INPOST ZMIENIA PRAKTYKI PO INTERWENCJI PREZESA UOKiK

* **Brak opłat za weryfikację przesyłek, których wymiary nie zgadzają się z podanymi przez konsumenta, wydłużenie terminu na odbiór przesyłek z punktów o ograniczonej dostępności – to niektóre ze zmian wdrażanych przez przedsiębiorcę.**

**[Warszawa, 20 grudnia 2021 r.]** Do UOKiK wpływały skargi konsumentów na zasady odbioru i nadawania przesyłek za pośrednictwem InPost. Dotyczyły m.in. dodatkowych opłat za weryfikację błędnych wymiarów przesyłek, czy przekierowania do innego paczkomatu bez zgody konsumenta.

- *Skargi, które wpłynęły do UOKiK dały podstawę do wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Sprawdziliśmy, czy problemy poruszane przez konsumentów mają miejsce. W trakcie postępowania spółka dostosowała się do naszych zastrzeżeń. Część zmian została już wdrożona, co mogli już odczuć konsumenci korzystający z tych usług -* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Co się zmieniło w wyniku postępowania Prezesa UOKiK?

* **Brak domyślnego przekierowywania paczek**.

Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziło to, że paczki były przekierowywane automatycznie do innego paczkomatu, gdy docelowy był przepełniony. InPost zrezygnował z tego, a obecnie jeżeli paczkomat jest przepełniony lub uległ awarii, paczka trafia na jeden dzień do tymczasowego oddalonego o max. 2 km w linii prostej. Gdy nie zostanie w tym czasie odebrana, wraca do pierwotnego. Dzięki temu konsument może odebrać przesyłkę w dogodnej dla siebie lokalizacji i terminie.

* **Brak dopłat za weryfikację wymiarów przesyłki**.

InPost pobierał opłatę (3,68 zł) za weryfikację gabarytów przesyłki. Naliczał ją po realizacji usługi. Dotyczyło to takich sytuacji, gdy nadający przesyłkę konsument przekazał do wysyłki paczkę o wymiarach innych niż deklarował. Przedsiębiorca w 2022 r. rozpocznie wprowadzanie zmian, rezygnując z pobierania takiej opłaty.

* **Wydłużenie czasu na odbiór przesyłki z punktów niedostępnych w niektóre dni tygodnia.**

InPost wydłuży czas odbioru przesyłki z punktów o ograniczonej dostępności. Chodzi o sytuacje, gdy punkt odbioru znajduje się np. w sklepie nieczynnym w niedziele niehandlowe, a termin odbioru przypada wtedy, gdy jest nieczynny. Czas odbioru wydłuży się o 24 godziny za każdy dzień, w którym punkt był niedostępny. Zmiany te zostaną wprowadzone w 2022 roku.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie