



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa,

Adam Bodnar

**Pan
Piotr Samson**

V.7108.163.2019.GH

Prezes Urzędu
Lotnictwa Cywilnego
ul. Marcina Flisa 2
02-247 Warszawa

Moje głębokie zaniepokojenie wzbudziły docierające do mnie sygnały o problemach w organizacji i funkcjonowaniu Rzecznika Praw Pasażerów¹.

Rzecznika Praw Pasażerów powołano ustawą z dnia 14 grudnia 2018 r. o zmianie ustawy – Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2019 r. poz. 235) w celu prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym – w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 261/2004/WE oraz przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedawcą biletów – w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 2111/2005/WE. Zgodnie z art. 205a ust. 4 i 5 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz.U. z 2019 r. poz. 1580) Rzecznik Praw Pasażerów wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu, którego członkowie są pracownikami Urzędu Lotnictwa Cywilnego i posiadają pisemne upoważnienie Rzecznika Praw Pasażerów do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich.

Należy podkreślić, że przyjęte regulacje wprowadzono w celu zapewnienia wysokiego poziomu ochrony pasażerów. Powołanie tej instytucji stanowi bowiem realizację

¹W dniu 29 lipca 2019 r. na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażerów (<https://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl/>) zamieszczona została komunikat: „Z uwagi na trudną sytuację kadrowo-finansową urzędu, Rzecznik nie ma na chwilę obecną zespołu. Podejmujemy wszelkie starania żeby taki zespół został powołany. Z uwagi na bardzo dużą liczbę wniosków składanych do Rzecznika, wszystkie wnioski są przyjmowane i w miarę możliwości procedowane. Nie ma jednak możliwości dotrzymania terminu 90 dni na przeprowadzenie postępowania”; por. nadto artykuł: M. Wrotniak, *Lawina skarg na linie lotnicze. Brakuje rąk do obsługi wniosków*, publ. 28 sierpnia 2019 r., <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Lawina-skarg-na-linie-lotnicze-Brakuje-rak-do-obslugi-wnioskow-7727043.html>

dążenia Unii Europejskiej² do utworzenia we wszystkich państwach członkowskich jednolitego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów, który obejmie swym zakresem wszelkie spory powstałe na rynku wewnętrznym pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wynikające z umów sprzedaży rzeczy lub świadczenia usług³. Postanowienia te wzmacniają możliwości pasażerów dochodzenia swoich roszczeń bez konieczności wnoszenia sprawy do sądu i wiążących się z tym kosztów i czasu.

Sygnali o tym, że Rzecznik Praw Pasażerów nie może wykonywać swoich zadań z powodu trudnej sytuacji kadrowo-finansowej Urzędu, muszą zatem budzić poważne wątpliwości, ponieważ oznaczają faktyczne uniemożliwienie pasażerom skorzystania z procedury pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego.

W trosce o zapewnienie pasażerom efektywnej ochrony przysługującym im praw, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2018 r. poz. 2179, z późn. zm.) zwracam się do Pana Prezesa o poinformowanie mnie o aktualnej sytuacji w powyższym zakresie, to jest czy został powołany zespół Rzecznika Praw Pasażerów i wyposażony w niezbędne narzędzia w celu obsługi zgłoszeń pasażerów (ewentualnie o terminie jego powołania). Proszę również o udzielenie informacji o liczbie wniosków oczekujących na rozpatrzenie i spodziewanym terminie ich załatwienia.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63.

³ Por. uzasadnienie projektu ustawy o zmianie ustawy - Prawo lotnicze oraz niektórych innych ustaw, druk nr 2988, <https://www.sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/druk.xsp?nr=2988>