

Koleje Śląskie - decyzja UOKiK

Zwrot biletu jedynie na stacji zakupu, przedłużenie czasu na rozpatrzenie reklamacji czy ograniczanie odpowiedzialności za odwołany pociąg - to przykłady postanowień stosowanych przez Koleje Śląskie. Kara nałożona przez Urząd to ponad 315 tys. zł

[Warszawa, 7 maja 2014] Ochroną praw pasażerów podróżujących koleją zajmuje się [Urząd Transportu Kolejowego](#). Do kompetencji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów należy sprawdzanie, czy w regulaminach nie znajdują się klauzule sprzeczne z prawem. W toku najnowszego postępowania, Urząd zakwestionował 6 postanowień.

Koleje Śląskie zastrzegały, że nie ponoszą odpowiedzialności za ograniczenie ruchu pociągów. Oznacza to, że **pasażer nie mógłby się starać o odszkodowanie za odwołany pociąg**. Prawo przewozowe przyznaje taką możliwość, bez względu na to, czy do odwołania doszło z winy przewoźnika.

Ponadto Koleje Śląskie określiły zbyt długi, bo nawet **trzymiesięczny termin na odpowiedź na złożoną reklamację**. Zgodnie z prawem, musi ona być udzielona w ciągu 30 dni.

Przewoźnik zastrzegał także, że podróżny, który chciałby zwrócić bilet mógł to zrobić jedynie na tej stacji, na której go kupił i tylko przed rozpoczęciem terminu ważności określonego na bilecie (np. bilet ważny w piątek od 18:00). Zgodnie z prawem przewozowym, na dowolnej stacji **przed rozpoczęciem podróży, a nie terminu ważności biletu**, możemy zmienić datę odjazdu, miejscowość przeznaczenia oraz klasę pociągu. Możemy także oddać bilet i żądać zwrotu pieniędzy proporcjonalnie do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu odstępnego.

Koleje Śląskie zobowiązały się do zmiany dwóch postanowień, zaprzestały stosowania czterech. Nałożona kara finansowa to **315 884 zł**. Decyzja nie jest ostateczna, ponieważ spółka odwołała się do sądu.

Pomoc dla konsumentów: 801 044 080 lub 22 460 40 80 - [infolinia Urzędu Transportu Kolejowego](#) na temat praw pasażerów.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji
Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
Fax 22 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl