



Warszawa, 29-09-2025 r.

BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Adam Krzywoń

XI.815.43.2025.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 wniosku osoby z niepełnosprawnością wzroku, który dotyczy procedury zgłoszenia przewozu psa asystującego samolotami Polskich Linii Lotniczych „LOT” S.A.

Jak wynika z korespondencji przekazanej Rzecznikowi, jedynym możliwym kanałem zgłoszenia podróży z psem asystującym ma być wypełnienie formularza na stronie internetowej. W opinii osoby kierującej wniosek, już sam fakt posługiwania się formularzem wyklucza część osób z niepełnosprawnością wzroku, które korzystają z urządzeń elektronicznych w ograniczonym zakresie. Ponadto dla tej grupy osób wypełnianie formularzy, wybieranie dat z kalendarza i dodawanie załączników jest trudne, a niekiedy niemożliwe. Ponadto część czytników ekranu ma nie współpracować z tego rodzaju oprogramowaniem.

Największym wyzwaniem ma być liczba załączników niezbędnych do zgłoszenia psa asystującego (skany zarówno dokumentów psa i podpisanego ręcznie oświadczenia),

jak i sposób ich sporządzenia. Jak wskazuje Wnioskodawca, osoby niewidome z reguły nie składają podpisów na dokumentach w papierze bez kontroli osoby zaufanej, a w skrajnych sytuacjach nawet notariusza, gdyż nie są w stanie samodzielnie kontrolować treści oświadczenia i zlokalizować miejsca, w którym należy taki podpis złożyć. Oznacza to, że przynajmniej dla części osób z niepełnosprawnością wzroku samodzielne zgłoszenie podróży z psem asystującym jest niemożliwe.

Wnioskodawca zwraca również uwagę na nadmiarowe, w jego opinii, gromadzenie danych przez przewoźnika. Oczekiwane ma być bowiem złożenie skanów podpisanego ręcznie oświadczenia o spełnianiu wymogów, podczas gdy sam fakt ich spełniania wynika z wymaganych do przedstawienia innych dokumentów. Co więcej, wymagane ma być przesłanie skanów dokumentacji dotyczącej niepełnosprawności pasażera, co powoduje obawy, że przewoźnik będzie oceniał, czy podróż z psem asystującym jest zasadna w przypadku konkretnych osób.

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 niepełnosprawnych¹. 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 usytuowania².

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, czy system zgłaszania przewozu psów asystujących był analizowany pod kątem dostępności, m.in. dla osób z

¹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169).

² S. Trociuk [w:] Ustawa o Rzeczniku Praw Obywatelskich. Komentarz, wyd. II, LEX/el. 2020, art. 1.

niepełnosprawnością wzroku, a także – czy istnieje inny sposób zgłoszenia przewozu psa asystującego niż ten opisany wyżej. Będę również zobowiązany za wskazanie, czy PLL „LOT” Spółka Akcyjna odnotowała skargi dotyczące podróży osób z niepełnosprawnościami korzystających z pomocy psów asystujących, a jeżeli tak, w jaki sposób te skargi zostały rozpatrzone.

Z poważaniem

Adam Krzywoń

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/