

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/17657,Pasazerowie-sa-swiadomymi-konsumentami-seminarium-dla-ekspertow.html>
20.04.2024, 17:23

Strona znajduje się w archiwum.

Pasażerowie są świadomymi konsumentami – seminarium dla ekspertów

11.08.2021

Jakie prawa ma pasażer kolei, jak wygląda polska i europejska praktyka sądowa oraz jaka jest rola Rzecznika Praw Pasażera Kolei? Jak w praktyce rozpatrywane są reklamacje pasażerskie? Jak prowadzić komunikację z pasażerami? W jaki sposób Prezes Urzędu Transportu Kolejowego pełni nadzór nad przestrzeganiem praw pasażerów? Te zagadnienia zostały poruszone podczas seminarium „Prawa pasażerów w transporcie kolejowym” zorganizowanego przez Urząd Transportu Kolejowego w ramach Europejskiego Roku Kolei. Warsztaty były przeznaczone dla pracowników spółek kolejowych oraz rzeczników praw konsumenta. Udział w wydarzeniu prowadzonym w formie online wzięło ponad 120 osób.

To podróżny jest słabszą stroną umowy przewozu, nie ma wpływu na jej kluczowe warunki. Ponadto jest on klientem profesjonalnego przedsiębiorcy, jakim jest przewoźnik kolejowy. M.in. dlatego prawa pasażerów w transporcie kolejowym podlegają ochronie.

Prezes UTK zajmuje się wieloma zagadnieniami związanymi z systemem kolejowym: nadzorem nad bezpieczeństwem kolei, interoperacyjnością czy regulacją rynku kolejowego. Nie można jednak zapominać, że kolej tworzą ludzie. Z jednej strony są to pracownicy zatrudnieni w systemie kolejowym, a z drugiej – pasażerowie – powiedział mec. Marcin Trela, Wiceprezes UTK, otwierając spotkanie, w którym uczestniczyli przedstawiciele przewoźników oraz rzecznicy konsumentów. – Od lat największym zainteresowaniem osób odwiedzających stronę internetową Urzędu Transportu Kolejowego cieszą się teksty poradnikowe, w których radzimy, co zrobić w przypadku opóźnienia i odwołania pociągu. To pokazuje, że polscy pasażerowie są świadomymi konsumentami, którzy chcą znać swoje prawa – dodał Marcin Trela.

Zagadnienia prawne związane z obsługą pasażerów, ich skarg i reklamacji omówili praktycy zajmujący się tą dziedziną od wielu lat: dr Iwona Miedzińska – Dyrektor Departamentu Obsługi Prawnej UTK, Karol Kłosowski – Dyrektor Departamentu Przewozów Pasażerskich oraz Kamil Świętoń – Naczelnik Wydziału Rozwoju Oferty Pasażerskiej. O rozwiązywaniu sporów na linii pasażer – przewoźnik opowiadała Joanna Marcinkowska – Rzecznik Praw Pasażera Kolei, a o metodach skutecznej komunikacji z pasażerami Natalia Krapacz, Zastępca Dyrektora Departamentu Przewozów Pasażerskich.

Prelegenci mówili o regulacjach dotyczących ochrony interesów użytkowników kolei oraz dobrych praktykach, które w prosty sposób można wdrożyć w procesach obsługi podróżnych. Prawa pasażerów obejmują m.in. otrzymywanie kompleksowych informacji dotyczących połączenia – zarówno przed podróżą, jak i w jej trakcie – a także możliwość uzyskania odszkodowania w przypadku opóźnienia pociągu czy otrzymania pomocy, gdy sprawność ruchowa podróżnego jest ograniczona.

Podczas seminarium przedstawione zostały przykładowe problemy, z którymi pasażerowie zgłaszają się do Urzędu Transportu Kolejowego i Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Omówione zostały procedury i przykłady rozpatrywania reklamacji, sposoby rozwiązywania sporów między użytkownikami kolei a przewoźnikami kolejowymi, a także dobre praktyki w komunikacji z pasażerami.

[Nagrania z seminarium](#) można obejrzeć na kanale YouTube Urzędu Transportu Kolejowego.