

Strona znajduje się w archiwum.

Dziś Światowy Dzień Konsumenta

15.03.2023

15 marca obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta. To forma upamiętnienia początków systemu powszechnej ochrony konsumentów. To właśnie w tym systemie swoje źródło ma ochrona praw konsumentów w sektorach infrastrukturalnych. 15 marca jest więc również dniem ważnym dla wszystkich pasażerów!

Światowy Dzień Konsumenta nieprzypadkowo obchodzony jest 15 marca. Właśnie tego dnia, 61 lat temu, w 1962 r. ówczesny Prezydent USA John F. Kennedy ogłosił cztery podstawowe prawa konsumentów: prawo do informacji, prawo do wyboru, prawo do bezpieczeństwa oraz prawo do reprezentacji.

System powszechnej ochrony konsumentów zmieniał się na przestrzeni lat. Istotny wpływ na te zmiany miały również przepisy prawa Unii Europejskiej. Podobnie jest w przypadku ochrony praw konsumentów na rynkach regulowanych, w tym na rynku transportu kolejowego. Szczególna grupa konsumentów zawierająca umowy w tym sektorze, czyli pasażerowie, podlegają kwalifikowanej ochronie. Kluczowym

aktem w tym zakresie jest [rozporządzenie \(WE\) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym](#). Przepisy tego aktu, obowiązujące od 2009 r., określają katalog podstawowych uprawnień przysługujących pasażerom, w tym przede wszystkim:

- prawo do przewozu (w tym prawo do dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością oraz o szczególnych potrzebach w zakresie poruszania się i/lub komunikacji),
- prawo do odszkodowania,
- prawo do pomocy,
- prawo do informacji,
- prawo do skargi.

Więcej szczegółów na temat praw przysługujących pasażerom w transporcie kolejowym można znaleźć [na stronie internetowej UTK](#).

Warto pamiętać, że już 7 czerwca 2023 r. rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 zostanie zastąpione wersją przekształconą, tj. [rozporządzeniem \(UE\) nr 2021/782 z dnia 21 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym](#). Zachęcamy do bieżącego śledzenia strony internetowej Urzędu Transportu Kolejowego, gdzie będziemy informować o najważniejszych zmianach wynikających z tego aktu.

Organem właściwym w sprawach dotyczących ochrony praw pasażerów w transporcie kolejowym jest Prezes UTK, który m.in. rozpatruje skargi pasażerów oraz prowadzi postępowania administracyjne w sprawach bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów oraz w sprawach naruszeń przepisów prawa UE w zakresie ochrony praw pasażerów.

Zachęcamy wszystkich pasażerów do kontaktu bezpośredniego, telefonicznego - za pośrednictwem specjalnej infolinii, a także poprzez pocztę e-mail, formularz internetowy, czat online lub

poczte tradycyjną. Szczegółowe dane kontaktowe dla pasażerów znajdują się na [stronie internetowej UTK](#).