

Warszawa, dnia 02 czerwca 2025 r.

SPRAWOZDANIE
z działań Głównego Inspektora Transportu Drogowego podjętych w związku z realizacją
przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011
z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym
i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004

Na podstawie art. 29 *rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004* (dalej: „rozporządzenie nr 181/2011”), Główny Inspektor Transportu Drogowego publikuje sprawozdanie ze swoich działań prowadzonych w ciągu poprzedzających dwóch lat kalendarzowych, zawierające w szczególności opis działań podjętych w celu wprowadzenia w życie niniejszego rozporządzenia oraz dane statystyczne dotyczące skarg i zastosowanych kar.

I. INFORMACJE OGÓLNE

Rozporządzenie nr 181/2011 ma na celu zapewnienie podstawowej ochrony pasażerom podróżującym w ramach usług regularnych dla nieokreślonych kategorii pasażerów, w przypadku gdy miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu, lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego. Rozporządzenie formułuje zasady dotyczące w szczególności niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu oferowanych przez różnych przewoźników operujących na terenie Unii Europejskiej, praw pasażerów w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń w wypadkach, a także w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu oraz praw pasażerów w sytuacjach odwołanych lub opóźnionych przejazdów. Wprowadza także obowiązek przekazywania pasażerom minimalnych informacji oraz wyodrębnia zakres tych informacji. Rozporządzenie ustanawia dwa reżimy zasad, skierowane do pasażerów odbywających podróże w ramach usług regularnych na trasach długich powyżej 250 kilometrów oraz na trasach o długości mniejszej niż 250 kilometrów. Ponadto rozporządzenie nr 181/2011 na podstawie art. 28 nałożyło na Państwa Członkowskie obowiązek wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie wspomnianych wyżej przepisów.

Główny Inspektor Transportu Drogowego (dalej: „GITD”) jest organem właściwym do rozpatrywania skarg w sprawie naruszeń praw pasażerów na podstawie następujących przepisów:

- art. 82b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1539 z późn. zm.; dalej: „u.t.d.”), który przewiduje kompetencje GITD do rozpatrywania skarg dotyczących przewoźnika wykonującego przewozy regularne w międzynarodowym transporcie drogowym.

W przypadku, gdy pasażer został zawiadomiony przez przewoźnika drogowego o nieuwzględnieniu wniesionej do niego skargi na podstawie art. 27 rozporządzenia nr 181/2011 albo nie uzyskał odpowiedzi na taką skargę w terminie określonym w wyżej wymienionym przepisie, może wnieść skargę na przewoźnika drogowego do GITD.

Do skargi wnoszonej do GITD pasażer załącza:

- kopię skargi skierowanej do przewoźnika drogowego;
- kopię odpowiedzi na tę skargę albo oświadczenie, że odpowiedź nie została udzielona w terminie;
- kopię biletu lub potwierdzonej rezerwacji na daną trasę;
- inne dokumenty potwierdzające naruszenie przepisów rozporządzenia nr 181/2011.

Do rozpatrywania skarg pasażerów przez GITD stosuje się przepisy u.t.d., *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2024 r. poz. 572; dalej: „k.p.a.”) oraz rozporządzenia nr 181/2011.

Zgodnie z art. 29 rozporządzenia nr 181/2011, w związku z art. 82b ust. 2 pkt 2) u.t.d. GITD jako jeden z organów, o których mowa w art. 28 ust. 1 rozporządzenia nr 181/2011 ma obowiązek opublikować sprawozdanie ze swojej działalności począwszy od dnia 1 czerwca 2015 r., a następnie co dwa lata.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 31 grudnia 2024 r.

II. LICZBA ZŁOŻONYCH SKARG

okres	liczba złożonych skarg	powód złożenia skargi			liczba odrzuconych skarg	uwagi
		dyskryminacja	brak pomocy/ brak informacji/ odwołanie/ opóźnienie	związek z niepełnosprawnością		
od 01.01.2023 r. do 31.12.2024 r.	11	0	8	0	3	-

W okresie od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 31 grudnia 2024 r. do GITD wpłynęło **jedenaste skarg** na przewoźników.

W związku ze skargami podjęto następujące czynności:

- wezwano skarżących do uzupełnienia wymogów formalnych skarg, polegających na:
 - złożeniu skargi w formie pisemnej, w postaci papierowej opatrzonej własnoręcznym podpisem lub w postaci elektronicznej za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu *ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne* (Dz. U. z 2024 r. poz. 1557 z późn. zm.) przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego albo podpisu potwierdzonego profilem zaufanym ePUAP;
 - przedstawieniu zgodnie z art. 82b ust. 4 pkt 1 u.t.d. kopii umowy przewozu – biletu lub potwierdzonej rezerwacji na daną trasę;
 - przedstawieniu kopii skargi skierowanej do przewoźnika, kopii odpowiedzi na tę skargę, albo oświadczenie, że odpowiedź nie została udzielona w terminie określonym w art. 27 rozporządzenia nr 181/2011;
- wezwano przewoźników, których dotyczyły skargi do złożenia wyjaśnień.

Skargi dotyczyły naruszenia przepisów określonych w art. 7, art. 19 - 21 i art. 24 rozporządzenia nr 181/2011 w zakresie utraty bagażu, kontynuacji podróży, zmiany trasy i zwrotu kosztów, pomocy w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu, zapewnienia pasażerom prawa do informacji dotyczącej podróży.

Skargi, które zostały odrzucone przez GITD obejmowały kwestie nie uregulowane w rozporządzeniu nr 181/2011.

III. LICZBA NAŁOŻONYCH SANKCJI ZA NARUSZENIE PRZEPISÓW

Zgodnie z art. 82e u.t.d. skarga wnoszona na przewoźnika drogowego jest rozpatrywana w postępowaniu administracyjnym, a rozstrzygnięcie zapada w formie decyzji administracyjnej, w której GITD stwierdza brak naruszenia lub naruszenie przepisów rozporządzenia nr 181/2011. Ponadto na zasadzie art. 95b u.t.d., w przypadku naruszenia przepisów art. 8–11, art. 13–17, art. 19–21 i art. 24–27 rozporządzenia nr 181/2011, przewoźnik drogowy lub podmiot zarządzający dworcem, o którym mowa w art. 3 lit. o rozporządzenia nr 181/2011, podlegają karze pieniężnej w wysokości do 30 000 złotych.

Kary są wymierzane w drodze decyzji administracyjnych w rozumieniu przepisów k.p.a. W raportowanym okresie GITD nie nałożył kar administracyjnych.

okres	liczba decyzji nakładających karę	wskazanie przepisu rozporządzenia nr 181/2011, który został naruszony
od 01.01.2023 r. do 31.12.2024 r.	0	-

IV. DZIAŁANIA PODEJMOWANE DLA ZAPEWNIENIA PRAWIDŁOWEGO STOSOWANIA PRZEPISÓW ROZPORZĄDZENIA 181/2011

Działania kontrolne podejmowane są zgodnie z ustawą o transporcie drogowym na szczeblu wojewódzkim przez Wojewódzkich Inspektorów Transportu Drogowego oraz w ramach GITD. Prowadzona współpraca, zarówno na poziomie regionalnym, jak i centralnym oraz międzynarodowym (z innymi służbami kontrolnymi) a także stowarzyszeniami przewoźników, pozwala na bieżące monitorowanie aktualnych problemów branży transportowej, nie tylko w stosunku do przewoźników ale także pasażerów. Prowadzone działania mają przede wszystkim na celu skuteczne egzekwowanie zasad ochrony praw pasażerów oraz wzmocnienie ich pozycji.