

Rzecznik Praw Pasażerów Kolei

data aktualizacji: 2019.02.07 autor:



Powstała nowa instytucja ułatwiająca pasażerom dochodzenie swoich praw - Rzecznik Praw Pasażera Kolei. Rzecznik działa przy prezesie Urzędu Transportu Kolejowego i zajmie się polubownym rozwiązywaniem sporów pasażerów z przedsiębiorcami świadczącymi usługi na kolei - donosi Rynek Kolejowy.

Rzecznik Praw Pasażera Kolei ma ułatwić pasażerom pozasądowe dochodzenie swoich praw. Pasażer będzie mógł złożyć do rzecznika wniosek o wszczęcie pozasądowego postępowania, jeżeli jego reklamacja nie zostanie uwzględniona, dzięki czemu będzie możliwe rozwiązanie sporu bez

konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Żeby jednak sprawa została rozpatrzona przez rzecznika, pasażer powinien spełnić kilka warunków. Przede wszystkim podróżny sam powinien podjąć próbę rozwiązania sporu, na przykład w drodze reklamacji, jeśli takiej próby nie podejmie, rzecznik odmówi wszczęcia postępowania. Prawo do złożenia wniosku przysługuje, gdy pasażer domaga się rekompensaty od przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela bądź zarządcy dworca, sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego.

Podstawowym ułatwieniem przy składaniu skargi będzie możliwość przesłania jej przez internet, ale możliwe będzie również wysłanie skargi w formie tradycyjnego listu. We wniosku pasażer powinien opisać okoliczności sprawy i dotychczasowy przebieg sporu oraz dołączyć dokumenty potwierdzające przedstawioną sytuację, a przede wszystkim bilet.

Pokrzywdzony pasażer ma rok od próby podjęcia kontaktu z drugą stroną sporu na złożenie skargi do rzecznika. Szczegółowy wzór wniosku oraz przebieg postępowania zostaną określone w rozporządzeniu ministra infrastruktury i budownictwa. Rzecznik Praw Pasażera Kolei będzie proponował stronom sporu sposób rozwiązania konfliktu, a strony będą miały siedem dni na decyzję, czy propozycję akceptują. Co istotne, całe postępowanie jest zwolnione od opłat.

Pasażerowie będą mogli w dalszym ciągu składać również skargi do prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. Powołanie rzecznika nie wyklucza możliwości podejmowania działań ustawowych przez UTK, takich jak interwencja w sprawach indywidualnych oraz zbiorowych, wszczynanie postępowań administracyjnych dotyczących naruszeń praw pasażerów oraz nakładania kar pieniężnych, przeprowadzania kontroli czy obligowania podmiotów kolejowych do konkretnych działań.

Jak donosi Rynek Kolejowy, w 2016 roku do prezesa UTK wpłynęło 1215 skarg. Najczęściej problemem była higiena, komfort i jakość obsługi. Skargi dotyczyły też zwrotu kosztów, rozkładu jazdy, dystrybucji biletów, informacji i oznakowania.

Joanna Chrostowska, radca prawny

Kancelaria Radcy Prawnego

Skierniewice, ul. Jagiellońska 29 lok. 410

kancelaria.chrostowska@gmail.com, joanna.chrostowska.oirpwarszawa.pl

tel. 573 180 209

Źródło: <https://eglos.pl/aktualnosci/item/30696-rzecznik-praw-pasazerow-kolei>