej kwoty, zwłaszcza w sytuacji, gdy wartość przesyłki, która uległa zaginięciu, jest przewoźnikowi znana z treści listu przewozowego lub załączonych do niego dokumentów (por. wyroki belgijskiego Cour de Cassation z 12.12.1980, ETL 1981, s. 250 oraz Cour d'Appel d'Anvers z 30.05.1979, ETL1979, s. 924, a także wyrok Tribunal de Commerce de Liege z 25.11.1982, ETL 1982, s. 843; również w wyroku belgijskiego Cour de Cassation z 10.06.2010, ETL 2010, s. 623-624, sąd stwierdził, że nie jest wymagane, aby reklamacja zawierała kalkulację szkody, wystarczy bowiem, że z danych w niej zawartych i załączonych do niej dokumentów wynika istota i zakres szkody; Clarke, 2009, s. 145, zauważa, iż w wyrokach prezentowane są dwa poglądy dotyczące reklamacji – jeden bardziej restrykcyjny, a drugi bardziej liberalny, sam jednak uważa, że „bezpieczniejszy” jest pogląd restrykcyjny).

Wracając do prawa polskiego, przy ocenie tego, czy pismo kierowane do przewoźnika spełnia warunki reklamacji, nie można się kierować nadmiernym formalizmem. Przyjmując ten punkt widzenia, trudno byłoby bronić poglądu, że reklamacją jest tylko pismo kierowane do przewoźnika, które zawiera wszystkie elementy treści wynikające z § 5 ust. 2 rozporządzenia z 24 lutego 2006 roku. Oprócz oznaczenia stron istotne jest jedynie określenie żądanej kwoty oraz tytułu prawnego roszczenia.

Ocena, czy pismo kierowane do przewoźnika spełnia warunki reklamacji, powinna być przy tym dokonana z uwzględnieniem treści dokumentów dołączonych do tego pisma. W myśl postanowienia § 5 ust. 3 rozporządzenia z 24 lutego 2006 roku do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności biletu na przejazd, listu przewozowego, kwitu bagażowego, dokumentu potwierdzającego przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Chodzi w szczególności o takie dokumenty, jak protokół o stanie przesyłki, faktury, kosztorysy naprawcze itp. Ponieważ załączone dokumenty uzupełniają treść dokumentu reklamacji, regulacja ta w istocie pełni podobną funkcję co unormowanie treści samej reklamacji. Dokumenty te pełnią jednocześnie funkcję dowodową (por. orzeczenie Cour d'Appel de Gand z 25.06.1986, ETL 1987, s. 421, w którym wyjaśniono, że dołączenie dokumentów jest wymagane jedynie dla lepszego zrozumienia i uzasadnienia reklamacji; podobnie Clarke, 2009, s. 143; Löwe, 1987, s. 157).

Wymóg załączenia oryginałów dokumentów (podobnie art. 43 § 5 RU/CIM) wiąże się ze specyficznym, formalnym sposobem ustalenia legitymacji do dochodzenia roszczeń, który również naszym zdaniem wymaga zmian. Ramy artykułu nie pozwalają na rozwinięcie tego zagadnienia.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Ustawa nie reguluje samego postępowania reklamacyjnego. Zostało ono w całości uregulowane w postanowieniach rozporządzenia wykonawczego. Podobnie jak to stwierdziliśmy w odniesieniu do wymogów dotyczących samej reklamacji, także i ta problematyka, tak zwanego postępowania reklamacyjnego, powinna być unormowana ustawowo. Co więcej, regulacja pozostaje w dużej mierze w sprzeczności z ustawą lub wykracza poza zakres delegacji ustawowej. Szczególne zastrzeżenia budzi postanowienie § 6 ust. 1, w myśl którego reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu 30 dni (podczas gdy ustawa stanowi o 3-miesięcznym terminie – art. 75 ust. 2 pr. przew.), a także postanowienie § 10, zgodnie z którym nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymagalnym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Ze względu na wspomnianą sprzeczność i przekroczenie granic delegacji ustawowej (ustawa nie upoważnia do określenia w drodze rozporządzenia skutków nieudzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację) postanowienia te należy uznać za nieobowiązujące. Oznacza to, że bezskuteczny upływ 30-dniowego terminu nie pozwala na uznanie trybu reklamacyjnego za wyczerpany, a osoba uprawniona pomimo braku odpowiedzi na reklamację (również w ustawowym terminie 3-miesięcznym) musi udowodnić te okoliczności, które zgodnie z zasadami rozkładu ciężaru dowodu na niej spoczywają. Nie może zatem powoływać się na okoliczność milczącego uznania reklamacji (okoliczność ta podlega jednak ocenie sądu).

Zastrzeżenia budzi też postanowienie § 6 ust. 2 rozporządzenia, którego treść jest następująca: „Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5 ust. 1–4, przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji”. Na tle tak sformułowanego przepisu rodzą się następujące uwagi. Po pierwsze, przy nazbyt szczegółowo i formalistycznie sformułowanych wymogach co do treści reklamacji i załączników do niej przytoczone postanowienie daje przewoźnikowi niczym nieuzasadnioną możliwość odwlekania momentu zajęcia merytorycznego stanowiska.

Po drugie, nie jest jasne, co prawodawca miał na myśli, stanowiąc o „pozostawieniu reklamacji bez rozpoznania” w braku uzupełnienia reklamacji w podanym 14-dniowym terminie. Dosłowne rozumienie tego pojęcia oznaczałoby, że po upływie 3 miesięcy tryb reklamacyjny należałoby uznać za wyczerpany (art. 75 ust. 2 pr. przew.), co otwierałoby drogę do sądu. Nie wydaje się jednak, aby taki był zamiar prawodawcy. Idzie raczej o to, aby reklamację uznać za niewniesioną. W takiej jednak sytuacji, biorąc pod uwagę pierwszą uwagę, przewoźnik może nie tylko odwlekać moment zajęcia merytorycznego stanowiska, ale także blokować drogę do sądu. Po trzecie, nie jest jasne, jaka sytuacja kryje się pod słowem *wówczas*. Czy chodzi o sytuację uzupełnienia reklamacji w 14-dniowym terminie na wezwanie przewoźnika, czy też wręcz odwrotnie – o uchybienie temu terminowi? Wykładnia celowościowa nakazywałaby przyjąć jako prawidłową tę drugą interpretację. Oznaczałaby ona, że reklamacja uzupełniona w terminie 14-dniowym traktowana byłaby ze wszystkimi skutkami (zwłaszcza w zakresie zawieszenia biegu terminu przedawnienia i rozpoczęcia biegu 3-miesięcznego terminu na jej rozpoznanie) jako wniesiona w pierwotnym terminie. Natomiast w przypadku uzupełnienia reklamacji po upływie tego terminu za dzień wniesienia reklamacji należałoby przyjąć dzień jej uzupełnienia.

Wskazane wyżej problemy interpretacyjne są skutkiem zbyt szczegółowego i formalistycznego unormowania reklamacji.

UWAGI DE LEGE FERENDA

Jak wynika z powyższych rozważań, przepisy o reklamacji budzą daleko idące wątpliwości. Powstaje jednak pytanie, czy w przyszłej regulacji umowy przewozu zrezygnować z reklamacji zupełnie, czy też utrzymać ją, zmieniając jednak jej charakter na fakultatywny, tak jak to ma miejsce w międzynarodowych konwencjach kolejowej i samochodowej.

Za pierwszym rozwiązaniem przemawia okoliczność, że obecnie roszczenia kierowane do przewoźnika nie różnią się zasadniczo od roszczeń zgłaszanych wobec innych przedsiębiorców, w tym świadczących podobne usługi spedytorów. Reklamacja nie jest przewidziana przepisami kodeksu cywilnego, kodeksu morskiego, konwencji morskich i lotniczych. Jednak za utrzymaniem reklamacji z nadaniem jej fakultatywnego charakteru przemawia okoliczność harmonizacji przepisów obowiązujących w poszczególnych gałęziach transportu z przepisami konwencji międzynarodowych. Istotne jest również istnienie w gałęziach transportu regulowanych pr. przew. krótkich terminów przedawnienia tych roszczeń (zasadniczo rocznego, ale też i bez precedensu w polskim prawie – 2-miesięcznego – art. 77 ust. 2). Złożenie reklamacji zawiesza bieg tych terminów, dając możliwość zebrania dowodów w sprawie i lepszego przygotowania pozwu. Zawieszenie to sprzyja także poszukiwaniu polubownych sposobów rozstrzygnięcia sporu. Dlatego też *de lege ferenda* opowiadamy się za utrzymaniem reklamacji z nadaniem jej fakultatywnego charakteru. Jednocześnie uważamy za zbędne normowanie takich kwestii, jak forma i treść reklamacji czy wymagane załączniki do niej. Zbędne jest również określanie maksymalnego okresu zawieszenia reklamacji oraz tak zwanego postępowania reklamacyjnego. Regulacja winna się ograniczać do stwierdzenia, że skierowana do przewoźnika reklamacja, wskazująca podstawę żądania i jego wysokość lub podstawy jej ustalenia, zawiesza bieg terminu przedawnienia roszczenia do dnia udzielenia pisemnej odpowiedzi na nią i zwrotu dołączonych do niej dokumentów, o ile dołączone zostały w oryginale.

LITERATURA

- Ambrożuk, D., Dąbrowski, D., Wesołowski, K. (2014). *Prawo przewozowe. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwers.
- Ambrożuk, D., Dąbrowski, D., Wesołowski, K. (2015). *Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR). Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwers.
- Clarke, M.A., *International Carriage of Goods by Road: CMR*, London: informa.
- Górski, W., Wesołowski, K. (2009). *Komentarz do przepisów o umowie przewozu i spedycji. Kodeks cywilny. Prawo przewozowe. CMR*. Gdańsk: ODDK.
- Jesser-Huß, H. (2009). Internationaler Straßenverkehr. Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR). W: B. Czerwenka, R. Herber (red.), *Münchener Kommentar zum Handelsgesetzbuch. Transportrecht* (s. 785–1235). München: C.H. Beck.
- Koller, I. (2013). *Transportrecht. Kommentar*. München: C.H. Beck.
- Löwe, R. (1987). The CMR Provisions Concerning Claims and Actions. W: J. Theunis (red.), *International Carriage of Goods by Road (CMR)* (s. 145–165). London, New York, Hamburg, Hong Kong: Lloyd's of London Press Ltd.
- Stec, M. (2005). *Umowa przewozu w transporcie towarowym*. Kraków: Zakamycze.
- Szanciło, T. (2008). *Prawo przewozowe. Komentarz*. Warszawa: C.H. Beck.
- Wesołowski, K. (2013). *Umowa międzynarodowego przewozu drogowego towarów na podstawie CMR*. Warszawa: Wolters Kluwer.

ORZECZNICTWO

- 30.05.1979 – wyrok Cour d'Appel d'Anvers, European Transport Law (ETL) 1979, 924.
- 12.12.1980 – wyrok Cour de Cassation, European Transport Law (ETL) 1981, 250.
- 25.11.1982 – wyrok Tribunal de Commerce de Liege, European Transport Law (ETL) 1982, 843.
- 25.06.1986 – wyrok Cour d'Appel de Gand, European Transport Law (ETL) 1987, 421.
- 6.10.1989 – wyrok OLG (Oberlandesgericht) Koblenz, Transportrecht (TR) 1991, 96.
- 1.02.1999 – wyrok Cour d'Appel d'Anvers, Jurisprudence du Port d'Anvers (JPA) 1999, 156.
- 26.06.2000 – wyrok Cour d'Appel d'Anvers, Jurisprudence du Port d'Anvers (JPA) 2001, 217.
- 14.10.2003 – wyrok Tribunal de Commerce de Gand, Bulletin des Transport et de la Logistique (BTL) 2003, 793.
- 5.12.2003 – wyrok SN (Sądu Najwyższego), IV CK 264/02, LEX nr 17282.
- 10.06.2010 – wyrok Cour de Cassation, European Transport Law (ETL) 2010, 623.

 THE URGENT NEED FOR CHANGE IN THE REGULATION OF MANDATORY WRITTEN CLAIMS IN DOMESTIC TRANSPORT LAW

ABSTRACT | The subject of this paper is to point out the need for change in the regulation of claims in the Act of 15 November 1984 Transport Law. After analyzing the applicable laws the authors postulate to change the nature of claims from compulsory into optional. At the same time they are of the opinion that it is not necessary to regulate in the Transport Law the matters as form and the content of claims or compulsory attachments. It is not necessary to specify the

time limit of suspension of the limitation period by claims as well as the so-called complaint procedure. The act's regulation should be limited to the provision stating that a claim defining its base and the amount or the grounds for calculation thereof suspends the period of limitation until such date as the carrier rejects the claim by notification in writing and returns the documents attached thereto if the documents were attached in the original.

KEYWORDS | transport law, claim, suspension of the limitation period

Translated by Krzysztof Wesołowski