

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18408,Powolanie-Rzecznika-Praw-Pasazera-Kolei.html>
19.05.2024, 23:14

Strona znajduje się w archiwum.

Powołanie Rzecznika Praw Pasażera Kolei

31.01.2022

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, Ignacy Góra powołał Joannę Marcinkowską na stanowisko Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Będzie to już jej druga kadencja. Pełniła tę funkcję od 2017 roku. Rzecznik działa przy Prezesie UTK i zajmie się polubownym rozwiązywaniem sporów pasażerów z przedsiębiorcami świadczącymi usługi na kolei.

Zadaniem Rzecznika jest prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami a przedsiębiorcami funkcjonującymi na rynku kolejowym.

Do tej pory do RPPK trafiło ponad 1000 wniosków o wszczęcie postępowania polubownego. Przedmiotem postępowań polubownych były najczęściej odwołania od wezwań do zapłaty, odszkodowania z powodu opóźnienia lub odwołania pociągu, zwroty należności za niewykorzystane bilety oraz odszkodowania z powodu obniżonego komfortu podróży. Znacznie rzadziej wnioski podróżnych dotyczyły kradzieży lub

zniszczenia bagażu albo urazów powstałych podczas podróży.

Podstawową cechą postępowania polubownego jest jego dobrowolny charakter. Postępowanie może być prowadzone wyłącznie po wyrażeniu zgody przez obie strony sporu. Rzecznik nie posiada uprawnień nadzorczych i nie może zobowiązać przedsiębiorstwa kolejowego do podjęcia określonej decyzji. Większość przewoźników kolejowych chętnie uczestniczy w postępowaniach polubownych, a przypadki wycofywania się z nich są sporadyczne.

Więcej informacji na temat Rzecznika Praw Pasażera Kolei, [szczegółowe zasady uczestnictwa w postępowaniach polubownych](#), a także [formularz złożenia wniosku](#) można znaleźć na stronie internetowej www.pasazer.gov.pl. Zapraszamy także do zapoznania się z [odpowiedziami na najczęściej zadawane pytania](#).

Systemowy nadzór nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym sprawuje Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, który przyjmuje również zgłoszenia dotyczące zagrożenia bezpieczeństwa w ruchu kolejowym. Szczegółowe informacje na temat danych kontaktowych dostępne są na stronie [Urzędu](#).

Joanna Marcinkowska z wykształcenia jest radcą prawnym. Studiowała prawo na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, a następnie odbyła aplikację w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Przed objęciem stanowiska Rzecznika, pracowała na stanowisku radcy prawnego w Urzędzie Transportu Kolejowego. Wcześniej zatrudniona była w kancelarii radcowskiej. Posiada duże doświadczenie w rozwiązywaniu sporów z udziałem zarówno podmiotów indywidualnych, jak i przedsiębiorców.

