

Szkoda powstała w magazynie nadawcy lub odbiorcy – jak udowodnić, gdzie i kiedy doszło do uszkodzenia?

Ustalenie momentu oraz miejsca powstania szkody w towarze należy do najczęściej spotykanych problemów w branży transportowej. W praktyce niejednokrotnie dochodzi do sytuacji, w której odbiorca ujawnia uszkodzenie dopiero podczas rozładunku lub rozpakowywania przesyłki, natomiast przewoźnik wskazuje, że towar został odebrany od nadawcy bez zastrzeżeń. Zdarza się również odwrotna sytuacja – przewoźnik zgłasza zastrzeżenia już przy załadunku, twierdząc, że opakowanie było uszkodzone jeszcze przed rozpoczęciem przewozu. W takich przypadkach kluczowe znaczenie ma nie tylko ustalenie faktu powstania szkody, ale przede wszystkim odpowiedź na pytanie, kiedy oraz na jakim etapie procesu logistycznego do niej doszło.

Od właściwego ustalenia miejsca powstania uszkodzenia zależy możliwość skutecznego dochodzenia odszkodowania. Każdy uczestnik procesu transportowego odpowiada bowiem wyłącznie za ten etap, nad którym sprawował faktyczną pieczę. Jeżeli szkoda powstała jeszcze przed wydaniem towaru przewoźnikowi, odpowiedzialność może ponosić nadawca albo operator magazynu. Jeżeli uszkodzenie nastąpiło podczas przewozu, roszczenia najczęściej kierowane są wobec przewoźnika. Natomiast szkody powstałe już po wydaniu przesyłki odbiorcy mogą obciążać odbiorcę lub podmiot realizujący rozładunek. W teorii ustalenie odpowiedzialności wydaje się stosunkowo proste. W praktyce jednak bardzo często okazuje się, że żadna ze stron nie dysponuje materiałem dowodowym pozwalającym jednoznacznie wskazać moment powstania uszkodzenia. Towar wielokrotnie zmienia miejsce składowania, uczestniczy w kilku operacjach przeładunkowych, a pomiędzy załadunkiem i odbiorem mija nawet kilkadziesiąt godzin. W efekcie każda ze stron wskazuje inny moment powstania szkody, co prowadzi do sporów dotyczących odpowiedzialności.

Szczególnie problematyczne są **tzw. szkody ukryte**, czyli takie, które nie są widoczne z zewnątrz w chwili odbioru przesyłki. Opakowanie może wyglądać na nienaruszone, podczas gdy znajdujący się wewnątrz towar uległ uszkodzeniu wskutek niewłaściwego zabezpieczenia, uderzenia lub przewrócenia podczas transportu albo przeładunku.

Pierwszym dokumentem analizowanym przy ustalaniu odpowiedzialności jest najczęściej list przewozowy oraz dokumenty wydania i odbioru towaru. Jeżeli podczas wydania lub odbioru zauważono jakiegokolwiek nieprawidłowości, powinny one zostać niezwłocznie odnotowane. Nawet krótka adnotacja dotycząca uszkodzonego opakowania, śladów zawilgocenia czy widocznych odkształceń może później odegrać kluczową rolę w postępowaniu reklamacyjnym lub sądowym. Brak takich informacji nie przekreśla możliwości dochodzenia roszczeń, jednak znacznie utrudnia wykazanie okoliczności powstania szkody.

Coraz większego znaczenia nabiera dokumentacja fotograficzna wykonywana zarówno przez nadawców, jak i przewoźników oraz odbiorców. Zdjęcia wykonane bezpośrednio przed załadunkiem pozwalają wykazać rzeczywisty stan towaru w chwili przekazania go do przewozu. Z kolei fotografie wykonane zaraz po otwarciu naczepy lub kontenera często umożliwiają ocenę, czy uszkodzenie mogło powstać podczas transportu, czy też było widoczne już wcześniej. W praktyce szczególnie cenne okazują się zdjęcia pokazujące nie tylko samą szkodę, ale również sposób rozmieszczenia oraz zabezpieczenia ładunku.

Nie mniej istotny jest monitoring funkcjonujący w centrach logistycznych i magazynach. Większość nowoczesnych obiektów rejestruje przebieg załadunku, rozładunku oraz ruch pojazdów na placach manewrowych. Nagrania mogą jednoznacznie wykazać, czy do uszkodzenia doszło podczas operacji wykonywanych przez pracowników magazynu, czy też pojazd opuścił teren obiektu bez widocznych uszkodzeń. Problem polega jednak na tym, że monitoring często przechowywany jest jedynie przez kilkanaście lub kilkadziesiąt dni. Dlatego w przypadku ujawnienia szkody niezwykle ważne jest jak najszybsze zwrócenie się o zabezpieczenie nagrań.

W wielu przypadkach decydujące znaczenie mają również zeznania osób uczestniczących w czynnościach przeładunkowych. Kierowca, operator wózka widłowego, magazynier czy pracownik nadzorujący załadunek mogą wskazać okoliczności, które nie zostały odnotowane w dokumentach. Często to właśnie ich relacje pozwalają ustalić, czy podczas załadunku doszło do uderzenia palety, przewrócenia ładunku albo uszkodzenia opakowania przez sprzęt magazynowy. Coraz częściej przedsiębiorcy wykorzystują również nowoczesne systemy telematyczne. Dane dotyczące przebiegu trasy, czasu postojów, otwierania drzwi naczepy czy parametrów jazdy pozwalają odtworzyć przebieg transportu. W przypadku przewozów wymagających zachowania określonych warunków istotne

znaczenie mają także rejestratory temperatury, wilgotności lub wstrząsów. Dzięki nim możliwe jest ustalenie, czy podczas transportu wystąpiły zdarzenia, które mogły doprowadzić do uszkodzenia przesyłki.

Nie można również zapominać o znaczeniu właściwego zabezpieczenia samego uszkodzonego towaru po jego ujawnieniu. W praktyce przedsiębiorcy często wykonują zdjęcia, a następnie od razu przystępują do naprawy produktu lub utylizacji uszkodzonego opakowania. Takie działania mogą utrudnić późniejsze przeprowadzenie oględzin przez rzeczoznawcę lub ubezpieczyciela. W wielu sprawach zachowanie uszkodzonych elementów opakowania czy materiałów zabezpieczających okazuje się niezwykle ważnym dowodem pozwalającym odtworzyć mechanizm powstania szkody.

Znaczenie ma również czas zgłoszenia reklamacji. Im później zostanie zgłoszona szkoda, tym trudniej wykazać, że powstała jeszcze przed wydaniem towaru odbiorcy albo podczas przewozu. W międzyczasie przesyłka może zostać wielokrotnie przemieszczona, częściowo rozpakowana lub przekazana do dalszego obrotu. W efekcie pojawiają się dodatkowe okoliczności, które utrudniają ustalenie rzeczywistego źródła uszkodzenia. Z tego względu przedsiębiorcy powinni reagować natychmiast po ujawnieniu nieprawidłowości i nie odkładać sporządzenia dokumentacji na później. W przypadku bardziej skomplikowanych szkód niezbędne może okazać się skorzystanie z pomocy rzeczoznawcy. Specjalista analizuje charakter uszkodzeń, rozmieszczenie śladów, sposób zabezpieczenia ładunku oraz dokumentację fotograficzną. Na tej podstawie możliwe jest określenie najbardziej prawdopodobnego momentu powstania szkody oraz wskazanie jej przyczyny. Tego rodzaju opinie często stanowią jeden z najważniejszych dowodów zarówno w postępowaniu reklamacyjnym, jak i przed sądem.

Warto również pamiętać, że coraz więcej sporów kończy się już na etapie postępowania prowadzonego przez ubezpieczyciela. O tym, czy odszkodowanie zostanie wypłacone szybko, często decyduje kompletność zgromadzonej dokumentacji. Przedstawienie zdjęć wykonanych przed załadunkiem i po rozładunku, dokumentów przewozowych, protokołu szkody, nagrań monitoringu oraz korespondencji pomiędzy stronami znacząco ogranicza ryzyko zakwestionowania odpowiedzialności i pozwala sprawniej przeprowadzić proces likwidacji szkody.

Z punktu widzenia przedsiębiorców niezwykle istotne jest stworzenie odpowiednich procedur obowiązujących przy każdej dostawie. W praktyce warto zadbać o:

- wykonywanie zdjęć przed załadunkiem oraz po rozładunku;
- sporządzanie protokołów szkody bezpośrednio po jej ujawnieniu;
- zabezpieczanie nagrań monitoringu;
- wpisywanie wszelkich zastrzeżeń do dokumentów przewozowych;
- zachowanie uszkodzonych opakowań do czasu zakończenia postępowania;
- niezwłoczne zgłoszenie szkody ubezpieczycielowi;
- zabezpieczenie korespondencji prowadzonej pomiędzy uczestnikami transportu.

Szkoda ujawniona w magazynie nadawcy lub odbiorcy nie oznacza automatycznie odpowiedzialności przewoźnika ani żadnego innego uczestnika procesu logistycznego. Kluczowe znaczenie ma ustalenie, kto sprawował pieczę nad przesyłką w chwili powstania uszkodzenia oraz jakie dowody pozwalają odtworzyć przebieg zdarzeń. W praktyce o powodzeniu postępowania odszkodowawczego decydują przede wszystkim szybkość reakcji, właściwe zabezpieczenie materiału dowodowego oraz rzetelna dokumentacja sporządzona jeszcze przed opuszczeniem miejsca załadunku lub rozładunku. Im lepiej przedsiębiorca przygotuje się do ewentualnego sporu, tym większe ma szanse na skuteczne dochodzenie swoich roszczeń i uniknięcie kosztownego przerzucania odpowiedzialności pomiędzy uczestnikami procesu transportowego.

Autor: Michał Krawczyk

Aplikant radcowski w Trans Lawyers



www.translawyers.eu