

PRAWA PASAŻERÓW KOLEI



RP Rzecznik Praw
PK Pasażera Kolei

Informacja o prawach pasażerów:
tel. 22 460 40 80

- Nie zgadzasz się z odpowiedzią przedsiębiorcy na Twoją reklamację?
- Poniosłeś straty finansowe, ale obawiasz się długiego postępowania przed sądem?

Zgłoś się po pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Szybko i sprawnie pomożemy Ci rozwiązać Twój spór z przedsiębiorcą.



Rzecznik Praw Pasażera Kolei
przy Prezesie Urzędu
Transportu Kolejowego

Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
www.pasazer.gov.pl
rzecznik@pasazer.gov.pl

RP Rzecznik Praw
PK Pasażera Kolei

- Możesz się zwrócić do Rzecznika o pomoc w rozwiązaniu sporu z przedsiębiorcą, gdy poniosłeś straty finansowe, na przykład w związku z opóźnieniem pociągu, utratą połączenia, zniszczeniem bagażu lub uszkodzeniem ciała.
- Przed zgłoszeniem się do Rzecznika złóż reklamację do przewoźnika. Ma on 30 dni na przygotowanie odpowiedzi.
- Jeżeli otrzymasz odpowiedź niezgodną z Twoimi oczekiwaniami bądź w ogóle jej nie otrzymasz, możesz zwrócić się do Rzecznika o pomoc w rozwiązaniu sporu.



Strata
finansowa



Reklamacja
do przewoźnika



Wniosek
do Rzecznika



Nieprawidłowości



Skarga
do Prezesa UTK



Nie zwracamy
się do
Rzecznika!

- Jeżeli chcesz zwrócić uwagę na nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu kolejowego (np. dotyczące złego stanu technicznego taboru, błędów w informacji pasażerskiej czy naruszenia praw osób niepełnosprawnych) złóż skargę do **Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego**.
- Sprawdzi on, czy nie zostały naruszone prawa pasażerów lub obowiązujące przepisy dotyczące bezpieczeństwa. Rzecznik nie ma kompetencji do podejmowania działań nadzorczych wobec przedsiębiorców.



Wniosek o wszczęcie postępowania polubownego możesz złożyć na kilka sposobów:



za pomocą interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej:
www.pasazer.gov.pl



pocztą elektroniczną na adres:
rzecznik@pasazer.gov.pl



pocztą tradycyjną



za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)



osobiście w siedzibie Urzędu Transportu Kolejowego.

Twój wniosek powinien zawierać m.in.:

- dane stron: Twoje imię i nazwisko, adres oraz nazwę przedsiębiorcy, którego sprawa dotyczy;
- dokładnie określone żądanie wraz ze wskazaniem przedmiotu sporu i jego wartości;
- opis zdarzenia, które spowodowało spór;
- informacje na temat Twojego kontaktu z przedsiębiorcą i prób rozwiązania sporu, tj. złożonej przez Ciebie reklamacji;
- oświadczenie o podjęciu próby kontaktu z drugą stroną oraz o tym, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd;
- kopie posiadanych przez Ciebie dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

Jeżeli wyrażasz zgodę na prowadzenie postępowania drogą elektroniczną, załącz również stosowną informację na ten temat. Więcej informacji na temat elementów, które powinny znaleźć się we wniosku oraz przykładowo wypełniony wniosek znajdziesz na stronie **www.pasazer.gov.pl**



Postępowanie elektroniczne

Zaletą postępowania polubownego jest możliwość jego prowadzenia **za pomocą środków komunikacji elektronicznej**.

Nie musisz nawet wychodzić z domu, wystarczy, że wypełnisz formularz na stronie internetowej albo wyślesz wniosek pocztą elektroniczną. Pamiętaj, że aby podpisać wniosek nie trzeba korzystać z bezpiecznego podpisu elektronicznego ani nawet konta e-PUAP. Wystarczy złożyć podpis na wydrukowanej wersji wniosku i następnie przesłać skan lub zdjęcie wniosku na adres Rzecznika.

Możesz również podpisać wniosek wyłącznie przy użyciu klawiatury komputera. Nie ma potrzeby załączania oryginałów dokumentów, wystarczą ich kopie albo czytelne zdjęcia lub skany.



Cel postępowania

Podstawowym celem postępowania polubownego jest wypracowanie kompromisu, który będzie satysfakcjonujący dla obu stron.

Ważne jest zatem, abyś był otwarty i gotowy zaakceptować ustępstwa w zakresie Twojego żądania. Tego samego oczekujemy od przedsiębiorcy.

Rzecznik jest bezstronny. Oznacza to, że traktuje zarówno Ciebie, jak i przedsiębiorcę w sposób równy. Uwzględnia argumenty obu stron i stara się znaleźć rozwiązanie, które doprowadzi do rozstrzygnięcia konfliktu.



Przebieg postępowania

Rzecznik na przeprowadzenie postępowania ma 90 dni od dnia doręczenia mu kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może być przedłużony.

Po otrzymaniu Twojego wniosku Rzecznik zwróci się do przedsiębiorcy o przedstawienie stanowiska w sprawie oraz poprosi o analizę możliwych form kompromisowego rozwiązania sporu. Jeżeli na tym etapie konflikt nie zostanie zakończony, Rzecznik przedstawi własną propozycję rozstrzygnięcia. W terminie 7 dni zarówno Ty jak i przedsiębiorca będziecie mogli wyrazić na nią zgodę lub jej nie zaakceptować.

Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu, który zawiera informację o jego przebiegu oraz wyniku.



Dobrowolność

Postępowanie przed Rzecznikiem ma charakter dobrowolny. Oznacza to, że masz prawo wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie.

Masz także prawo nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej. Takie same prawa ma przedsiębiorca, z którym jesteś w sporze.

Niezależność

Rzecznik i osoby pracujące w zespole Rzecznika działają niezależnie od Prezesa UTK. Oznacza to przede wszystkim, że nie kierują się one zaleceniami tego organu, w tym nie są związane ustaleniami z postępowań nadzorczych czy interwencyjnych prowadzonych przez Prezesa UTK.



Rozstrzygnięcia Rzecznika

Rozstrzygnięcia Rzecznika są niewiążące. Oznacza to, że nie można ich poddać egzekucji, tak jak wyroku sądowego, nawet jeśli obie strony zgodziły się na zaproponowane rozwiązanie.

Jednakże pomimo niewiążącego charakteru każde takie rozstrzygnięcie ma wpływ na wizerunek przedsiębiorcy.

Wydanie rozstrzygnięcia przez Rzecznika nie pozbawia Cię prawa do dochodzenia Twoich praw w sporze z przedsiębiorcą przed sądem.

Pamiętaj! W ewentualnym pozwie do sądu należy zawrzeć informacje, czy strony sporu podjęły próbę mediacji lub innego pozasądowego sposobu rozwiązania sporu, a w przypadku gdy takich prób nie podjęto, wyjaśnienie przyczyn ich niepodjęcia.



Dlaczego warto korzystać z postępowań polubownych?

- Postępowania polubowne są szybkie. Trwają znacznie krócej niż postępowania tradycyjne, rozpatrywane przez sądy powszechne.
- Są również mniej skomplikowane i sformalizowane.
- Są także znacznie tańsze od postępowań przed sądem, często (jak w przypadku postępowań przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei) w ogóle nie pobiera się opłat za zainicjowanie postępowania.
- Prowadzone są przez osoby z dużą wiedzą i kompetencjami w danej dziedzinie.
- Warto skorzystać z profesjonalnej pomocy.