



Warszawa, 07-03-2025 r.

**BIURO  
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**  
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich  
**Adam Krzywoń**

**XI.815.7.2025.DB**

**Pan**

**Michał Fijoł**

**Prezes Zarządu Polskich Linii Lotniczych  
„LOT” Spółka Akcyjna**

skrzynka e-Doręczeń: AE:PL-94683-52320-  
VCAGW-26

Szanowny Panie Prezesie,

Rzecznik Praw Obywatelskich prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie odmowy wpuszczenia pasażerki z niepełnosprawnością poruszającej się przy pomocy wózka elektrycznego na pokład samolotu PLL LOT.

Jak wynika z informacji przekazanych Rzecznikowi, [imię] miała zamiar uczestniczyć w jednej z międzynarodowych konferencji naukowych organizowanych w Warszawie w dniu 26 lutego 2025 r. W tym celu kupiła bilet na lot realizowany przez PLL LOT, a przed wylotem przedłożyła wszystkie wymagane przez spółkę dokumenty oraz uzyskała stosowną akceptację. [imię] w sposób płynny przeszła check-in i kontrolę bezpieczeństwa, bez problemów odbyła się również asysta na terenie lotniska. W momencie boardingu [imię] odmówiono jednak wejścia na pokład samolotu.

Powodem takiej decyzji miał być fakt, że baterie zasilające wózek elektryczny, którym porusza się [imię], znajdowały się w obudowach ochronnych, przez co nie można

było ich zobaczyć. Pasażerka tłumaczyła, że przekazała odpowiednie certyfikaty bezpieczeństwa, zaproponowała również otwarcie obudów, czego jej odmówiono z uwagi na brak dostępnego śrubokrętu. W konsekwencji kapitan podjął decyzję o niewpuszczeniu jej na pokład. Kobieta była bardzo zaskoczona sytuacją, bowiem – jak wskazuje – podróżuje z tym samym wózkiem od kilkunastu lat i pierwszy raz spotkała ją taka sytuacja. Co szczególnie niepokojące – jak przekazała – cała rozmowa miała być prowadzona przez pośredników, bowiem kapitan nie chciał spotkać się z nią i przedyskutować zaistniałej sytuacji.

Ze szczegółami tego zdarzenia można zapoznać się m.in. pod adresem: <https://www.edf-feph.org/blog/the-nightmare-of-travelling-when-i-dont-believe-it-becomes-a-barrier-to-inclusion/><sup>1</sup>.

Rzecznik Praw Obywatelskich jest konstytucyjnym organem powołanym do kontroli przestrzegania i ochrony praw człowieka i obywatela. Ponadto Rzecznik pełni w Polsce funkcję niezależnego organu do spraw równego traktowania, a także organu monitorującego wdrażanie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych<sup>2</sup>. Z tych powodów Rzecznik Praw Obywatelskich ze szczególną powagą traktuje wszelkie sygnały dotyczące dyskryminacji, m.in. względem osób z niepełnosprawnościami. Rzecznik rozpatruje sprawy dotyczące działania lub zaniechania organów władzy publicznej, które należy rozumieć szeroko jako wszystkie podmioty, które sprawują na mocy ustawy władztwo publiczne, niezależnie od ich organizacyjnego usytuowania<sup>3</sup>.

W przypadku Polskich Linii Lotniczych „LOT” Spółka Akcyjna, zgodnie z informacjami wskazanymi na stronie internetowej podmiotu<sup>4</sup>, Skarb Państwa jest akcjonariuszem 69,3 % akcji przedsiębiorstwa, zaś Polska Grupa Lotnicza S.A. (przedsiębiorstwo

---

<sup>1</sup> Dostęp: 7 marca 2025 r.

<sup>2</sup> Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, ze zm.).

<sup>3</sup> S. Trociuk [w:] Ustawa o Rzeczniku Praw Obywatelskich. Komentarz, wyd. II, LEX/el. 2020, art. 1.

<sup>4</sup> Informacje za: <https://www.lot.com/pl/pl/bip/struktura-wlasnoscowa> [dostęp: 7 marca 2025 r.].

którego 100 % akcji przypada Skarbowi Państwa) – 30,7% akcji. Z tego względu uznanie PLL LOT za podmiot ściśle związany z sektorem publicznym jest właściwe i uzasadnione.

Mając na uwadze powyższe, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz.U. z 2024 r. poz. 1264 ze zm.), zwracam się do Pana Prezesa z uprzejmą prośbą o przedstawienie wyjaśnień w niniejszej sprawie. W szczególności proszę o poinformowanie Rzecznika, czy PLL LOT przeprowadził w tej sprawie stosowne czynności wyjaśniające oraz z jakiego powodu odmówiono pasażerce podróży mimo wcześniejszego wyrażenia przez linię lotniczą zgody oraz przejścia przez wszystkie procedury bezpieczeństwa.

Będę również zobowiązany za wskazanie, ile razy w ciągu ostatnich 3 lat doszło do odmowy wstępu na pokład (lub odmowy sprzedaży biletu) pasażerom z niepełnosprawnościami, a także ile skarg na działanie bądź zaniechanie pracowników PLL LOT zostało wniesionych przez pasażerów z niepełnosprawnościami.

Łączę wyrazy szacunku

Adam Krzywoń

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/