



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Adam Bodnar

Warszawa, 18/06/2019

V.7224.96.2019.BA

**Pan  
dr inż. Ignacy Góra  
Prezes Urzędu Transportu  
Kolejowego**

Urząd Transportu Kolejowego  
Aleje Jerozolimskie 134  
02 – 305 Warszawa

Wielce Szanowny Panie Prezesie,

Jestem wielce zaniepokojony i zmartwiony kolejnymi dramatycznymi informacjami, jakie docierają do mnie w związku z obsługą pasażerów przez przewoźników kolejowych.

Dotarła do mnie smutna wiadomość, że w ostatnią sobotę (15 czerwca 2019 r.), podczas podróży na trasie z Katowic do Słupska w pociągu „Gwarek” zmarł pasażer. Usługę transportu kolejowego wykonywał TLK (Twoje Linie Kolejowe), należący do PKP Intercity Spółka Akcyjna.

Z informacji dostępnych w środkach masowego przekazu<sup>1</sup> wynika, iż ww. pociąg dotarł do Słupska z 9-godzinnym opóźnieniem. Na skutek śmierci pasażera pociąg stał na stacji w Pleszewie trzy godziny. Następnie doszło do awarii sieci trakcyjnej, wskutek czego pociąg utknął w Rogoźnie. Z powodu upału pasażerowie tracili przytomność i konieczna była interwencja służb medycznych, gdyż pociąg nie został wyposażony w klimatyzację. Przytomność straciła też kierowniczka pociągu. Dużą liczbę pasażerów stanowiły osoby starsze oraz dzieci, które udawały się nad morze do miejscowości uzdrowiskowych. Nadto, konieczna była pomoc straży pożarnej, która wodą schładzała perony, a także rozdawała pasażerom wodę w butelkach. Pasażerowie nie byli informowani przez przewoźnika o zaistniałej sytuacji, zaś napoje rozdano po upływie znacznego czasu. Postój pociągu

<sup>1</sup> <http://poznan.wyborcza.pl/poznan/7,36001,24904920,dramatyczna-podroz-pociagiem-nie-zwie-pasazer-ludzie-mdleli.html> (dostęp: 17.06.2019 r.).

uniemożliwiało także korzystanie z toalety. Przewoźnik, ze względu na dużą liczbę pasażerów (400 osób) nie był w stanie zapewnić komunikacji zastępczej autobusowej.

Tymczasem, przewoźnik ma obowiązek dołożenia najwyższego stopnia staranności dla zapewnienia pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi (art. 14 ust. 1 Prawa przewozowego<sup>2</sup>). Zawierając umowę przewozu przez wykup biletu, pasażerowie mają zatem podstawy i prawo oczekiwać, że przewoźnik dołoży należytej staranności przy świadczeniu usługi przewozu, tym bardziej, że kolejowy przewóz pasażerski dofinansowywany jest dodatkowo ze środków publicznych.

Zgodnie natomiast z art. 14b ust. 1 ustawy o transporcie kolejowym, zakazane jest stosowanie bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów w transporcie kolejowym, w szczególności naruszających przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe, w zakresie wykonywania umowy przewozu z uwzględnieniem obowiązku zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz użycia środków transportowych odpowiednich do danego przewozu.

Organem właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, stosownie do treści art. 10 ust. 1a ustawy o transporcie kolejowym<sup>3</sup>, jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego (dalej: Prezes UTK). W myśl art. 13 ust. 1b ustawy o transporcie kolejowym, do zadań Prezesa UTK w zakresie nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym należy nadzór nad przestrzeganiem:

- 1) przepisów rozporządzenia nr 1371/2007/WE<sup>4</sup>;
- 2) zakazu stosowania bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów w transporcie kolejowym.

Rozporządzenie nr 1371/2007/WE nakłada na przedsiębiorców kolejowych obowiązek zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów w pociągach i na stacjach kolejowych (art. 26).

Pasażerowie mają – przede wszystkim – prawo do uzyskania informacji o opóźnieniu pojazdu, natomiast w przypadku opóźnienia trwającego powyżej 60 minut powinni być zaopatrzeni w posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, nadto – o ile jest to fizycznie możliwe, powinien zostać zapewniony transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie (art. 18 ust. 1 i 2). Natomiast, gdy połączenie kolejowe nie

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.).

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 710, z późn. zm.).

<sup>4</sup> Rozporządzenie (We) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.U.E.L.2007.315.14 z późn. zm.).

może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe zobowiązane jest do zorganizowania jak najszybciej zastępczego transportu pasażerów (art. 18 ust. 3).

Pasażer – w przypadku wystąpienia wskazanych szczegółowo okoliczności – ma prawo żądania zwrotu kosztów biletu (art. 16) lub odszkodowania za opóźnienie (art. 17).

Wskazane w wymienionym powyżej artykule prasowym zdarzenia, jakie zaistniały podczas przewozu pociągiem „Gwarek”, relacji Katowice – Słupsk, w mojej ocenie, mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów – podróżnych, szczególnie w kontekście spełnienia norm jakości ich obsługi i bezpieczeństwa. Z informacji medialnych wynika, że pasażerowie nie byli informowani o występującym opóźnieniu, oczywiście ważna jest forma, w jakiej takie informacje są podawane, lecz przecież skutek znacznego opóźnienia wystarczająco było czasu, by przygotować profesjonalną informację przez wyspecjalizowanie służby przewoźnika, np. centrum prasowe. Nadto, wątpliwe pod względem wypełnienia obowiązków zapewnienia bezpieczeństwa podróżnym było zbyt późne i niedostosowane do potrzeb i liczby pasażerów udostępnienie napojów, a także brak posiłków. Naruszające zasady bezpieczeństwa, w tym zdrowia i życia pasażerów, może być także niedostosowane środka transportu pozbawionego klimatyzacji do tak długiej trasy, kursującego w upalne dni, przy czym w tym przypadku, o występujących upałach informowały państwowe służby meteorologiczne i bezpieczeństwa, przede wszystkim Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej oraz Rządowe Centrum Bezpieczeństwa.

W moim przeświadczeniu, należy także rozważyć, czy w kontekście zapewnienia bezpieczeństwa osobistego pasażerów, nie jest zasadne zbudowanie specjalnego centrum kryzysowego na kolei, monitorującego i organizującego pomoc w nadzwyczajnych okolicznościach, w ramach którego następowałaby koordynacja działania służb kolejowych i innych (pogotowia ratunkowego, straży pożarnej, policji), w celu zapewnienia i zachowania wysokiego standardu obsługi pasażerów oraz bezpieczeństwa podróżujących.

Nie można także zapomnieć, że ochrona praw konsumentów – pasażerów gwarantowana jest także na mocy Konstytucji RP. Z art. 76 zd. 1 Konstytucji RP wynika, że władze publiczne chronią konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Mając na uwadze powyższe, a także w związku ze zbliżającym się okresem wakacyjnym i wzmożonym ruchem pasażerskim, w oparciu o art. 12 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2018 r. poz. 2179 z późn. zm.), zwracam się do Pana Prezesa z uprzejmą prośbą o zbadanie, zgodnie z posiadanymi kompetencjami, przedstawionego problemu oraz podjęcie stosownych działań w celu zapewnienia pasażerom godnych i bezpiecznych warunków podróży, spełniających standardy unijne. Proszę również o wyjaśnienie, w jaki sposób podróżni zostali poinformowani o prawie do odszkodowania za zaistniałe opóźnienie. Niezależnie od zbadania tego

dramatycznego zdarzenia, byłbym zobowiązany za wskazanie, czy Pan Prezes prowadzi prewencyjne kontrole przewoźników, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa podróżnym przed rozpoczynającymi się wkrótce wakacjami i jakie zostały ewentualnie podjęte działania, zobowiązujące przewoźników do wdrożenia oczekiwanych standardów obsługi pasażerów. Proszę również o przekazanie informacji, czy rozważana jest potrzeba zbudowania centrum kryzysowego, obligująca wszystkich przewoźników do współpracy, pomocy i koordynacji z pogotowiem ratunkowym, strażą pożarną oraz policją w przypadku wystąpienia utrudnień, awarii czy wypadków w transporcie kolejowym.

Łaczą wyrazy szacunku,

Adam Bodnar