

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/rzecznik/rzecznik-praw-pasazera/12183,O-Rzeczniku.html>  
2022-12-02, 23:22

Jeżeli przedsiębiorca kolejowy nie uznał Twojej reklamacji, a Ty nie zgadzasz się z jego decyzją możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Jeśli domagasz się rekompensaty od przewoźnika czy zarządcy infrastruktury nie musisz iść do sądu. Długotrwały proces może zastąpić postępowanie przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei. Nie powinno ono trwać dłużej niż 90 dni.

Gdy poniosłeś straty finansowe na przykład w związku z opóźnieniem pociągu, utratą połączenia, zniszczeniem bagażu lub uszkodzeniem ciała, zwróć się do przedsiębiorcy z reklamacją. Ma on 30 dni na przygotowanie odpowiedzi. Jeżeli otrzymasz odpowiedź odmowną bądź w ogóle jej nie otrzymasz możesz poprosić Rzecznika o pomoc w rozwiązaniu sporu.

W sytuacji, gdy zauważyłeś jakąś nieprawidłowość, na przykład zły stan techniczny taboru lub infrastruktury kolejowej (torowiska, przejazdu kolejowego itd.), przekazywanie błędnych informacji o odjazdach/przyjazdach pociągów czy też inną niepokojącą sytuację albo uważasz, że zostały naruszone inne prawa pasażerów, w tym osób o ograniczonej możliwości poruszania się, napisz do Prezesa UTK. Taką skargę możesz złożyć zawsze, gdy jesteś niezadowolony z usługi świadczonej na Twoją rzecz przez przedsiębiorcę i chcesz zwrócić uwagę na potrzebę weryfikacji prawidłowości postępowania przedsiębiorcy.

Prezes UTK zajmuje się również udzielaniem informacji na temat praw pasażerów, w tym za pośrednictwem infolinii pasażerskiej. Więcej informacji oraz dane kontaktowe znajdziesz na stronie internetowej [www.utk.gov.pl](http://www.utk.gov.pl).