

Warszawa, dnia 8 maja 2017 r.

Poz. 893

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA¹⁾**

z dnia 25 kwietnia 2017 r.

w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich

Na podstawie art. 16g ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 1727, z późn. zm.²⁾) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) organizację instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei, zwanego dalej „Rzecznikiem”;
- 2) sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich, zwanego dalej „postępowaniem”, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową;
- 3) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku;
- 4) wysokość progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia Rzecznika do odmowy rozpatrzenia sporu pasażerskiego;
- 5) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny czas, na jaki jest udzielane upoważnienie.

§ 2. 1. Rzecznik bezpośrednio kieruje pracami zespołu, o którym mowa w art. 16f ust. 1 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, poprzez przydzielanie spraw członkom zespołu, bieżącą kontrolę prowadzonych przez nich postępowań oraz wydawanie członkom zespołu poleceń i wytycznych, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania ich niezależności i bezstronności.

2. Rzecznik przydziela sprawy według kolejności ich wpływu lub uwzględniając doświadczenie członków zespołu. W przydziale spraw nie uwzględnia się członków nieobecnych w pracy z powodu choroby trwającej nieprzerwanie co najmniej 7 dni kalendarzowych.

3. Rzecznik prowadzi bieżącą kontrolę postępowań prowadzonych przez członków zespołu pod względem legalności i sprawności postępowania.

4. W czasie nieobecności Rzecznika pracami zespołu kieruje członek zespołu wyznaczony przez Rzecznika.

5. Rzecznik wykonuje zadania w siedzibie i w godzinach pracy Urzędu Transportu Kolejowego, zwanego dalej „UTK”.

¹⁾ Minister Infrastruktury i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej – transport, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury i Budownictwa (Dz. U. poz. 1907 i 2094).

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2016 r. poz. 1823, 1920, 1923, 1948 i 2138 oraz z 2017 r. poz. 60.

§ 3. Oprócz elementów określonych w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz opisu i informacji, o których mowa w art. 16e ust. 4 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, wniosek o wszczęcie postępowania zawiera:

- 1) wskazanie przedmiotu sporu wraz z jego wartością;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o podjęciu próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego wraz ze wskazaniem daty podjęcia próby kontaktu i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd;
- 4) wskazanie, czy wnioskodawca wyraża zgodę na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej, wraz ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej.

§ 4. 1. Oprócz dokumentów, o których mowa w art. 16e ust. 4 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się:

- 1) korespondencję pomiędzy wnioskodawcą a drugą stroną sporu prowadzoną w sprawie, której dotyczy wniosek, lub jej kopię albo wydruk korespondencji, w przypadku gdy wniosek jest składany w postaci papierowej, a korespondencja między stronami postępowania była prowadzona za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
- 2) oryginał lub kopię pełnomocnictwa, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

2. W przypadku dołączenia do wniosku kopii pełnomocnictwa Rzecznik może zażądać przedstawienia oryginału pełnomocnictwa albo jego urzędowo poświadczonego odpisu, jeżeli poweźmie wątpliwości co do prawdziwości pełnomocnictwa.

3. W przypadku gdy wniosek jest składany w postaci elektronicznej, a do wniosku należy dołączyć dokument, który wnioskodawca posiada jedynie w postaci papierowej, do wniosku można dołączyć elektroniczną kopię tego dokumentu.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3:

- 1) wnioskodawca jest obowiązany do zachowania oryginału dokumentu w postaci papierowej, na podstawie którego sporządzono elektroniczną kopię dokumentu;
- 2) właściwy organ może wezwać wnioskodawcę do okazania oryginału w postaci papierowej w przypadku wystąpienia wątpliwości związanych z otrzymaną elektroniczną kopią dokumentu.

§ 5. Wniosek o wszczęcie postępowania wnosi się:

- 1) w postaci papierowej na adres Rzecznika lub składa się:
 - a) w siedzibie UTK albo
 - b) w siedzibie oddziałów terenowych UTK;
- 2) w postaci elektronicznej za pośrednictwem:
 - a) elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
 - b) zamieszczonego na stronie internetowej Rzecznika formularza kontaktowego, albo
 - c) wskazanego na stronie internetowej Rzecznika adresu elektronicznego dedykowanego do składania wniosków.

§ 6. W przypadku gdy wnioskodawca nie wyraził zgody na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej, doręczanie pism stronom postępowania i wymiana informacji pomiędzy stronami postępowania następuje w postaci papierowej przesyłką pocztową rejestrowaną.

§ 7. Wymiana informacji pomiędzy stronami postępowania i doręczanie pism stronom postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 8. 1. W przypadku gdy wniosek nie spełnia wymagań, o których mowa w § 3 lub § 4, Rzecznik wzywa wnioskodawcę do jego uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania.

2. Wezwanie do uzupełnienia wniosku wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej uznaje się za doręczone z dniem następującym po dniu wysłania.

3. W przypadku gdy wnioskodawca nie uzupełni wniosku albo nie jest możliwe wezwanie go do uzupełnienia wniosku, Rzecznik prowadzi postępowanie na podstawie posiadanych dokumentów i dowodów.

§ 9. Rzecznik niezwłocznie zawiadamia strony o wszczęciu postępowania, jednocześnie informując o treści art. 38 ust. 1 i 2 oraz art. 39 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

§ 10. Rzecznik przekazuje wniosek drugiej stronie sporu, wyznaczając jej nie krótszy niż 7-dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku.

§ 11. W toku postępowania Rzecznik może zbierać dokumenty i dowody, które mogą przyczynić się do wyjaśnienia sprawy, a nie zostały przedstawione przez strony w toku postępowania.

§ 12. 1. W przypadku gdy jest to niezbędne do wyjaśnienia szczególnie skomplikowanego stanu faktycznego, Rzecznik może wyznaczyć rozprawę.

2. Rzecznik wzywa na rozprawę strony postępowania lub ich przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni, oraz może wezwać świadków lub inne osoby, jeżeli ich udział w rozprawie jest uzasadniony ze względu na jej przedmiot.

3. W wezwaniu na rozprawę określa się termin, miejsce i przedmiot rozprawy.

4. Na rozprawie strony mogą składać wyjaśnienia, przedstawiać stanowiska oraz wypowiadać się co do zebranych dokumentów i dowodów.

5. Rozprawę prowadzi Rzecznik lub wyznaczony przez Rzecznika członek zespołu.

6. Z przeprowadzonej rozprawy sporządza się protokół. Protokół zawiera oznaczenie stron, informację o miejscu, terminie i przebiegu rozprawy oraz podpis prowadzącego rozprawę.

§ 13. Wartość przedmiotu sporu pasażerskiego nie może być niższa niż 10 zł ani wyższa niż 20 000 zł.

§ 14. Członkiem zespołu może być pracownik UTK, który:

- 1) posiada wykształcenie wyższe;
- 2) posiada wiedzę w zakresie praw pasażerów w transporcie kolejowym i ochrony praw konsumenta;
- 3) posiada co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z ochroną praw pasażera lub konsumenta.

§ 15. 1. Rzecznik udziela członkowi zespołu upoważnienia do prowadzenia postępowań na czas określony nie krótszy niż 3 lata.

2. Rzecznik określa w upoważnieniu do prowadzenia postępowań zakres czynności, do których podejmowania w ramach postępowania uprawniony jest członek zespołu.

§ 16. Do wniosków złożonych przed dniem wejścia w życie rozporządzenia nie stosuje się przepisów § 3–8 i § 13 niniejszego rozporządzenia.

§ 17. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Infrastruktury i Budownictwa: *A. Adamczyk*