

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/zlozylem-juz-reklamacje/13936,Zlozylem-juz-reklamacje.html>
2023-06-04, 01:40

Wniosłeś reklamację, przewoźnik otrzymał kompletne zgłoszenie, a mimo to:

- nie udzielił Ci odpowiedzi (przypominamy – ma na to 30 dni);
- nie rozpatrzył Twojej sprawy w sposób dla Ciebie dogodny (np. nie uznał reklamacji);
- nie otrzymałeś jeszcze zwrotu pieniędzy za bilet lub dodatkowo poniesione koszty, choć reklamacja została rozpatrzona pozytywnie?

W takich przypadkach możesz zwrócić się o pomoc w rozwiązaniu sporu do Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Celem postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika jest znalezienie rozwiązania, które będzie akceptowalne zarówno dla Ciebie jak i przewoźnika. Rzecznik w trakcie postępowania będzie bezstronny i będzie traktować Ciebie i przedsiębiorcę w sposób równy. Więcej informacji na temat przebiegu postępowań, sposobu złożenia wniosku oraz dane kontaktowe znajdziesz na stronie internetowej: pasazer.gov.pl

Po wniesieniu wniosku o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei zostaniesz poinformowany o dalszym statusie sprawy. Po otrzymaniu wniosku rozpocznie się postępowanie w sprawie polubownego rozwiązania Twojego sporu z przewoźnikiem.

Postępowanie trwa nie dłużej niż 90 dni od daty wniesienia wniosku. W przypadku skomplikowanych spraw termin może zostać przedłużony – zostaniesz o tym poinformowany z podaniem daty do kiedy zakończy się postępowanie.

Jeżeli zależy Ci wyłącznie na weryfikacji prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, nie chcesz dochodzić rekompensaty swoich strat finansowych w postępowaniu przed Rzecznikiem i żądasz wyłącznie podjęcia działań nadzorczych wobec przewoźnika - złóż skargę do Urzędu Transportu Kolejowego:

- na adres korespondencyjny:

Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa

- na adres pasazer@utk.gov.pl
- e-PUAP (elektroniczną Platformą Usług Administracji Publicznej): [UTK/skrytka](https://utk.gov.pl)

Do zgłoszenia koniecznie dołącz:

- kopię reklamacji skierowanej do przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca lub zarządzającego dworcem,
- odpowiedź na reklamację (jeżeli została udzielona),
- bilet na daną trasę lub potwierdzenie rezerwacji,
- inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie praw pasażera.

Po wniesieniu skargi zostaniesz poinformowany o dalszym statusie sprawy. Po otrzymaniu skargi interweniujemy u przewoźnika, by wyeliminować zgłoszone nieprawidłowości. W zależności od rodzaju sprawy Urząd może zweryfikować zebrane informacje poprzez zlecenie kontroli, a w przypadku podejrzenia naruszenia praw pasażerów – wszcząć postępowanie administracyjne.

Odpowiedź jest udzielana nie później niż 1 miesiąc od daty wniesienia skargi. W przypadku spraw złożonych termin może zostać przedłużony – skarżący zostanie o tym poinformowany z podaniem terminu, w jakim zostanie udzielona odpowiedź końcowa.

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa [Rozporządzenie nr 1371/2007/WE dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym](#) oraz [ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym](#).