



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 9/07/2018

Adam Bodnar

V.7108.103.2018.KM

**Pan
Marek Niechciał
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**

pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze

Ochrona praw pasażerów przewozów lotniczych jest jednym z zadań realizowanych przez władze publiczne. Właściwe organy powinny zwracać szczególną uwagę na działania przewoźników skutkujące powstaniem zdarzeń niepożądanych z perspektywy pasażera, takich, jak odwołanie lotu. Z przedmiotową sytuacją, przedstawioną w licznych doniesieniach medialnych, spotkali się pasażerowie lotu relacji Warszawa – Toronto w dniu 30 czerwca 2018 r.

Jak wskazują media, wymieniony lot nie odbył się ze względu na brak sprawnej maszyny mogącej go obsłużyć, zaś nowy Boeing 787-9 Dreamliner, jak wynika z doniesień medialnych, został przeznaczony do uroczystej prezentacji podczas gali. Ze względu na problemy techniczne przewoźnika, prawie 300 pasażerów lotu do Toronto nie mogło odbyć zaplanowanej podróży.

W związku z powyższym, działając na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2017 r. poz. 958, z późn. zm.), pragnę zasygnalizować Panu Prezesowi niniejszą kwestię, rzutującą na sytuację pasażerów PLL LOT. Jednocześnie zwracam się z uprzejmą prośbą o przedstawienie stanowiska Pana Prezesa w przedmiotowej sprawie w kontekście szeroko rozumianej ochrony praw pasażerów przewozów lotniczych przed praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów.

Dodatkowo pragnę poinformować, że opisany problem zasygnalizowałem również Prezesowi Urzędu Lotnictwa Cywilnego.