

KARTA PRAW PASAŻERA MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO

DATA PRZESŁANIA: 30.06.2016 | DATA AKCEPTACJI: 5.07.2016 | KOD JEL: R41

Wiesław Starowicz

Instytut Zarządzania w Budownictwie i Transporcie, Politechnika Krakowska
e-mail: wstar@pk.edu.pl

STRESZCZENIE

Usługi miejskiego transportu zbiorowego powinny w jak najszerszym stopniu spełniać oczekiwania pasażerów. W dzisiejszych realiach organizatorzy transportu zbiorowego lub operatorzy w polskich miastach ogłaszają przepisy porządkowe związane z przewozem osób i bagażu oraz regulaminy przewozu środkami komunikacji miejskiej. Zarówno w przepisach, jak i regulaminach pojawiają się sformułowania dotyczące praw pasażerów, ale są one przeplatane z obowiązkami. Rzadko jest też mowa o gwarancji podróży w określonych warunkach. Najbardziej znaną formą gwarancji usług z innych gałęzi transportu jest karta praw pasażera. Dzięki wprowadzeniu karty praw pasażera pasażerowie wiedzą, czego mogą oczekiwać od przewoźnika oraz w jaki sposób mogą dochodzić roszczeń w przypadku niedotrzymania warunków z jego strony. Ułatwia ona klientom wypowiedanie opinii bądź sugerowanie udoskonaleń. Natomiast przewoźnik dzięki wdrożeniu karty praw pasażera zyskuje wiele w oczach klienta, ponieważ pokazuje, że poważnie traktuje swoje zadanie, jakim jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług przewozowych zgodnie z zapisami w karcie praw. Karta praw pasażera w miejskim transporcie zbiorowym jest nową i rzadką inicjatywą w Polsce.

Celem artykułu jest dokonanie przeglądu i analizy istniejących zapisów o prawach pasażera na podstawie przepisów porządkowych związanych z przewozem osób i bagażu oraz regulaminów przewozów środkami komunikacji miejskiej we wszystkich miastach wojewódzkich w Polsce. Tłem do rozważań jest analiza uwarunkowań prawnych dotyczących praw pasażerów w Unii Europejskiej. Na podstawie dokonanego przeglądu i istniejących zapisów formułujących prawa pasażerów można sformułować zakres karty praw pasażera miejskiego transportu zbiorowego w Polsce.

SŁOWA KLUCZOWE

transport pasażerski, miejski transport zbiorowy, karta praw pasażera

IDEA KARTY PRAW PASAŻERA

Najbardziej znaną formą gwarancji usług w transporcie pasażerskim jest karta praw pasażera. Jej punktem odniesienia jest spostrzeżenie, że pasażer oczekuje usług o pewnej jakości i nie interesuje go, w jaki sposób przewoźnik zaspokoi jego wymagania. Karta praw pasażera ma zagwarantować, że dotrze on w każdym przypadku do celu podróży w obiecany terminie, w warunkach nie gorszych niż określonych w gwarancji (Starowicz, 2007, s. 223–224).

Karty praw przyczyniają się do wzrostu praw klientów i oferowanego odszkodowania, gdy usługi nie są należycie wykonane. Dzięki ich wprowadzeniu pasażerowie wiedzą, czego mogą oczekiwać od przewoźnika oraz w jaki sposób mogą dochodzić roszczeń w przypadku niedotrzymania warunków z jego strony. Ułatwiają one klientom wypowiedanie opinii bądź sugerowanie udoskonaleń. Natomiast przewoźnik dzięki wdrożeniu karty praw pasażera zyskuje wiele w oczach klienta, ponieważ pokazuje, że poważnie traktuje swoje zadanie, jakim jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług przewozowych.

Pierwsze karty praw pasażera w miejskim transporcie zbiorowym funkcjonowały już w latach 90. Doświadczenia z ich wprowadzenia uczą, że planując kartę praw pasażera, dobrze jest zaplanować szerokie badanie opinii pasażerów pomimo dużego zróżnicowania ich poglądów na temat gwarancji. Przygotowanie jej wymaga dłuższego czasu i przekonania o celowości jej zastosowania. Niezwykle ważna jest odpowiednia praca z mediami, dzięki której informacje o jej istnieniu dotrą do jak największej liczby pasażerów. Nie wolno poprzestać jedynie na wprowadzeniu gwarancji. Konieczne są ciągłe badania i ulepszanie systemu.

PRAWA PASAŻERÓW W UNII EUROPEJSKIEJ

Zniesienie granic spowodowało, że liczba pasażerów w transporcie znacznie wzrosła. Zwiększenie oferty przewozowej nie zawsze szło w parze z wystarczającymi środkami ochrony praw pasażerów. Brak prawodawstwa wspólnotowego, obowiązywanie mało skutecznych przepisów krajowych w rezultacie oznaczało, że podróżujący na trasach międzynarodowych nie byli objęci żadną skuteczną ochroną prawną. Długotrwałe, niepewne i kosztowne odwoływanie się do sądów krajowych spowodowało, że pasażerowie byli praktycznie pozbawieni możliwości dochodzenia swoich praw. Sytuacja ta spowodowała, że Komisja Europejska postanowiła rozwijać wspólnotowe środki ochrony pasażerów ułatwiające egzekwowanie ochrony w dowolnym miejscu w Europie (Raczyńska, 2001, s. 9).

Mając na uwadze potrzebę uregulowania tych kwestii, Komisja Europejska w 2005 roku (Wzmocnienie praw pasażera..., 2005) uwzględniła zakres praw pasażera, który powinien zostać bezwzględnie wzmocniony, niezależnie od środka transportu, i obejmować (Raczyńska, 2001, s. 12):

- a) odpowiedzialność przewoźników: w przypadku śmierci i odniesionych obrażeń przez pasażerów, za utratę lub uszkodzenie bagażu, za opóźnienia, utratę połączeń i odwołania;
- b) niedyskryminujący dostęp do usługi przewozowej dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz obowiązkową pomoc dla tych osób;
- c) ubezpieczenie się przewoźników;
- d) informowanie pasażerów;
- e) rozpatrywanie skarg i środków odwoławczych.

Przepisy zapewniają podstawowe prawa konsumenta, a klient posiada pełen dostęp do informacji o nich, co pozwala na zwiększenie zaufania do przewoźników, zapewnienie większego poczucia bezpieczeństwa i podniesienie poziomu jakości świadczonych usług. Ich wprowadzenie, oprócz ujednoliconych zobowiązań przewoźników wobec pasażerów, jakimi są odszkodowania,

ma zapewnić osobom z ograniczoną sprawnością ruchową dostęp do usług transportowych. Ustalając nowe standardy obsługi pasażerów, nakładając na przewoźników dodatkowe obowiązki, uwzględnia się zarówno specyfikę poszczególnych gałęzi, jak i wytyczne wspólnej polityki transportowej Unii Europejskiej (Raczyńska, 2001, s. 17–18).

W dokumencie COM(2011) 144 z 2011 roku Komisja Europejska wyraża wsparcie dla wzmocnienia praw pasażerów, które mają się przyczynić do podniesienia jakości i wiarygodności usług. Głównymi inicjatywami w zakresie praw pasażera są:

- a) opracowanie jednolitej interpretacji prawodawstwa Unii Europejskiej w zakresie praw pasażerów oraz jej skutecznego egzekwowania;
- b) ustalenie wspólnych zasad mających zastosowanie do praw pasażerów we wszystkich środkach transportu (karta praw podstawowych), w szczególności prawa do informacji, oraz dalsze doprecyzowanie obowiązujących praw (na późniejszym etapie rozważa się przyjęcie jednego rozporządzenia ramowego Unii Europejskiej obejmującego prawa pasażerów we wszystkich środkach transportu – kodeks Unii Europejskiej);
- c) poprawa jakości transportu dla osób starszych, pasażerów o ograniczonej zdolności poruszania się i niepełnosprawnych;
- d) uzupełnienie ustanowionych ram prawnych dotyczących praw pasażerów o środki obejmujące pasażerów podróżujących wieloma środkami transportu z wykorzystaniem zintegrowanych biletów zakupionych w ramach umowy pojedynczego zakupu;
- e) uwzględnienie norm w zakresie jakości opieki w umowach dwustronnych i wielostronnych dotyczących wszystkich rodzajów transportu, rozszerzenie praw pasażerów również w kontekście międzynarodowym.

W gałęziach transportu: lotniczym, kolejowym, drogowym istnieją międzynarodowe uregulowania, które określają zobowiązania przewoźników danego sektora do zapewnienia pasażerom określonych praw. Miejski transport zbiorowy nie doczekał się nadal uregulowań wspólnotowych, jednak Komisja Europejska dostrzega potrzebę rozszerzenia środków ochrony pasażerów we wszystkich gałęziach transportu. W związku z tym należy się spodziewać propozycji rozwiązań w odniesieniu do środków komunikacji miejskiej (Raczyńska, 2011, s. 11).

KARTA PRAW PASAŻERA MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO W POLSCE

W 1998 roku na II Ogólnopolskiej Konferencji „Komunikacja Miejska” w Łodzi poruszono kwestie nowego podejścia do jakości miejskiego transportu zbiorowego poprzez wprowadzenie Karty praw pasażera (Suchorzewski, 1998). Karta Praw Pasażera Komunikacji Zbiorowej w Łodzi, która uwzględniała rekompensaty za opóźnienia w wysokości kosztu przejazdu taksówką, ostatecznie nie została przyjęta przez Radę Miasta.

W Krakowie w ramach inicjatywy CiViTAS CARAVEL jednym z zadań badawczych był projekt Karty Praw Pasażera Komunikacji Zbiorowej w Krakowie (Rudnicki, 2010). Przygotowania poprzedziły szerokie konsultacje dotyczące funkcjonowania przepisów i regulaminów związanych z transportem zbiorowym. Prace skończyły się teoretycznymi rozważaniami nad potencjalnym zakresem karty praw pasażera. Nie została ona wdrożona ze względu na brak pomysłu na zapis prawa do rekompensaty za niewykonany lub wykonany z opóźnieniem przejazd.

W Warszawie zaplanowano wprowadzenie karty praw pasażera, która miała zastąpić dotychczasowy regulamin obowiązków. Plan ten jednak nie doczekał się realizacji¹.

¹ <http://tvn.warszawa.tvn24.pl/print/informacje,news,rewolucja-w-komunikacji-pasazer-bedzie-mial-prawa,26671.html>

PRAWA PASAŻERÓW MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO W POLSCE W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH PORZĄDKOWYCH I REGULAMINACH PRZEWOZU

We wszystkich wojewódzkich miastach w Polsce prawa i obowiązki pasażerów oraz przewoźników zapisane są w przepisach porządkowych w zakresie przewozu osób i bagażu (Gorzów Wlkp., Łódź, Kraków, Rzeszów, Gdańsk, Olsztyn, Szczecin) bądź w regulaminach przewozu środkami komunikacji miejskiej (pozostałe miasta). Określają one warunki przewozu osób, bagażu i zwierząt w środkach komunikacji miejskiej. Pasażerowie, kierujący pojazdami oraz personel nadzoru ruchu komunikacji miejskiej i osoby upoważnione do kontroli biletów obowiązani są przestrzegać postanowień powyższych dokumentów.

Dokumenty w zależności od miasta znacznie różnią się od siebie. Składają się z różnych rozdziałów oraz różnią się ich liczbą. Niektóre dokumenty mają bardzo rozbudowane rozdziały, zawarte w nich przepisy są bardzo szczegółowe, natomiast w innych jest mało rozdziałów, są krótkie, a przepisy uogólnione. Większość z nich zawiera informacje dotyczące między innymi:

- a) postanowień ogólnych, w których wyjaśnione i zdefiniowane są określenia użyte w dokumentach;
- b) ogólnych zasad wykonywania przewozu;
- c) warunków przewozu osób i bagażu;
- d) odpowiedzialności za szkody;
- e) konsekwencji wynikających z braku ważnego biletu;
- f) trybu składania skarg, reklamacji;
- g) informacji o postępowaniu kontroli biletowej i uprawnieniach kontrolera;
- h) zasad korzystania z biletów;
- i) zobowiązań przewoźnika wobec pasażera;
- j) praw i obowiązków pasażera oraz przewoźnika.

We wszystkich nieuregulowanych dokumentami sprawach oraz w kwestii roszczeń z tytułu umowy przewozu pasażerowie mają prawo do zastosowania przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo przewozowe.

Ostatnie interpretacje ustawy Prawo przewozowe pokazują, że osoby korzystające z usług transportu zbiorowego mają prawo do rekompensaty za opóźnienie lub odwołanie regularnie kursującego pojazdu (np. zwrot kosztów poniesionych na taksówkę). Zgodnie z nią przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu nienależytego wykonania umowy przewozu osób, jednak pod warunkiem, że stało się to z jego winy, a nie w następstwie zdarzeń niezależnych od niego (np. zamieci śnieżnej) (Ustawa, 1984, rozdz. 6, art. 1 i 2). W praktyce jednak udowodnienie winy przewoźnikowi nie jest łatwym zadaniem. Niektórzy przewoźnicy domagają się, by pasażer udowodnił, że zamówienie taksówki było konieczne (np. spóźnienie do pracy czy na samolot). W efekcie rekompensatę za opóźnienia uzyskuje niewiele osób.

PRAWA PASAŻERA JAWNIE ZAPISANE W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH PORZĄDKOWYCH I REGULAMINACH PRZEWOZU

Obowiązujące przepisy porządkowe związane z przewozem osób i bagażu oraz regulaminy przewozu środkami komunikacji miejskiej w polskich miastach są mało czytelne. Wskazują na to

liczne artykuły ukazujące się w prasie (Mirowska-Łoskot, 2016, s. 87), programach telewizyjnych² oraz w internecie³, w których pasażerowie wyrażają swoje wątpliwości dotyczące interpretacji obowiązujących przepisów.

Jedynie w 6 miastach wojewódzkich w Polsce, tj. Lublinie, Łodzi, Krakowie, Białymstoku, Poznaniu i Szczecinie, prawa pasażera zostały zapisane w osobnych rozdziałach dokumentów – „Prawa i obowiązki pasażera”. Jednak najbardziej rozbudowanym punktem tych rozdziałów są obowiązki bądź zakazy nakładane na pasażera, a nie ich prawa.

Zapisów zawierających prawa pasażera jest bardzo niewiele (12 różnych zapisów). W tabeli 1 zawarte są prawa pasażera w środkach komunikacji miejskiej. Prawa te podzielono na grupy dotyczące przejazdu i przewozu bagażu, taryfy przewozowej i kontroli biletowej, dochodzenia roszczeń oraz informacji na temat funkcjonowania komunikacji miejskiej. W przypadku braku zapisów praw zostawiono puste miejsce. Najbardziej zaawansowane są przepisy porządkowe w Lublinie i Łodzi, najmniej (pomimo istniejącego rozdziału o prawach) w Krakowie, Białymstoku i Poznaniu.

Tabela 1. Prawa pasażerów miejskiego transportu zbiorowego w Polsce

	Lublin	Łódź	Kraków	Białystok	Poznań	Szczecin
1	2	3	4	5	6	7
I. Przejazd i przewóz bagażu						
1. Pasażer ma prawo wsiadać do pojazdu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami przeznaczonymi do tego celu.			+			
2. Pasażer ma prawo do godziwych i bezpiecznych warunków podróżowania zgodnie z rozkładem jazdy.		+			+	
3. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej obsługi przez kierowcę i osoby kontrolujące.	+	+				
4. Pasażer ma prawo zająć miejsce w pojeździe po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierowcy.				+		
5. Pasażer ma prawo oczekiwać od przewoźnika dostosowywania pojazdu do swoich potrzeb, a w szczególności do potrzeb osób starszych, niepełnosprawnych i matek z dziećmi.		+				
6. Pasażer ma prawo przewozić zwierzęta oraz bagaż podręczny.	+					+
II. Taryfa przewozowa i kontrola biletowa						
1. Pasażer ma prawo w przypadku awarii lub wypadku pojazdu komunikacji miejskiej do kontynuowania podróży kolejnym pojazdem tej samej linii z wykorzystaniem biletu jednorazowego skasowanego w pojeździe, który nie mógł kontynuować jazdy.	+			+		

² <http://tvn.warszawa.tvn24.pl/print/informacje,news,rewolucja-w-komunikacji-pasazer-bedzie-mial-prawa,26671.html>.

³ <http://www.transportoweprawo.pl/2011/bilety-czasowe-komunikacji-miejskiej-a-opoznienie-przewoźnika>; <http://www.transport-publiczny.pl/wiadomosci/zima-z-kloszardem-czyli-pasazer-nie-do-wytrzymania-907.htm>; <http://wiadomosci.onet.pl/trojmiasto/czy-kontroler-ma-prawo-przetrzymywac-pasazera-w-pojezdzie/vmj2q>; <http://www.infor.pl/prawo/gmina/komunikacja/287482,Jakie-sa-prawa-pasazera-komunikacji-miejskiej.html>; <http://masz-prawo.org.pl/2013/07/ile-moze-kontroler-biletow-nowe-uprawnienia/>.

1	2	3	4	5	6	7
III. Dochodzenie roszczeń						
1. Pasażer ma prawo do otrzymania zadośćuczynienia za straty poniesione wskutek zaniedbania przewoźnika.		+				
2. Pasażer ma prawo do składania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie miejskiego transportu zbiorowego.	+					+
IV. Informacja dotycząca funkcjonowania miejskiego transportu zbiorowego						
1. Pasażer ma prawo do wyczerpujących informacji o kursowaniu pojazdów oraz o warunkach przewozów osób, zwierząt i rzeczy.	+	+				+
2. Pasażer ma prawo do uzyskiwania odpowiedzi na wszystkie zadane pytania i uwagi.		+				
3. Pasażer ma prawo uzyskać informacje o konieczności opuszczenia pojazdu oraz o warunkach kontynuowania przerwanej podróży	+					

Źródło: opracowanie własne.

PRAWA PASAŻERA ZAPISANE NIEJAWNIE W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH PORZĄDKOWYCH I REGULAMINACH PRZEWOZU

Prawa pasażera znajdują się w różnych rozdziałach dokumentów i często są niejawnie zapisane. Nie wynikają one tylko z jednoznacznie brzmiących zapisów, lecz należy je odczytywać na podstawie zobowiązań przewoźnika wobec pasażera oraz innych zawartych informacji.

Dokonano przeglądu istniejących praw pasażera zinterpretowanych na podstawie zobowiązań przewoźnika we wszystkich miastach wojewódzkich. Prawa te podzielono na cztery grupy: przejazd i przewóz bagażu, taryfa przewozowa i kontrola biletowa, dochodzenie roszczeń oraz informacja na temat funkcjonowania miejskiego transportu zbiorowego. Mogą one stanowić swoistą kartę praw pasażera miejskiego transportu zbiorowego.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE PRZEJAZDU I PRZEWOZU BAGAŻU

W obowiązujących przepisach porządkowych i regulaminach przewozu znajduje się 12 zapisów praw pasażerów dotyczących przejazdu i przewozu bagażu (włącznie z prawami jawnie zapisanymi). Prawa uszeregowano w kolejności malejącej liczby miast, w których one obowiązują:

1. Pasażer ma prawo przewozić w pojazdach zwierzęta oraz bagaż podręczny (w 16 miastach).
2. Pasażer ma prawo do punktualnego, zgodnego z rozkładem jazdy przewozu z zastrzeżeniem odpowiedzialności przewoźnika za szkody wynikające z warunków drogowych oraz sytuacji losowych (w 13 miastach – bez Bydgoszczy, Gorzowa Wlkp. i Szczecina).
3. Pasażer ma prawo zająć miejsce w pojeździe po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierowcy (w 13 miastach – bez Bydgoszczy, Kielc i Szczecina).
4. Pasażer niepełnosprawny, z dzieckiem na ręku oraz kobiety ciężarne mają prawo zająć specjalnie wyznaczone dla nich miejsca (w 13 miastach – bez Bydgoszczy, Lublina i Kielc).
5. Pasażer ma prawo przewozić rower (w 13 miastach – bez Łodzi, Kielc, Katowic).
6. Pasażer ma prawo wsiadać i wysiadać na przystanku oznaczonym „na żądanie” po uprzednim zasygnalizowaniu tego prowadzącemu pojazd (w 11 miastach – bez Bydgoszczy, Łodzi, Białegostoku, Kielc i Szczecina).

7. Pasażer ma prawo podróżować z wózkiem inwalidzkim i dziecięcym (w 9 miastach – bez Wrocławia, Łodzi, Warszawy, Gdańska, Kielc, Katowic i Olsztyna).
8. Pasażer ma prawo do godziwych i bezpiecznych warunków podróżowania zgodnie z rozkładem jazdy (w 7 miastach – Wrocławiu, Łodzi, Warszawie, Rzeszowie, Białymstoku, Olsztynie i Poznaniu).
9. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej obsługi przez kierowcę i osoby kontrolujące (w 7 miastach – Lublinie, Gorzowie Wlkp., Łodzi, Warszawie, Rzeszowie, Białymstoku i Poznaniu).
10. Pasażer ma prawo oczekiwać od przewoźnika dostosowywania pojazdu do swoich potrzeb, a w szczególności do potrzeb osób starszych, niepełnosprawnych i matek z dziećmi (w 6 miastach – Wrocławiu, Łodzi, Warszawie, Opolu, Białymstoku i Poznaniu).
11. Pasażer ma prawo wsiadać do pojazdu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami przeznaczonymi do tego celu (w 5 miastach – Gorzowie Wlkp., Krakowie, Rzeszowie, Katowicach i Poznaniu).
12. Pasażer ma prawo do zapoznania się z wykazem rzeczy Biura Rzeczy Znalezionych (w 3 miastach – Wrocławiu, Gorzowie Wlkp. i Poznaniu).

Najszerzej przepisy porządkowe i regulaminy przewozu ujmują prawa pasażerów (jawnie zapisane i interpretowane) w Poznaniu (12), Warszawie (10) i Białymstoku (10), natomiast najwięcej w Kielcach (2), Bydgoszczy (3) i Szczecinie (4).

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE TARYFY PRZEWOZOWEJ I KONTROLI BILETOWEJ

W obowiązujących przepisach porządkowych i regulaminach przewozu znajduje się 10 zapisów praw pasażerów dotyczących taryfy przewozowej i kontroli biletowej (włącznie z prawami jawnie zapisanymi). Prawa uszeregowano w kolejności malejącej liczby miast, w których one obowiązują:

1. Pasażer ma prawo żądać od osoby kontrolującej okazania legitymacji uprawniającej do kontroli biletowej (w 12 miastach – bez Wrocławia, Gorzowa Wlkp., Gdańska i Kielc).
2. Pasażer ma prawo w przypadku awarii biletomatu nabyć bilet u kierującego pojazdem (w 12 miastach – bez Łodzi, Białegostoku, Olsztyna i Poznania).
3. Pasażer ma prawo w przypadku awarii lub wypadku pojazdu komunikacji miejskiej do kontynuowania podróży kolejnym pojazdem tej samej linii z wykorzystaniem biletu jednorazowego skasowanego w pojeździe, który nie mógł kontynuować jazdy (w 7 miastach – Wrocławiu, Bydgoszczy, Lublinie, Łodzi, Rzeszowie, Białymstoku, Olsztynie).
4. Pasażer ma prawo do obniżenia nałożonej opłaty dodatkowej, jeżeli przedłoży w siedzibie jednostki wskazanej na pokwitowaniu nieokazany w czasie kontroli ważny imienny bilet okresowy bądź dokument uprawniający do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu (w 5 miastach – Bydgoszczy, Gorzowie Wlkp., Opolu, Białymstoku i Szczecinie).
5. Pasażer ma prawo w przypadku awarii pojazdu, kolizji drogowej do kontynuowania przejazdu na linii pomimo upływu czasu określonego na bilecie czasowym (w 4 miastach – Lublinie, Rzeszowie, Poznaniu i Szczecinie).
6. Pasażer ma prawo do zwrotu biletu okresowego imiennego (w 4 miastach – Bydgoszczy, Katowicach, Poznaniu i Szczecinie).
7. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej kontroli biletowej (w 4 miastach – Lublinie, Gorzowie Wlkp., Łodzi i Rzeszowie).

8. Pasażer ma prawo poddać się czynności kontrolnej poza pojazdem, jeśli jego zachowanie nie przejawia agresji (w 4 miastach – Bydgoszczy, Lublinie, Poznaniu i Szczecinie).
9. Pasażer ma prawo do kontynuowania jazdy w przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu tym samym pojazdem po przeprowadzaniu czynności kontrolnych (w 4 miastach – Lublinie, Warszawie, Opolu i Rzeszowie).
10. Pasażer ma prawo w przypadku awarii biletomatu potwierdzonej przez kontrolera i nieposiadania biletów przez kierującego pojazdem nie ponosić opłaty dodatkowej za brak skasowanego biletu (w 1 mieście – Wrocławiu).

Najszerzej przepisy porządkowe i regulaminy przewozu ujmują prawa pasażerów (jawnie zapisane i interpretowane) w Lublinie (7), Bydgoszczy (6), Rzeszowie (6) i Szczecinie (6), natomiast najwięcej w Kielcach (1), Krakowie (2) i Olsztynie (2).

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

W obowiązujących przepisach porządkowych i regulaminach przewozu znajdują się 4 zapisy praw pasażerów dotyczących dochodzenia roszczeń (włącznie z prawami jawnie zapisanymi). Prawa uszeregowano w kolejności malejącej liczby miast, w których one obowiązują:

1. Pasażer ma prawo do składania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie miejskiego transportu zbiorowego (w 14 miastach – bez Gdańska i Krakowa).
2. Pasażer ma prawo do odwołania od wezwania do zapłaty, wniosku o anulowanie lub odroczenie należności za przejazd bez biletu (w 13 miastach – bez Gdańska, Krakowa i Rzeszowa).
3. Pasażer ma prawo do informacji na temat uzyskanej decyzji o rozstrzygnięciu swojej skargi, reklamacji w ściśle określonym terminie od dnia przyjęcia skargi bądź reklamacji (w 8 miastach – Bydgoszczy, Lublinie, Kielcach, Katowicach, Opolu, Warszawie, Poznaniu i Szczecinie).
4. Pasażer ma prawo do otrzymania zadośćuczynienia za straty poniesione wskutek zaniedbania przewoźnika (w 2 miastach – Łodzi i Warszawie).

Przepisy porządkowe i regulaminy przewozu ujmują prawa pasażerów (jawnie zapisane i interpretowane) w większości miast z wyjątkiem Krakowa, Gdańska i Rzeszowa.

PRAWA PASAŻERA DOTYCZĄCE INFORMACJI NA TEMAT FUNKCJONOWANIA MIEJSKIEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO

W obowiązujących przepisach porządkowych i regulaminach przewozu znajduje się 6 zapisów praw pasażerów dotyczących informacji na temat funkcjonowania transportu zbiorowego (włącznie z prawami jawnie zapisanymi). Prawa uszeregowano w kolejności malejącej liczby miast, w których one obowiązują:

1. Pasażer ma prawo uzyskać niezbędne informacje dotyczące funkcjonowania komunikacji od kierowcy (podczas postoju) bądź kontrolerów biletów (w 12 miastach – bez Wrocławia, Lublina, Krakowa i Kielc).
2. Pasażer ma prawo do informacji znajdujących się w pojazdach komunikacji miejskiej (w 10 miastach – bez Warszawy, Białegostoku, Kielc, Gdańska, Katowic i Olsztyna).

3. Pasażer ma prawo uzyskać informacje o konieczności opuszczenia pojazdu oraz o warunkach kontynuowania przerwanej podróży (w 9 miastach – bez Wrocławia, Opola, Krakowa, Kielc, Białegostoku, Olsztyna i Szczecina).
4. Pasażer ma prawo do informacji znajdujących się na stronach internetowych (w 7 miastach – Bydgoszczy, Lublinie, Łodzi, Opolu, Rzeszowie, Poznaniu i Szczecinie).
5. Pasażer ma prawo do wyczerpujących informacji o kursowaniu pojazdów oraz o warunkach przewozów osób, zwierząt i rzeczy (w 2 miastach – Lublinie i Łodzi).
6. Pasażer ma prawo do uzyskiwania odpowiedzi na wszystkie zadane pytania i uwagi (w 1 mieście – Łodzi).

Najszerzej przepisy porządkowe i regulaminy przewozu ujmują prawa pasażerów (jawnie zapisane i interpretowane) w Łodzi (6), Bydgoszczy (4), Lublinie (4), Rzeszowie (4) i Poznaniu (4), natomiast najwężej w Krakowie (1), Białymstoku (1), Kielcach (1), Olsztynie (1) i Wrocławiu (1).

PODSUMOWANIE

Po dokonaniu przeglądu obowiązujących przepisów porządkowych i regulaminów przewozu transportem zbiorowym we wszystkich miastach wojewódzkich w Polsce można wysnuć następujące wnioski:

- a) jest niewiele jednoznacznie brzmiących zapisów praw pasażera, natomiast nadmiar obowiązków bądź zakazów nakładanych na pasażera;
- b) prawa pasażera trzeba odczytywać jako niejawnie zapisane na podstawie zobowiązań przewoźnika wobec pasażera oraz zawartych informacji znajdujących się w różnych rozdziałach przepisów porządkowych lub regulaminów przewozu;
- c) są liczne zastrzeżenia, odstępstwa, wyjątki, które ograniczają prawa pasażera;
- d) rozdziały w przepisach porządkowych i regulaminach przewozu są często źle uporządkowane, przez co stają się mało czytelne dla pasażera;
- e) prawa w różnych miastach są wzajemnie sprzeczne – często to, co w jednym mieście jest prawem, w innym zakazem (np. prawo do przewozu roweru);
- f) najbardziej przyjazne w stosunku do pasażera są przepisy porządkowe i regulaminy przewozu w Poznaniu, Lublinie i Rzeszowie, a najmniej przyjazne w Kielcach, Gdańsku i Krakowie.

Próba uporządkowania praw należy do zadań karty praw pasażera, która gwarantuje prestiż i właściwy status prawny funkcjonowania miejskiego transportu zbiorowego. Jej przyjęcie przez miasto stawia je na równi z najbardziej nowoczesnymi miastami w Europie pod względem jakości obsługi pasażerów. Wprowadzenie przepisów, które będą zapewniać prawa konsumenta oraz dostęp do nich, pozwoli na zwiększenie zaufania do przewoźników i podniesienie poziomu jakości świadczonych usług przewozowych.

LITERATURA

Karta Praw Pasażera Komunikacji Zbiorowej (2006). Dokumentacja działania 11.7, projektu CARAVEL, Urząd Miasta Krakowa, Kraków, 28.02.2006.

Mirowska-Łoskot, U. (2016), Autobus się spóźnił? Miasto zapłaci za taksówkę. *Dziennik Gazeta Prawna*, 22, B7.

- Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu (2011). Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady COM (2011) 144, 28.03.2011.
- Raczyńska, J. (2011). Prawa pasażera w Unii Europejskiej. *Technika Transportu Szynowego*, 3, 9–18.
- Rudnicki, A. (red.). (2010). *Innowacje na rzecz zrównoważonego transportu miejskiego. Doświadczenia z realizacji projektu Unii Europejskiej CIVITAS-CARAVEL*. Kraków: Wyd. Politechniki Krakowskiej.
- Starowicz, W. (2007). *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*. Kraków: Wyd. Politechniki Krakowskiej.
- Suchorzewski, W. (1998). *Nowe podejście do jakości komunikacji miejskiej: gwarancja usług, karta pasażera, partnerstwo*. materiały konferencyjne z II Ogólnopolskiej Konferencji „Komunikacja Miejska”, Łódź, 31.08.–3.09.1998.
- Ustawa z 15.11.1984 – Prawo przewozowe. Dz.U. nr 53, poz. 272.
- Wzmocnienie praw pasażera w Unii Europejskiej (2005). Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady COM(2005) 46, 16.02.2005.

CHARTER OF RIGHTS OF URBAN PUBLIC PASSENGER TRANSPORT

ABSTRACT

Services urban public transport should, as far as possible, meet the expectations of passengers. In today's reality, the organizers of public transport or operators in the Polish cities issue regulations relating to the transport of passengers and baggage as well rules on urban public transport. Both in the legislation and regulations appear wording on passenger' rights, but they are interlaced with the duties. Also a guarantee for travel in certain conditions is rarely mentioned. The best-known form of guarantee for services in other modes of transport is the charter of passenger' rights. With the introduction of charter passengers know what to expect from the carrier and how they can assert their rights in case of breach of condition on his part. The charter helps customers to give opinions or suggest improvements. The carrier, by implementing the charter of passengers' rights gains a lot of customer's appreciation, because shows his serious attitude towards its task, which is providing suitable quality of transport services in accordance with the charter. Charter of passenger' rights in urban public transport is a new and rare initiative in Poland.

The aim of this article is to review and analyze existing records on passenger's rights in regulations relating to transport of passengers and baggage and rules on urban public transport in all voivode cities in Poland. The background to the discussion is the analysis of legal conditions on passenger' rights in the European Union. On the basis of review and existing records formulating rights of passengers, the scope of Charter of rights of urban public transport passenger in Poland has been proposed.

KEYWORDS

passenger transport, urban public transport, charter of passenger' rights

Translated by Agata Mierzyńska