

DZIAŁ Xa²⁷⁵⁾

Ochrona praw pasażerów

Rozdział 1

Postępowanie w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich

Art. 205a. 1. Przy Prezesie Urzędu działa Rzecznik Praw Pasażerów prowadzący postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich między pasażerem a:

- 1) przewoźnikiem lotniczym – w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 261/2004/WE,
- 2) przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedawcą biletów – w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 2111/2005/WE

– w przypadku lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.

2. W zakresie, o którym mowa w ust. 1, Rzecznik Praw Pasażerów jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.

3. Rzecznika Praw Pasażera wyznacza Prezes Urzędu na okres 5 lat spośród pracowników Urzędu, którzy:

- 1) są członkami korpusu służby cywilnej;
- 2) posiadają wyższe wykształcenie;
- 3) posiadają wiedzę w zakresie praw pasażerów w transporcie lotniczym;
- 4) posiadają co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z ochroną praw pasażera lub konsumenta.

4. Rzecznik Praw Pasażera wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu, którego członkowie są pracownikami Urzędu i spełniają wymagania określone w ust. 3.

5. Rzecznik Praw Pasażera pisemnie upoważnia członka zespołu do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich. Upoważniony członek zespołu jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie jest udzielane na okres 3 lat.

6. Prezes Urzędu cofa wyznaczenie Rzecznika Praw Pasażera przed upływem okresu, o którym mowa w ust. 3, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 3) stwierdzenia niespełnienia wymagań określonych w ust. 3;
- 4) złożenia rezygnacji.

7. Rzecznik Praw Pasażera cofa upoważnienie, o którym mowa w ust. 5, przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
- 2) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 3) stwierdzenia niespełnienia wymagań określonych w ust. 3;
- 4) złożenia rezygnacji.

8. Datą wszczęcia postępowania, o którym mowa w ust. 1, jest dzień doręczenia Rzecznikowi Praw Pasażera skargi pasażera, obejmującej co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, wniesionej nie wcześniej niż po upływie 30 dni od dnia złożenia reklamacji u:

- 1) przewoźnika lotniczego – w przypadku rozporządzenia nr 261/2004/WE;
- 2) przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów – w przypadku rozporządzenia nr 2111/2005/WE.

²⁷⁵⁾ Dział w brzmieniu ustalonym przez art. 1 pkt 147 ustawy, o której mowa w odnośniku 2.

9. Skargę wnosi się w postaci papierowej na adres Urzędu albo w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu formularza kontaktowego dedykowanego do składania skarg pasażera.

10. Skarga pasażera zawiera:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę stron sporu;
- 2) miejsce zamieszkania albo siedzibę oraz adres korespondencyjny stron sporu;
- 3) datę urodzenia pasażera;
- 4) wskazanie, czy lot był bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą lub zawodową pasażera;
- 5) opis okoliczności uzasadniających żądanie.

11. Skarga pasażera może być wniesiona w języku polskim lub angielskim. Do skargi pasażera należy dołączyć co najmniej:

- 1) kopię reklamacji złożonej u przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów;
- 2) kopię odpowiedzi na reklamację, o której mowa w pkt 1, albo oświadczenie, że nie została ona udzielona w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;
- 3) kopię potwierdzonej rezerwacji w rozumieniu art. 2 lit. g rozporządzenia nr 261/2004/WE, na dany lot.

12. Rzecznik Praw Pasażera może wezwać do uzupełnienia skargi pasażera o dane lub dokumenty niezbędne do rozpatrzenia sporu, potwierdzające informacje w zakresie, o którym mowa w ust. 8 i 10, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin. Jeżeli skarga pasażera nie została uzupełniona w wyznaczonym terminie, pozostawia się ją bez rozpoznania. W wezwaniu zawiera się pouczenie o skutkach niezachowania terminu.

13. W przypadku gdy skarga pasażera dotyczy lotów innych niż określone w ust. 1, Rzecznik Praw Pasażera pozostawia skargę bez rozpoznania i niezwłocznie informuje pasażera o organie lub podmiocie właściwym do rozpatrzenia skargi.

14. Zadaniem Rzecznika Praw Pasażera jest umożliwienie zbliżenia stanowisk stron postępowania, o którym mowa w ust. 1, w celu rozwiązania przez nie sporu w terminie nie dłuższym niż 90 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Rzecznika Praw Pasażera kompletnej skargi pasażera. Termin ten może zostać przedłużony na zgodny wniosek stron postępowania.

15. Skargę pasażera pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku gdy upłynął rok od dnia, w którym lot będący przedmiotem skargi został wykonany albo miał być wykonany. O pozostawieniu skargi pasażera bez rozpoznania informuje się skarżącego.

16. Rzecznik Praw Pasażera kończy postępowanie, o którym mowa w ust. 1, w przypadku gdy:

- 1) przewoźnik lotniczy lub organizator turystyki nie wyrazi zgody na udział w tym postępowaniu albo nie udzieli odpowiedzi w terminie 21 dni od dnia otrzymania pisma Rzecznika Praw Pasażerów informującego o wszczęciu postępowania,
- 2) nie dojdzie do rozwiązania sporu w terminie, o którym mowa w ust. 14

– o czym informuje strony sporu.

17. Rzecznik Praw Pasażera odmawia prowadzenia postępowania, o którym mowa w ust. 1, w przypadku gdy:

- 1) skarga pasażera została ponownie złożona w tej samej sprawie do Rzecznika Praw Pasażera;
- 2) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 3) skarga pasażera służy spowodowaniu uciążliwości dla przewoźnika lotniczego lub organizatora turystyki.

18. W zakresie nieuregulowanym w ustawie stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że spór może być prowadzony pomiędzy przedsiębiorcami.

Rozdział 2

Nadzór w zakresie praw pasażerów

Art. 205b. 1. Prezes Urzędu sprawuje nadzór nad przestrzeganiem:

- 1) rozporządzenia nr 261/2004/WE – przez przewoźników lotniczych,

- 2) rozporządzenia nr 2111/2005/WE – przez przewoźników lotniczych, organizatorów turystyki i sprzedawców biletów,
- 3) rozporządzenia nr 1107/2006/WE – przez przewoźników lotniczych, zarządzających lotniskami i organizatorów turystyki – zwanych dalej „podmiotami nadzorowanymi”.

2. Prezes Urzędu przeprowadza postępowanie nadzorcze w zakresie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, także na pisemny wniosek Rzecznika Praw Pasażera wskazujący zaistnienie uzasadnionego podejrzenia naruszenia przepisów, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2.

3. W ramach nadzoru, o którym mowa w ust. 1, Prezes Urzędu prowadzi kontrole, o których mowa w dziale II rozdziale 3, oraz może żądać udzielenia informacji dla wyjaśnienia przestrzegania przepisów, o których mowa w ust. 1.

4. Informacje mogą być przekazywane w języku polskim lub angielskim. Informacje przekazywane w innym języku powinny zostać przetłumaczone przez podmiot nadzorowany na język polski albo angielski, na wniosek Prezesa Urzędu.

5. W przypadku nieprzedstawienia żądanych informacji we wskazanym przez Prezesa Urzędu terminie przyjmuje się, że doszło do naruszenia przepisów, o których mowa w ust. 1.

6. Prezes Urzędu powiadamia na piśmie podmiot nadzorowany o wynikach nadzoru, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości:

- 1) wskazuje ich zakres i wyznacza termin do ich usunięcia – w przypadku naruszenia przepisów rozporządzenia nr 1107/2006/WE;
- 2) wskazuje ich zakres i poucza o treści art. 209^uf – w przypadku naruszenia przepisów rozporządzenia nr 261/2006/WE lub rozporządzenia nr 2111/2005/WE.

7. Podmiot nadzorowany, w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o wynikach nadzoru, może zgłosić Prezesowi Urzędu pisemnie zastrzeżenia w tym zakresie wraz z uzasadnieniem.

8. W przypadku uchybienia terminu, o którym mowa w ust. 7, Prezes Urzędu przywraca termin na wniosek podmiotu nadzorowanego złożony w terminie 7 dni od dnia ustania przyczyny uchybienia terminu, jeżeli podmiot ten uprawdopodobni, że uchybienie nastąpiło bez jego winy. Jednocześnie ze złożeniem wniosku należy zgłosić zastrzeżenia, o których mowa w ust. 7.

9. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń Prezes Urzędu dokonuje ich analizy i, jeżeli jest to uzasadnione wynikami dokonanej analizy, podejmuje dodatkowe czynności kontrolne, a w przypadku stwierdzenia zasadności zastrzeżeń zmienia lub uzupełnia pisemną informację o wynikach nadzoru.

10. W razie nieuwzględnienia zastrzeżeń, w całości lub w części, Prezes Urzędu informuje o tym podmiot nadzorowany na piśmie.

11. W terminie 3 dni od dnia upływu terminu wyznaczonego do usunięcia nieprawidłowości podmiot nadzorowany informuje pisemnie Prezesa Urzędu o sposobie usunięcia nieprawidłowości.

12. W przypadku nieprzedstawienia informacji o sposobie usunięcia nieprawidłowości w terminie, o którym mowa w ust. 11, przyjmuje się, że nieprawidłowości nie zostały usunięte.

Rozdział 3

Dochodzenie roszczeń

Art. 205c. 1. Dochodzenie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów:

- 1) rozporządzenia nr 261/2004/WE,
- 2) rozporządzenia nr 2111/2005/WE

– przysługuje pasażerowi po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

2. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

3. Reklamację składa się w formie pisemnej albo elektronicznej w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

4. Jeżeli przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów zapewnia możliwość złożenia reklamacji drogą elektroniczną, pasażer może także złożyć reklamację w formie dokumentowej w rozumieniu przepisów Kodeksu

cywilnego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub formularza elektronicznego zamieszczonego na stronie internetowej tego przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki albo sprzedawcy biletów.

5. Przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów ma obowiązek niezwłocznie przesłać pasażerowi na trwałym nośniku informacji potwierdzenie otrzymania reklamacji złożonej w sposób, o którym mowa w ust. 4.

6. Przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów przekazuje pasażerowi odpowiedź na reklamację w formie, w jakiej reklamacja została złożona. Jeżeli przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, uważa się, że uznał reklamację.

7. Roszczenia majątkowe pasażerów wynikające z przepisów, o których mowa w ust. 1, przedawniają się z upływem 1 roku od dnia wykonania przewozu, a w przypadku gdy przewóz nie został wykonany – od dnia, w którym miał być wykonany.

8. Bieg przedawnienia roszczeń majątkowych zawieszają się na okres od dnia złożenia reklamacji do dnia udzielenia na nią odpowiedzi albo do dnia, w którym upłynął termin na jej rozpatrzenie.

DZIAŁ XI

Odpowiedzialność cywilna

Rozdział 1

Odpowiedzialność za szkody spowodowane przez ruch statków powietrznych

Art. 206. 1. Odpowiedzialność za szkody spowodowane ruchem statków powietrznych podlega przepisom prawa cywilnego o odpowiedzialności za szkody wyrządzone przy posługiwaniu się mechanicznymi środkami komunikacji poruszonymi za pomocą sił przyrody, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 oraz art. 207.

2. Odpowiedzialność, o której mowa w ust. 1, nie powstaje, jeżeli szkoda wynikła z samego faktu przelotu statku powietrznego odbywającego się zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. Do odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody powstałe przy przewozie lotniczym stosuje się przepisy rozdziału 2.

Art. 207. 1. Odpowiedzialność za szkody, o których mowa w art. 206, ponosi osoba eksploatująca statek powietrzny.

2. Za osobę eksploatującą statek powietrzny uważa się osobę, która go używała w czasie spowodowania szkody.

3. Osobę, która przekazała prawo używania statku powietrznego innej osobie, uważa się za eksploatującą statek powietrzny, jeżeli zachowała prawo decydowania w sprawach wykonywania lotu.

4. Za używającą statek powietrzny uważa się osobę, która używa go bądź sama, bądź przez osoby za nią działające, choćby przekroczyły udzielone im uprawnienia.

5. Osobę wpisaną do rejestru statków jako użytkownika uważa się za osobę eksploatującą statek powietrzny i ponoszącą odpowiedzialność za szkodę, chyba że udowodni, że eksploatującą w danym czasie była inna osoba.

6. Odpowiedzialność za szkody ponosi również osoba, która bezprawnie używa statku powietrznego; solidarnie z nią odpowiedzialność ponoszą osoby określone w ust. 1–5, chyba że użycie statku powietrznego nastąpiło bez ich winy.

7. Solidarnie z osobami określonymi w ust. 1–6 odpowiadają osoby, z których winy szkoda powstała.

8. W przypadku lotu cywilnego statku powietrznego wykonywanego w celu realizacji zadań na potrzeby Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie przewozu ładunków lub żołnierzy, funkcjonariuszy Służby Kontrwywiadu Wojskowego, Służby Wywiadu Wojskowego i Służby Ochrony Państwa oraz pracowników wojska, solidarnie z osobami określonymi w ust. 1–7 odpowiada Skarb Państwa reprezentowany przez jednostkę organizacyjną lub związek organizacyjny Sił Zbrojnych Rzeczypospolitej Polskiej, którym przekazano lotnisko do użytkowania.

Rozdział 2

Odpowiedzialność za szkody związane z przewozem lotniczym

Art. 208. 1. Przewoźnik lotniczy odpowiada za szkody w przewozie pasażerów, bagażu i towarów na zasadach określonych w umowach międzynarodowych ratyfikowanych przez Rzeczpospolitą Polską, stosownie do zakresu ich stosowania.

2. Postanowienia umów, o których mowa w ust. 1, stosuje się również do odpowiedzialności przewoźnika lotniczego za szkody w przewozie międzynarodowym niepodlegającym tym umowom, a rozpoczynającym się lub kończącym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub z wykonywaniem lądowania handlowego na tym terytorium oraz w przewozie lotni-