

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/20087,Jaki-akt-prawny-reguluje-postepowanie-reklamacyjne-na-kolei.html>
27.04.2024, 16:46

Jaki akt prawny reguluje postępowanie reklamacyjne na kolei?

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w transporcie kolejowym określa rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266, z późn. zm.) w znowelizowanej wersji obowiązującej od 23 marca 2018 r.

Wśród aktów prawnych, które znajdują zastosowanie jako podstawy roszczeń pasażerskich i decyzji reklamacyjnych przewoźników, są m.in.:

- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360)
- ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8)
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1) - [obowiązujące od 7 czerwca 2023 r.](#)
- rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14, ze sprost.) - [wyłącznie do zdarzeń mających miejsce przed 7 czerwca 2023 r.](#)
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117)