

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/19199,Co-w-przypadku-gdy-przewoznik-nie-odpowiedzial-w-terminie.html>
18.04.2024, 22:50

Co w przypadku, gdy przewoźnik nie odpowiedział w terminie?

Zgodnie z przepisami: nieudzielenie przez przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie (30 dni) skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

Jeśli właśnie mija ostatni dzień na rozpatrzenie sprawy (liczony od daty wpływu do przewoźnika), a spodziewasz się odpowiedzi pocztą tradycyjną, zaczekaj kilka dni (np. tydzień), uwzględniając fakt, że przewoźnik mógł wysłać decyzję reklamacyjną w ostatnim dniu. O tym, czy przewoźnik dotrzymał terminu rozpatrzenia sprawy decyduje data wysłania odpowiedzi. Jeśli mimo dłuższego oczekiwania nie przyjdzie odpowiedź, wezwij przewoźnika do wypłaty roszczenia, przekazując dane, które pozwolą mu ustalić termin i treść Twojej reklamacji.

Podstawa prawna:

§ 6 ust. 2 oraz § 10 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266, z późn. zm.)