

**WIESŁAW STAROWICZ**

prof. zw. dr hab. inż., Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koninie, Katedra Finansów, Rachunkowości i Logistyki, ul. Przyjaźni 1, Konin, tel. 602 25 12 96, e-mail: wieslaw.starowicz@konin.edu.pl

# Wzorcowy zakres Karty Praw Pasażera w miejskim transporcie zbiorowym<sup>1</sup>

**Streszczenie:** Najbardziej znana forma gwarancji usług z innych gałęzi transportu, którą jest Karta Praw Pasażera, w miejskim transporcie zbiorowym nie jest w polskich miastach określana. 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. Tłem do rozważań w artykule jest analiza uwarunkowań prawnych dotyczących praw pasażerów w Unii Europejskiej. Uwzględniając przegląd istniejących zapisów formułujących prawa pasażerów w regulaminach przewozu [1], sformułowano wzorcowy zakres Karty Praw Pasażera w miejskim transporcie zbiorowym w Polsce. Może on być podstawą do tworzenia indywidualnych kart w poszczególnych miastach realizujących miejski transport zbiorowy. **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 założenie, 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 termin, w warunkach nie gorszych niż określonych w gwarancji [2].

Karty Praw Pasażera 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 klientom wypowiedzenie opinii bądź sugerowanie udoskonalenia. 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 w świecie funkcjonowały już w latach 90. XX wieku [3]. 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.

## Prawa pasażerów w Unii Europejskiej

Mając na uwadze potrzebę uregulowania tych kwestii, Komisja Europejska w 2005 r. uwzględniła zakres praw pasażera<sup>2</sup>, który powinien zostać bezwzględnie wzmocniony, niezależnie od środka transportu i obejmować [4]:

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

Komisja proponuje przepisy zapewniające podstawowe prawa konsumenta oraz pełen dostęp konsumentom do informacji o nich, co pozwala na zwiększenie zaufania do przewoźników, zapewnienie większego poczucia bezpieczeństwa i podniesienie poziomu jakości świadczonych usług. Ich wprowadzenie, oprócz ujednoczonych zobowiązań przewoźników wobec pasażerów, jakim są odszkodowania, mają 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 [4].

W dokumencie COM(2011) 144 z 2011 r.<sup>3</sup> Komisja Europejska wyraża wsparcie dla wzmocnienia praw pasażerów, które mają przyczynić się do podniesienia jakości i wiarygodności usług. Głównymi inicjatywami w zakresie praw pasażera są:

- opracowanie jednolitej interpretacji prawodawstwa UE w zakresie praw pasażerów;
- ustalenie wspólnych zasad mających zastosowanie do praw pasażerów we wszystkich środkach transportu, w szczególności prawa do informacji, oraz dalszego doprecyzowania obowiązujących praw (na późniejszym etapie rozważa się przyjęcie jednego rozporządzenia ramowego UE obejmującego prawa pasażerów we wszystkich środkach transportu);

<sup>2</sup> Wzmocnienie praw pasażera w Unii Europejskiej, Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady COM(2005) 46 z 16.02.2005 r.

<sup>3</sup> Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu, Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady COM (2011) 144 z dnia 28.03.2011 r.

<sup>1</sup> ©Transport Miejski i Regionalny, 2018.

- poprawa jakości transportu dla osób starszych, pasażerów o ograniczonej zdolności poruszania się i niepełnosprawnych;
- 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;
- 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<sup>4</sup>, kolejowym<sup>5</sup>, drogowym w zakresie przewozów autobusowych i autokarowych<sup>6</sup>, wodnym<sup>7</sup> — istnieją międzynarodowe uregulowania, które określają zobowiązania przewoźników danego sektora do zapewnienia pasażerom określonych praw. Polskie akty prawne przenoszą te uregulowania do polskiego prawa.

Miejski transport zbiorowy nie doczekał się jak dotąd 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 miejskiego transportu zbiorowego [1, 4].

### Próby sformułowania Karty Praw Pasażera w polskich miastach

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 [3]. Pierwszym praktycznym przykładem utworzenia karty była Karta Praw Pasażera komunikacji zbiorowej w Łodzi [3]. Uwzględniała ona nawet rekompensaty za opóźnienia w wysokości kosztu przejazdu taksówką, ale ostatecznie nie została przyjęta przez Radę Miasta.

W Krakowie w ramach inicjatywy CiViTAS CARAVEL [5] jednym z zadań badawczych był projekt Karty Praw Pasażera komunikacji zbiorowej w Krakowie [6]. 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 realizacji<sup>8</sup>.

### Prawa pasażerów miejskiego transportu zbiorowego w Polsce w obowiązujących przepisach porządkowych i regulaminach przewozu

W artykule [1] dokonano analizy zapisów określających prawa i obowiązki pasażerów oraz przewoźników we wszystkich miastach wojewódzkich w Polsce. Prawa te 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.

Jedynie w 6 miastach wojewódzkich w Polsce, tj.: w 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. Poza tym rozdziałem prawa pasażera znajdują 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.

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

- postanowień ogólnych, w których wyjaśnione i zdefiniowane są określenia użyte w dokumentach,
- ogólnych zasad wykonywania przewozu,
- warunków przewozu osób i bagażu,
- odpowiedzialności za szkody,
- konsekwencji wynikających z braku ważnego biletu,
- trybu składania skarg, reklamacji,
- informacji o postępowaniu kontroli biletowej i uprawnień kontrolera,
- zasad korzystania z biletów,
- zobowiązań przewoźnika wobec pasażera<sup>9</sup>,
- praw i obowiązków pasażera oraz przewoźnika.

<sup>4</sup> 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 oraz Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.

<sup>5</sup> Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

<sup>6</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym.

<sup>7</sup> Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 z dnia 18 grudnia 2012 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową.

<sup>8</sup> Źródło: <http://tvn.warszawa.tvn24.pl/print/informacje,news,rewolucja-w-komunikacji-pasazer-będzie-miał-prawa,26671.html>

<sup>9</sup> 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). 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.

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.

Po dokonaniu przeglądu obowiązujących przepisów porządkowych i regulaminów przewozu transportem zbiorowym we wszystkich wojewódzkich miastach w Polsce [1] można wysnuć następujące wnioski:

- jest niewiele jednoznacznie brzmiących zapisów praw pasażera, natomiast nadmiar obowiązków bądź zakazów nakładanych na pasażera;
- prawa pasażera trzeba odczytywać jako niejawnie zapisane na podstawie zobowiązań przewoźnika wobec pasażera oraz zawartych informacji znajdujących się w różnych częściach dokumentów;
- są liczne zastrzeżenia, odstępstwa, wyjątki, które ograniczają prawa pasażera;
- rozdziały w przepisach porządkowych i regulaminach przewozu są często źle uporządkowane, przez co stają się mało czytelne dla pasażera;
- prawa w różnych miastach są wzajemnie sprzeczne – często to, co w jednym mieście jest prawem, w innym zakazem (np. prawo do przewozu roweru).

### Propozycja zapisów Karty Praw Pasażera (wzorzec karty)

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 pasażerów oraz dostęp do nich, pozwoli na zwiększenie zaufania do przewoźników i podniesienie poziomu jakości świadczonych usług przewozowych. Upowszechnienie Karty Praw Pasażerów wpłynie też na podniesienie poziomu znajomości praw przez pasażerów – przeprowadzone badania przedstawione w pracy [7] wskazały niską ich znajomość. Uszczegółowienie praw zapisanych w karcie oraz warunki ich stosowania powinny być wyjaśniane w regulaminach przewozu.

Zaproponowany w artykule wzorzec Karty Praw Pasażera miejskiego transportu zbiorowego obejmuje 6 grup praw związanych z:

1. przewozem,
2. przewozem bagażu,
3. biletami za przewóz,
4. kontrolą biletową,
5. dochodzeniem roszczeń,
6. informacją dotyczącą funkcjonowania miejskiego transportu zbiorowego.

### Prawa związane z przewozem

Prawa te dotyczą warunków przewozu, wsiadania, wysiadania, w tym na przystankach „na żądanie”, zajmowania miejsc, szczególnych zachowań osób niepełnosprawnych<sup>10</sup>

i osób z ograniczoną mobilnością oraz obsługi przez kierowcę. Prawa te można zawrzeć w dziesięciu punktach:

- 1.1. Pasażer ma prawo do przewozu przez przewoźników świadczących usługi w transporcie zbiorowym.
- 1.2. Pasażer ma prawo do punktualnego, zgodnego z rozkładem jazdy, przewozu z zastrzeżeniem, odpowiedzialności przewoźnika za szkody wynikające z warunków drogowych oraz sytuacji losowych.
- 1.3. Pasażer ma prawo do przewozu w komfortowych warunkach dotyczących temperatury oraz widoczności wewnątrz pojazdu.
- 1.4. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej, obsługi przez kierowcę.
- 1.5. Pasażer ma prawo wsiadać do pojazdu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami przeznaczonymi do tego celu.
- 1.6. Pasażer ma prawo wysiadać na przystankach oznaczonych „na żądanie”, po wcześniejszym uprzedzeniu o tym kierującego pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku.
- 1.7. Pasażer ma prawo wsiadać na przystanku oznaczonym „na żądanie” po uprzednim zasygnalizowaniu tego prowadzącemu pojazd poprzez podniesienie ręki.
- 1.8. Pasażer z ograniczoną mobilnością, w tym niepełnosprawny lub z dzieckiem na ręku, ma prawo zająć specjalnie wyznaczone dla nich miejsca.
- 1.9. Pasażer niepełnosprawny ma prawo swobodnego przemieszczania się miejskim transportem zbiorowym i powszechnego korzystania ze środków transportu.
- 1.10. Pasażer z ograniczoną mobilnością ma prawo oczekiwać od przewoźnika dostosowywania pojazdu do swoich potrzeb.

### Prawa związane z przewożeniem bagażu

Prawa te dotyczą przewożenia bagażu podręcznego, rowerów i zwierząt. Prawa te można zawrzeć w trzech punktach:

- 2.1. Pasażer ma prawo przewozić w pojazdach bagaż podręczny, nie może on jednak zajmować miejsc przeznaczonych do siedzenia.
- 2.2. Pasażer ma prawo przewozić w pojazdach zwierzęta domowe, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, tak aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów.
- 3.3. Pasażer ma prawo do przewozu w pojazdach rowerów na zewnętrznych bagażnikach przystosowanych do tego celu oraz wewnątrz pojazdu, o ile nie będą utrudniały przejścia i nie będą narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów

### Prawa związane z biletami za przewóz

Prawa te dotyczą nabywania biletów, korzystania z nich w sytuacjach awaryjnych oraz zwracania ich przy planowanej przerwie z korzystania. Prawa te można zawrzeć w 6 punktach:

m.in. do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym: dostępu do urzędów, punktów wyborczych i obiektów użyteczności publicznej, swobodnego przemieszczania się i powszechnego korzystania ze środków transportu, dostępu do informacji, możliwości komunikacji międzyludzkiej.

<sup>10</sup> Zgodnie z Kartą Praw Osób Niepełnosprawnych uchwaloną przez Sejm Rzeczypospolitej Polskiej w dniu 1 sierpnia 1997 r. osoba niepełnosprawna ma prawo

- 3.1. Pasażer ma prawo nabyć bilet za pośrednictwem jednego ze sposobów sprzedaży określonych przez organizatora transportu zbiorowego.
- 3.2. Pasażer ma prawo nabyć bilet z uwzględnieniem swojego prawa do ulg państwowych i gminnych stosowanych w taryfie organizatora transportu zbiorowego.
- 3.3. Pasażer ma prawo do kontynuowania jazdy w razie awarii lub uszkodzenia pojazdu na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą, albo pojazdem zastępczym podstawionym przez przewoźnika.
- 3.4. Pasażer ma prawo do kontynuowania jazdy na linii w przypadku awarii pojazdu lub kolizji drogowej pomimo upływu czasu określonego na bilecie czasowym.
- 3.5. Pasażer ma prawo do przewozu liniami zastępczymi lub tymczasowymi, uruchamianymi na czas planowanych remontów dróg i torowisk tramwajowych, na podstawie nabytego biletu na linie podstawowe.
- 3.6. Pasażer ma prawo do zwrotu biletu okresowego imiennego w przypadku planowanej przerwy w korzystaniu z niego i zwrotu proporcjonalnej części opłaty za bilet.

#### Prawa związane z kontrolą biletów

Prawa te dotyczą zachowań osób kontrolujących oraz wysokości dodatkowej opłaty w przypadku nieposiadania przez pasażera ważnego biletu przy sobie. Prawa te można zawrzeć w pięciu punktach:

- 4.1. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej kontroli biletowej.
- 4.2. Pasażer ma prawo zażądać od osoby kontrolującej bilety okazania legitymacji uprawniającej tę osobę do przeprowadzania kontroli.
- 4.3. Pasażer ma prawo w przypadku nieposiadania ważnego biletu poddać się czynności kontrolnej poza pojazdem, jeśli jego zachowanie nie przejawia agresji.
- 4.4. Pasażer ma prawo po przeprowadzeniu czynności kontrolnych i nałożeniu opłaty dodatkowej do kontynuowania podróży tym samym pojazdem.
- 4.5. Pasażer ma prawo do obniżenia nałożonej opłaty dodatkowej, jeżeli przedłoży w siedzibie przewoźnika, w komórce wskazanej na pokwitowaniu lub wezwaniu do uiszczenia opłaty dodatkowej, nie okazany w czasie kontroli ważny imienny bilet okresowy bądź dokument uprawniający do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu.

#### Prawa związane z dochodzeniem roszczeń

Prawa te dotyczą składania skarg i reklamacji u organizatora transportu zbiorowego, operatora lub przewoźnika. Prawa te można zawrzeć w pięciu punktach:

- 5.1. Pasażer ma prawo do składania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie miejskiego transportu zbiorowego przez operatora lub przewoźnika.
- 5.2. Pasażer ma prawo do składania skarg na odpowiedź operatora lub przewoźnika albo na brak ich odpowiedzi na skargę.
- 5.3. Pasażer ma prawo do informacji na temat uzyskanej decyzji o rozstrzygnięciu swojej skargi, reklamacji w ściśle określonym terminie od dnia przyjęcia skargi bądź reklamacji.

- 5.4. Pasażer ma prawo do odwołania od wezwania do zapłaty, wniosku o anulowanie lub odroczenie należności za przejazd bez biletu.
- 5.5. Pasażer ma prawo do otrzymania zadośćuczynienia (re-kompensaty finansowej) za straty poniesione wskutek nie dotrzymania zobowiązań przewoźnika wobec pasażera.

#### Prawa związane z informacją dotyczącą funkcjonowania transportu publicznego

Prawa te dotyczą informacji o systemie transportu zbiorowego, w szczególności o rozkładach jazdy pojazdów. Prawa te można zawrzeć w pięciu punktach:

- 6.1. Pasażer ma prawo do informacji o funkcjonowaniu systemu transportu zbiorowego.
- 6.2. Pasażer ma prawo do informacji ułatwiającej planowanie podróży na stronach internetowych organizatora transportu, operatora lub przewoźnika.
- 6.3. Pasażer ma prawo do uzyskiwania odpowiedzi od organizatora transportu, operatora lub przewoźnika na wszystkie zadawane pytania i uwagi.
- 6.4. Pasażer ma prawo do uzyskania informacji o konieczności opuszczenia pojazdu oraz o warunkach kontynuowania przerwanej podróży w przypadku awarii pojazdu lub zatrzymania ruchu.
- 6.5. Pasażer ma prawo do informacji ułatwiających podróżowanie na przystankach i w pojazdach.

#### Podsumowanie

Tłem do rozważań w artykule jest analiza uwarunkowań prawnych dotyczących praw pasażerów w Unii Europejskiej oraz przegląd istniejących zapisów formułujących prawa pasażerów w regulaminach przewozu w miastach wojewódzkich w Polsce [1]. Zaproponowany w artykule wzorzec Karty Praw Pasażera miejskiego transportu zbiorowego obejmuje 6 grup praw związanych z przewozem, przewozem bagażu, biletami za przewóz, kontrolą biletową, dochodzeniem roszczeń i informacją dotyczącą funkcjonowania miejskiego transportu zbiorowego. Wzorzec ten może być podstawą do tworzenia indywidualnych kart w poszczególnych miastach realizujących miejski transport zbiorowy

#### Literatura

1. Starowicz W., *Karta Praw Pasażera miejskiego transportu zbiorowego*, „Problemy Transportu i Logistyki”, 2016, nr 35.
2. Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Politechnika Krakowska im. Tadeusza Kościuszki, Kraków 2007.
3. Suchorzewski W., *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.
4. Raczyńska J., *Ochrona praw pasażerów w Unii Europejskiej*, „Transport Miejski i Regionalny, 2006, nr 1.
5. *Innowacje na rzecz zrównoważonego transportu miejskiego. Doświadczenia z realizacji projektu Unii Europejskiej CIVITAS-CARAVEL*, red. A. Rudnicki, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2010.
6. *Karta Praw Pasażera komunikacji zbiorowej, dokumentacja działania 11.7, projektu CARAVEL*, Urząd Miasta Krakowa, Kraków, 28.02.2006 (materiał niepublikowany).
7. Czapski G., Łanowy T., *Problem znajomości praw i obowiązków pasażerów podróżujących komunikacją miejską w Polsce*, „Autobusy”, 2018, nr 11.