



Znak sprawy: DL-2.0530.3.2021

Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji

Na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), zwanej dalej „ustawą o petycjach”, w związku z petycją z dnia 16 sierpnia 2021 r. otrzymaną przez Ministra Infrastruktury w dniu 20 sierpnia 2021 r., dotyczącą zabezpieczenia interesów obywateli polskich - pasażerów i klientów linii lotniczych operujących w Europejskim Obszarze Gospodarczym w tym UE i poza nim, a także podjęcia interwencji w sprawie niewykonanej usługi oraz zwrotu pieniędzy przez Cathay Pacific, niniejszym zawiadamiam, że petycja nie może zostać uwzględniona.

Uzasadnienie

W dniu 20 sierpnia 2021 r. Minister Infrastruktury otrzymał petycję z dnia 16 sierpnia 2021 r., w której wniósł Pan o:

- „1. podjęcie ministerialnej interwencji w linii lotniczej Cathay Pacific w celu pomocy w odzyskaniu pieniędzy za „lipny” lot jako ochrona interesów obywatela polskiego z przedsiębiorcą spoza EOG i UE;
2. podjęcie inicjatywy zorganizowania ustawowej, skutecznej ochrony interesów pasażerów (klientów) linii lotniczych funkcjonujących w europejskim obszarze gospodarczym i poza nim na przykład poprzez obowiązkowe ubezpieczenia, gwarancje bankowe, fundusz gwarancyjny;
3. wskazanie skutecznej formy szybkiego odzyskania pieniędzy za zwrot za bilet od Cathay Pacific.”.

Minister Infrastruktury po przeanalizowaniu ww. petycji informuje, co następuje.

W przedmiocie ministerialnej interwencji w celu pomocy w odzyskaniu pieniędzy należy wskazać, iż brak jest podstawy prawnej upoważniającej ministra właściwego do spraw transportu do podejmowania interwencji w indywidualnych sporach między konsumentami a przedsiębiorcami w zakresie transportu lotniczego. Jeżeli sprawa należy do jurysdykcji polskiej, konsument może zwrócić się o pomoc do m.in. powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, innych podmiotów rozwiązujących tego rodzaju spory lub w przypadku ich braku Inspekcji Handlowej, która właściwa jest w zakresie sporów konsumenckich wynikających ze sprzedaży towarów i usług, dla których nie zastrzeżono innych właściwych podmiotów.

W odniesieniu do drugiego zagadnienia należy zauważyć, że ochrona praw pasażerów została uregulowana na szczeblu międzynarodowym, unijnym, a także krajowym. Istniejące przepisy pozwalają na podjęcie działań w celu ochrony praw pasażerów oraz dochodzenia roszczeń. W Polsce właściwą w tym zakresie regulacją prawną jest ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. – Prawo lotnicze (Dz. U. z 2020 r. poz. 1970, z późn. zm.), zwana dalej „ustawą – Prawo lotnicze”, w której przepisy dotyczące praw pasażerów zostały ujęte w dziale XA zatytułowanym „Ochrona praw pasażerów”. Na szczeblu Unii Europejskiej zostało uchwalone rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1), zwane dalej „rozporządzeniem nr 261/2004”. Natomiast na poziomie międzynarodowym kwestie ochrony praw pasażerów reguluje między innymi Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 199 r. (Dz. U. z 2007 r. poz. 235, z późn. zm.).

Odnosząc się do propozycji dotyczącej wprowadzenia przepisów w zakresie obowiązkowych ubezpieczeń, gwarancji bankowych i funduszu gwarancyjnego, należy wskazać, że tego typu regulacje mogłyby zostać ustanowione na poziomie unijnym, a nie krajowym, w związku z czym przedstawiona propozycja wykracza poza kompetencje Ministra Infrastruktury.

W celu skutecznego dochodzenia roszczeń i określenia przysługujących pasażerowi praw oraz drogi postępowania, konieczne jest uprzednie prawidłowe ustalenie stanu faktycznego oraz prawnego. W sytuacji odwołania lotu lub odmowy wejścia na pokład, która spełnia przesłanki określone w rozporządzeniu nr 261/2004, pasażer ma prawo do żądania zwrotu kosztu biletu zgodnie z art. 8 ww. rozporządzenia. Zgodnie z art. 205c ustawy – Prawo lotnicze, dochodzenie roszczeń majątkowych wynikających z przepisów rozporządzenia nr 261/2004 przysługuje pasażerowi po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Natomiast zgodnie z ust. 2 przytoczonego przepisu, postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy, organizator turystyki albo sprzedawca biletów rozpatrzył reklamację albo upłynął termin do jej rozpatrzenia. Termin rozpatrzenia reklamacji określony przez ustawę – Prawo lotnicze wynosi 30 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku niezadowolającej odpowiedzi lub jej braku, pasażer może, z uwzględnieniem przepisów dotyczących jurysdykcji, właściwości oraz terminów przedawnienia, skierować sprawę na drogę postępowania sądowego lub do właściwego w sprawie organu prowadzącego postępowania pozasądowe.

Pouczenie

Zgodnie z art. 13 ust. 2 ustawy o petycjach sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

Z upoważnienia Ministra Infrastruktury

Dokument podpisany elektronicznie przez:

Beata Mielelszkiewicz

Dyrektor Departamentu Lotnictwa