

REGULAMIN
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW PASAŻERSKICH
PRZEZ RZECZNIKA PRAW PASAŻERÓW
PRZY PREZESIE URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO

z dnia 8 kwietnia 2019 r.

(zm. 31 lipca 2019 r., zm. z 29 listopada 2019r.)

§ 1

Definicje i postanowienia ogólne

1. **Ustawa Prawo lotnicze** – ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. Prawo lotnicze (Dz. U. z 2019 r. poz. 1580 i 1495);
2. **Ustawa o ADR** - ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823);
3. **Rozporządzenie 261/2004/WE** – rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającego rozporządzenie nr 295/91/EWG (Dz. U. U.E. L 46 z 17.2.2004 str.1, z późn. zm.);
4. **Rozporządzenie 2111/2005/WE** – rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U. U.E. L 344 z 27.12.2005 str.15 z późn. zm.);
5. **Konsument** – rozumie się przez to konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2019 r. 1145, 1495);
6. **Pasażer** – osoba, do której zastosowanie ma rozporządzenie 261/2004/WE oraz 2111/2005/WE, niezależnie czy podróż odbywa w celach prywatnych, czy związanych z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. **Przewoźnik lotniczy** – podmiot uprawniony do wykonywania przewozów lotniczych na podstawie koncesji – w przypadku polskiego przewoźnika lotniczego, lub na podstawie aktu właściwego organu obcego państwa – w przypadku obcego przewoźnika lotniczego;

8. **Przewoźnik wspólnotowy** - przewoźnik lotniczy z ważną licencją na prowadzenie działalności wydaną przez Państwo Członkowskie zgodnie z przepisami rozporządzenia Rady (EWG) nr 2407/92 z dnia 23 lipca 1992 r. w sprawie wydawania licencji przewoźnikom lotniczym;
9. **Postępowanie ADR** - postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich prowadzone przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
10. **Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego** – podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania ADR między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedającym bilety lotnicze, wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem 11;
11. **Osoba prowadząca w imieniu Rzecznika postępowanie ADR** – upoważniony przez Rzecznika Praw Pasażerów do prowadzenia postępowania ADR pracownik Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
12. **Zespół Rzecznika** - upoważnieni przez Rzecznika do prowadzenia postępowania ADR pracownicy Urzędu Lotnictwa Cywilnego, którzy spełniają wymagania określone w art. 205a ust. 3 ustawy Prawo lotnicze.

§ 2

Przedmiot regulacji

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (postępowania ADR), prowadzonych przez Rzecznika Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego (zwanego dalej „Rzecznikiem”).
2. Postępowanie ADR jest postępowaniem mającym na celu polubowne rozwiązywanie sporów pasażerskich, o których mowa w art. 205a ustawy - Prawo lotnicze, tj. sporów cywilnoprawnych pomiędzy Pasażerem a przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedającym bilety lotnicze (zwanym dalej „Stronami”).
3. Spór może być prowadzony również pomiędzy przedsiębiorcami, w zakresie w jakim pasażer odbywa lot związany z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Rzecznik prowadzi postępowanie ADR zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk stron postępowania, w celu rozwiązania sporu.

5. Do prowadzenia postępowań ADR Rzecznik stosuje przepisy:
 - a) ustawy Prawo lotnicze;
 - b) ustawy o ADR;
 - c) rozporządzenie 261/2004/WE;
 - d) rozporządzenie 2111/2005/WE.
6. W postępowaniu ADR przed Rzecznikiem nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.).

§ 3

Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Rzecznik, w ramach postępowań ADR, zajmuje się rozwiązywaniem sporów cywilnoprawnych w zakresie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia 261/2004/WE lub rozporządzenia 2111/2005/WE.
2. Postępowania ADR, o których mowa w pkt 1, dotyczą lotów wykonywanych z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz lotów z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwanych przez wspólnotowych przewoźników lotniczych.
3. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Rzecznika przy pomocy Zespołu Rzecznika.
4. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Rzecznika zgodnie z poniższymi zasadami:
 - 1) **dobrowolność** – co oznacza, że podjęcie postępowania ADR oraz jego kontynuowanie na każdym etapie zależy od woli stron;
 - 2) **poufność** – co oznacza, że zarówno Rzecznik oraz osoby z nim współpracujące, jak i strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu ADR są zobowiązane do zachowania w tajemnicy faktów, propozycji bądź stanowisk przedstawionych w toku postępowania ADR;
 - 3) **akceptowalność** – co oznacza, że strony na każdym etapie postępowania ADR w pełni akceptują i stosują się do treści regulaminu oraz akceptują osobę Rzecznika lub osobę współpracującą jako osobę prowadzącą postępowanie ADR. W odmiennym przypadku Rzecznik może zakończyć postępowanie ADR;
 - 4) **bezstronność** – co oznacza, że Rzecznik nie reprezentuje żadnej ze stron traktując je na równi w toku postępowania ADR;
 - 5) **neutralność** – co oznacza, że Rzecznik nie ma interesu w zakończeniu postępowania ADR w sposób preferowany przez jedną ze stron.

§ 4

Złożenie wniosku

1. Postępowanie ADR, o którym mowa w art. 205a ustawy Prawo lotnicze, prowadzone jest na wniosek pasażera.
2. Wniosek, złożony do Rzecznika w sprawie sporu cywilnoprawnego zaistniałego między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedającym bilety lotnicze, zawiera co najmniej:
 - 1) oznaczenie stron sporu;
 - 2) wskazanie rodzaju postępowania*;
 - 3) dokładnie określone żądanie;
 - 4) podpis.
3. Ponadto do wniosku należy dołączyć następujące informacje i dokumenty:
 - 1) opis okoliczności uzasadniających żądanie;
 - 2) dokumenty potwierdzające informacje zawarte we wniosku, m.in. kopię dokumentacji z zakończonego postępowania reklamacyjnego lub dokument potwierdzający upływ 30 dni od dnia złożenia reklamacji u przewoźnika lotniczego, organizatora turystyki lub sprzedającego bilety lotnicze;
 - 3) kopię potwierdzonej na dany lot rezerwacji (tj. faktu posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lotniczego lub organizatora turystyki);
 - 4) wskazanie miejsca zamieszkania albo siedziby oraz adresu korespondencyjnego stron sporu;
 - 5) datę urodzenia pasażera;
 - 6) wskazanie czy lot był bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą lub zawodową pasażera/pasażerów;
 - 7) informację, czy występowano do Rzecznika z wnioskiem o rozpatrzenie przedmiotowego sporu w trybie art. 205a ustawy Prawo lotnicze;
 - 8) oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez inny właściwy podmiot albo sąd;
 - 9) informację czy wnioskodawca wyraża zgodę na przekazywanie korespondencji w postępowaniu ADR za pośrednictwem poczty elektronicznej;

* o którym mowa w § 2 ust.4 tj. postępowanie ADR zmierzające do umożliwienia zbliżenia stanowisk Stron postępowania w celu rozwiązania przez nie sporu

- 10) aktualny numer telefonu stron i adres e-mail, w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w pkt 9;
 - 11) oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i jego akceptacji oraz stosowaniu się do jego postanowień w toku postępowania ADR.
4. Wniosek może dotyczyć kilku pasażerów, jeśli dotyczy on tego samego lotu, pasażerowie mają wspólny interes w rozstrzygnięciu sporu i wnioskujeją razem o przeprowadzenie postępowania ADR.
 5. W przypadku wniosku dotyczącego wszczęcia postępowania, o którym mowa w ust. 2, dane wskazane w ust. 2 pkt 1 i ust. 3 powinny odnosić się do każdego z pasażerów. Pasażerowie mogą upoważnić jednego pasażera do prowadzenia w ich imieniu korespondencji w sprawie.
 6. Wniosek może zostać złożony nie wcześniej niż po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego u przewoźnika, organizatora turystyki lub sprzedającego bilety lotnicze i nie później niż przed upływem roku od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia.
 7. Wniosek może być złożony do Rzecznika:
 - 1) w postaci papierowej na adres Urzędu Lotnictwa Cywilnego;
 - 2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
 - a) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP),
 - b) profilu zaufanego,
 - c) formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków o wszczęcie postępowania ADR zamieszczonego na stronie podmiotowej Rzecznika oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Lotnictwa Cywilnego. (**WAŻNE!** Wniosek poprzez formularz kontaktowy składany jest bez podpisu wnioskodawcy, nie jest to element wymagany dla samego wszczęcia postępowania przed Rzecznikiem, jednakże jest to element istotny dla celów dowodowych przed sądem w kwestii przerwania biegu terminu przedawnienia - konieczny jest wówczas wniosek z podpisem wnioskodawcy).
 8. Wymiana informacji w toku postępowania ADR odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

9. W przypadku nie wyrażenia przez stronę zgody na prowadzenie sprawy w postaci elektronicznej, wymiana informacji między tą stroną a Rzecznikiem odbywa się w postaci papierowej.

§ 5

Wszczęcie postępowania

1. Datą wszczęcia postępowania ADR jest dzień doręczenia Rzecznikowi wniosku, zawierającego co najmniej dane i informacje, wskazane w § 4 ust. 2.
2. W przypadku konieczności uzupełnienia danych wskazanych § 4 ust. 2 i 3, Rzecznik wzywa wnioskodawcę do ich uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania pisma, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia.
3. Rzecznik niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku spełniającego wymagania określone w § 4 ust. 2 i ust. 3.
4. W potwierdzeniu złożenia wniosku, Rzecznik informuje strony o:
 - a) roszczeniu wnioskodawcy;
 - b) prawie wycofania się z postępowania na dowolnym jego etapie;
 - c) możliwości aktywnego udziału w toku całego postępowania: przedstawiania stanowisk, dokumentów, dowodów;
 - d) możliwości uzyskania dostępu do stanowisk, dokumentów i dowodów przedstawionych przez drugą stronę oraz opinii wydawanych przez ekspertów, a także możliwości ustosunkowania się do nich;
 - e) uprawnieniu do korzystania na każdym etapie postępowania z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.
5. Rzecznik przekazuje wniosek drugiej stronie, wyznaczając 21 dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.
6. Jeśli w wyznaczonym terminie, o którym mowa w ust. 5,:
 - a) druga strona nie ustosunkuje się do wniosku, albo
 - b) oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu ADR,
 - c) wnioskodawca wycofa wniosek w trakcie postępowania ADR,
 - d) przeprowadzenie postępowania ADR stało się z innych przyczyn niemożliwe,Rzecznik kończy postępowanie ADR, o czym niezwłocznie informuje strony.

7. Postępowanie kończy się sporządzeniem przez Rzecznika protokołu z przebiegu postępowania ADR, który niezwłocznie doręcza się stronom.
8. Protokół zawiera co najmniej:
 - 1) datę sporządzenia protokołu;
 - 2) oznaczenie stron;
 - 3) zwięźle określenie żądania wnioskodawcy i wartość przedmiotu sporu;
 - 4) wynik postępowania ADR;
 - 5) podpis Rzecznika.

§ 6

Czas trwania postępowania

1. Rozpatrzenie wniosku, przeprowadzenie postępowania ADR oraz udostępnienie stronom wyniku postępowania ADR powinno nastąpić nie później niż w ciągu 90 dni od dnia doręczenia kompletnego wniosku Rzecznikowi.
2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać przedłużony. O każdym przedłużeniu terminu Rzecznik zawiadomi strony, wskazując przewidywany nowy termin zakończenia postępowania ADR.
3. Termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony również na zgodny wniosek stron postępowania ADR.

§ 7

Odmowa rozpatrzenia sporu

1. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedającym bilety lotnicze w przypadku, gdy:
 - a) pasażer w sporze z drugą stroną nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
 - b) skarga została ponownie złożona w tej samej sprawie do Rzecznika;
 - c) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, inny właściwy podmiot lub sąd;
 - d) skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony.

2. Rzecznik może również odmówić rozpatrzenia sporu cywilnoprawnego między pasażerem a drugą stroną w przypadku, gdy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika.
3. Wniosek pozostawia się bez rozpoznania, co oznacza odmowę rozpatrzenia sporu w rozumieniu art. 34 ustawy o ADR, w przypadku gdy:
 - a) wnioskodawca nie uzupełni wniosku o niezbędne informacje lub dokumenty, wymienione w § 4 ust. 2 i ust. 3 we wskazanym terminie;
 - b) przedmiot wniosku wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika, w szczególności wniosek pasażera dotyczy lotów innych niż loty wykonywane z lotnisk znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz loty z krajów trzecich na te lotniska, obsługiwane przez wspólnotowych przewoźników lotniczych;
 - c) upłynął rok od dnia, w którym lot będący przedmiotem wniosku został wykonany albo miał być wykonany.
4. O pozostawieniu wniosku bez rozpoznania Rzecznik informuje wnioskodawcę. Dodatkowo w przypadku wskazanym w ust. 3 pkt b) Rzecznik informuje wnioskodawcę o organie lub podmiocie właściwym do rozpatrzenia skargi.
5. Wraz z informacją, o której mowa w ust. 4, wniosek złożony w formie papierowej, Rzecznik zwraca wnioskodawcy.
6. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Rzecznik w jednym piśmie:
 - potwierdza złożenie wniosku;
 - informuje o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu;
 - zwraca dokumenty przekazane w formie papierowej;w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty doręczenia kompletnego wniosku do Rzecznika.
7. Pismo, o którym mowa w ust. 6, jest zarazem protokołem kończącym postępowanie ADR, o którym mowa w art. 40 ust. 3 ustawy o ADR.

§ 8

Zespół Rzecznika

1. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika postępowania ADR posiadają niezbędną wiedzę i umiejętności w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa.

2. Ponadto, osoby prowadzące w imieniu Rzecznika postępowania ADR:
 - a) są członkami korpusu służby cywilnej;
 - b) posiadają wykształcenie wyższe;
 - c) posiadają wiedzę w zakresie praw pasażerów w transporcie lotniczym;
 - d) posiadają co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z ochroną praw pasażera lub konsumenta.
3. Rzecznik upoważnia osoby do prowadzenia postępowania ADR na czas określony nie krótszy niż 3 lata. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika postępowania ADR są niezależne i bezstronne w stosunku do stron sporu cywilnoprawnego, tj.:
 - a) nie przyjmują instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli;
 - b) wynagrodzenie osób nie jest uzależnione od wyników prowadzonego postępowania.
4. Osoby prowadzące w imieniu Rzecznika postępowania ADR, zostają pozbawione funkcji przed upływem kadencji w przypadku:
 - a) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu funkcji;
 - b) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;
 - c) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
 - d) stwierdzenia niespełnienia któregośkolwiek z wymagań wskazanych w ust. 2;
 - e) złożenia rezygnacji.
5. Rzecznik oraz osoby prowadzące w imieniu Rzecznika postępowania ADR są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie prowadzonego postępowania.
6. W przypadku pojawienia się okoliczności, które mogą wpłynąć na niezależność lub bezstronność osoby prowadzącej postępowanie ADR, w tym próby przekazania wytycznych przez jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, albo powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu cywilnoprawnego, którego rozpatrzenie zostało im przydzielone, osoba prowadząca w imieniu Rzecznika postępowanie ADR ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia Rzecznikowi powyższych okoliczności.
7. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 6, Rzecznik przekazuje prowadzenie postępowania ADR innej osobie.
8. W przypadku ujawnienia okoliczności wskazanych w ust. 6 i braku możliwości przekazania prowadzenia postępowania ADR innej osobie, Rzecznik zawiadamia pismem wnioskodawcę

o wystąpieniu okoliczności uniemożliwiających niezależne lub bezstronne prowadzenie sprawy oraz:

- a) w przypadku istnienia innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu, przekazuje stronom propozycję przekazania sprawy do tego podmiotu;
 - b) w przypadku braku możliwości przekazania sporu innemu podmiotowi ADR, Rzecznik ujawnia stronom okoliczności, o których mowa w ust. 6 i informuje je o prawie zgłoszenia, w wyznaczonym terminie, sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia danego postępowania ADR przez osobę, której dotyczą te okoliczności.
9. W przypadku otrzymania od wnioskodawcy odpowiedzi, w zależności od jej treści, Rzecznik przekazuje sprawę do innego podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sporu albo kontynuuje postępowanie.
10. W przypadku niezgłoszenia przez wnioskodawcę sprzeciwu w terminie, osoba, prowadząca postępowanie ADR, której dotyczą okoliczności, o których mowa w ust. 6, dalej prowadzi to postępowanie.

§ 9

Pozostałe regulacje

1. Postępowanie ADR prowadzone jest przez Rzecznika bezpłatnie.
2. Wniosek o wszczęcie postępowania ADR składa się do Rzecznika w języku polskim lub języku angielskim.
3. Postępowanie ADR jest prowadzone przez Rzecznika w języku polskim z nieoficjalnym tłumaczeniem pism w sprawie na język angielski dla strony postępowania nie posługującej się językiem polskim.
4. Uгода zawarta przed Rzecznikiem ma charakter niewiążący. Oznacza to, że nie można jej poddać egzekucji, tak jak wyroku sądowego, nawet jeśli obie strony zgodziły się na wypracowane rozwiązanie.
5. Udział w postępowaniu ADR nie wyklucza możliwości dalszego dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
6. Regulamin wchodzi w życie po jego podpisaniu przez Rzecznika z dniem uzyskania przez niego wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rzecznik Praw Pasażerów
przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego


Renata Piwowska