

Jerzy Gospodarek

Zakres i rola obowiązków informacyjnych wobec pasażera-konsumenta na rynku turystycznym w świetle prawa UE

Ekonomiczne Problemy Usług nr 82, 181-200

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JERZY GOSPODAREK

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

**ZAKRES I ROLA OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC
PASAŻERA-KONSUMENTA NA RYNKU TURYSTYCZNYM
W ŚWIETLE PRAWA UE**

Wprowadzenie

Na rynku turystycznym już dawno zostało dostrzeżone znaczenie informacji w stosunkach organizatorów turystyki z konsumentami korzystającymi z usług turystycznych. Znalazło to wyraz w ustaleniach dyrektywy Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek¹. Wdrażając te ustalenia, *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych*² w art. 12 i 13 wyznaczyła szczegółowy zakres obowiązku informacyjnego ciążącego na organizatorze turystyki lub pośredniku turystycznym. Treść tych informacji jest ściśle powiązana z wymienionymi w art. 14 powołanej ustawy obowiązkowymi składnikami umowy o imprezę turystyczną. Są to regulacje mające służyć ochronie klienta jako słabszej strony umowy i w literaturze ekonomicznej wskazuje się, że wpływają one pośrednio na popyt turystyczny³.

¹ Dz.Urz. WE L158 z 23.06.1990.

² Tekst jednolity DzU z 2004 r. nr 223, poz. 2268 ze zm.

³ A. Niezgodą, P. Zmyślony, *Popyt turystyczny. Uwarunkowania i perspektywy rozwoju*, Poznań 2006, s. 87–88.

W ostatnich latach pojawiła się potrzeba nowelizacji dyrektywy Rady 90/314/EWG w związku z występowaniem w praktyce turystycznej tzw. dynamicznych pakietów, które są zestawiane przez samego konsumenta za pomocą jednej lub kilku stron internetowych. W ten sposób oddzielnie mogą być nabywane m.in. usługi przewozowe. Rodzi to problem rozszerzenia zakresu dyrektywy 90/314/EWG na takie właśnie sytuacje tworzenia pakietu turystycznego⁴. Wbrew zapowiedziom żadne rozstrzygnięcia w tych sprawach nie zostały dotychczas podjęte w UE. W ustawodawstwie unijnym pojawiło się za to nowe zjawisko w postaci rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady wydawanych dla poszczególnych gałęzi transportu pasażerskiego, wprowadzających rozbudowany obowiązek informacyjny ciążyący na przewoźnikach w stosunku do pasażerów korzystających z ich usług. Akty te dokonują ograniczenia swobody kontraktowej w odniesieniu do umowy przewozu⁵, co poprzez dynamiczne pakiety turystyczne istotnie oddziałuje na popyt turystyczny. Celowe jest więc zbadanie zakresu obowiązków informacyjnych wprowadzonych przez poszczególne rozporządzenia unijne oraz wskazanie ich ochronnej roli w stosunkach pasażerów z przewoźnikami.

1. Rola informacji w stosunkach prawnych z udziałem konsumentów

Prawo obywateli do informacji, obejmujące swobodę przepływu informacji oraz prawo do przekazywania i otrzymywania informacji, jest ogólnie uznane w prawie międzynarodowym⁶, jak również w prawie UE⁷ i orzecznictwie

⁴ Zob. P. Machnikowski, *Ocena funkcjonowania i kierunki zmian prawa UE w zakresie ochrony konsumentów na przykładzie dyrektywy o podróżach*, w: *Aktualne tendencje w prawie konsumenckim*, red. R. Stefanicki, Wrocław 2010, s. 111–114; J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń swobody kontraktowej w turystyce i rekreacji*, w: *Ustawowe ograniczenia swobody umów. Zagadnienia wybrane*, red. B. Gnela, Warszawa 2010, s. 316–317; A. Sancewicz-Kliś, *Pakiet dynamiczny jako nowy produkt na rynku turystycznym*, „*Turystyka i Zdrowie*” 2010, z. 4, s. 77–88; H. Zawistowska, *Wpływ nowoczesnych technologii na zmiany systemu ochrony prawnej konsumentów UE na przykładzie dynamicznych pakietów turystycznych*, w: *Turystyka wobec nowych zjawisk w gospodarce światowej*, red. E. Dziedzic, Warszawa 2011.

⁵ J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 322–325 oraz 327–328.

⁶ Zob. art. 19 *Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka z 1948 r.*, art. 19 ust. 2 *Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych z 1956 r.* oraz art. 10 *Europejskiej Konwencji Praw Człowieka z 1950 r.*

Trybunału Sprawiedliwości UE⁸. Prawo to wywodzi się z prawa do wolności, w ramach którego mieści się wolność informacyjna będąca warunkiem koniecznym demokracji, rozwoju gospodarczego i samorealizacji jednostek. O ile prawo dostępu do tzw. informacji publicznej jest ugruntowane w sferze stosunków obywatela z władzami publicznymi⁹, to wcale nie jest jednoznaczny zakres prawa do informacji przysługującego konsumentowi jako uczestnikowi rynku i sam charakter tego prawa.

W nauce prawa została postawiona teza o przysługiwaniu konsumentowi prawa podmiotowego do informacji¹⁰. Nie przesądzając o charakterze tego prawa, należy podkreślić rozszerzanie jego zakresu poprzez coraz liczniejsze akty normatywne nakładające obowiązki informacyjne na przedsiębiorców w ich stosunkach z konsumentami. Wynika to z dostrzegania słabości konsumenta wpływającej z jego niedostatecznego poinformowania o przedmiocie i warunkach zawieranej umowy. Obowiązki te zmierzają do zlikwidowania tzw. deficytu informacyjnego po stronie konsumentów. Taka sytuacja występuje często w stosunkach konsumentów z organizatorami turystyki, jak również pasażerów z przewoźnikami. W dziedzinie turystyki i związanych z nią przewozów informacja odgrywa kolosalną rolę, gdyż jedynie konsumenci odpowiednio poinformowani o określonej usłudze są w stanie podejmować racjonalne decyzje odnośnie do zawarcia umowy o imprezę turystyczną lub umowy przewozu, zmiany takiej umowy czy też w zakresie dochodzenia przysługujących im roszczeń w razie niewykonania lub nienależytego wykonania oznaczonej umowy.

Jak słusznie wskazał w swej opinii Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny, ważniejsza jest jakość, a nie ilość informacji przekazywanych

⁷ Zob. art. 2 *Traktatu o Unii Europejskiej*, art. 11, 27, 38, 42 i 53 *Karty Praw Podstawowych UE* oraz art. 169 *Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej*, a także: *Ochrona praw podstawowych w Unii Europejskiej*, red. J. Barcz, Warszawa 2008, s. 25 i nast.

⁸ Zob. np. M. Dybowski, *Prawa fundamentalne w orzecznictwie ETS*, Warszawa 2007, s. 12 i nast.

⁹ Zob. np. D. Adamski, *Prawo do informacji o działaniach władz publicznych Unii Europejskiej*, Warszawa 2011; *Obywatelskie prawo do informacji*, red. T. Gardocka, Warszawa 2008, s. 13 i nast.

¹⁰ P. Miklaszewicz, *Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej*, Warszawa 2008, s. 10 i nast.

konsumentom¹¹. Takie informacje powinny być udzielane zarówno przed zawarciem umowy, jak i po jej zawarciu w toku wykonywania powstałego zobowiązania umownego, a nawet po wykonaniu umowy, gdy w ocenie konsumenta zobowiązanie zostało nienależycie wykonane. Przy tym informacje muszą odpowiadać rzeczywistym potrzebom i oczekiwaniom konsumentów, co należy oceniać na podstawie takich kryteriów, jak: cel, treść, sposób przedstawienia informacji oraz ich kontekst. Powinny to być informacje wiarygodne, aktualne, bezstronne, dokładne, zwięzłe, zrozumiałe, jasne, czytelne i łatwo dostępne¹². Mając na uwadze fundamentalną rolę informacji w stosunkach z konsumentami, należy poddać analizie zakres obowiązków informacyjnych nałożonych na przewoźników w poszczególnych gałęziach transportu przez przyjęte, zwłaszcza w ostatnich latach, akty prawa UE w postaci rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady.

2. Obowiązki informacyjne w transporcie lotniczym

Już rozporządzenie Rady (EWG) nr 2299/89 z dnia 24 lipca 1989 r. w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji¹³ miało na celu umożliwienie biurom podróży i pasażerom łatwego dostępu do aktualnych i odpowiednich informacji dotyczących oferowanych lotów, taryf i miejsc dzięki komputerowym systemom rezerwacji, zakazując działań mogących prowadzić do dostarczania informacji niedokładnych, wprowadzających w błąd lub dyskryminujących¹⁴. Także rozporządzenie Rady (EWG) nr 295/91 z dnia 4 lutego 1991 r. ustanawiające wspólne zasady systemu odszkodowań dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład w regularnych przewozach

¹¹ Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie informowania konsumentów (opinia z inicjatywy własnej), przyjęta 14 lipca 2010 r. (Dz.Urz. UE C 44/62 z 11.2.2011).

¹² Zob. *Ibidem*, s. 65.

¹³ Dz.Urz. WE L 220/1 z 29.7.1989 ze zm.

¹⁴ Zob. bliżej I. Szymajda, M. Polkowska, *Ochrona praw pasażerów lotniczych w prawie Wspólnoty Europejskiej*, „Studia Europejskie” 2002, nr 4, s. 57–60; T. Skoczny, *Wspólna Polityka Transportowa w transporcie lotniczym*, w: *Polityki Unii Europejskiej: Polityki sektorów infrastrukturalnych. Aspekty prawne*, red. A. Jurkowska, T. Skoczny, Warszawa 2010, s. 92; M. Żylicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2002, s. 131–132.

lotniczych¹⁵, ustaliło obowiązek jasnego informowania pasażerów o mających zastosowanie zasadach dotyczących przyjęcia na pokład w przypadku lotu o zawyżonej liczbie rezerwacji. Akt ten zobowiązał do podawania tych zasad do wiadomości publicznej w biurach przewoźnika lotniczego i punktach odprawy pasażerów oraz do dostarczania każdemu pasażerowi, któremu odmówiono przyjęcia na pokład, formularza określającego zasady odszkodowań za odmowę przyjęcia na pokład¹⁶.

Jednakże te obowiązki informacyjne nie były wystarczające z punktu widzenia ochrony interesów pasażera, co znalazło wyraz w rezolucji Rady z dnia 2 października 2000 r. w sprawie praw pasażerów lotniczych¹⁷. Rezolucja ta wezwała do ulepszenia informacji udzielanych pasażerom lotniczym poprzez bardziej zrozumiałe podanie warunków umów oraz szybkie i precyzyjne informowanie o opóźnieniach, a także w sposób ogólny o wszelkich nieoczekiwanych problemach pojawiających się podczas podróży. Podjęte wówczas prace nad nowymi aktami prawa wspólnotowego doprowadziły w nowym tysiącleciu do jakościowego rozwoju prawa UE dotyczącego ochrony pasażerów lotniczych¹⁸.

Znaczącego zwiększenia ochrony praw pasażerów w transporcie lotniczym dokonało rozporządzenie (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r., zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych¹⁹. W punkcie 16 preambuły tego aktu wskazano na potrzebę zapewnienia wszystkim pasażerom podstawowych informacji o obowiązujących zasadach odpowiedzialności przewoźników lotniczych, aby pasażerowie mogli świadomie zdecydować o ewentualnym zawarciu dodatkowej umowy ubezpieczenia. Powołane rozporządzenie zobowiązało przewoźników lotniczych do dostarczenia każdemu pasażerowi odpowiednich informacji pisemnych co do granic swojej odpowiedzialności w razie śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera, zniszczenia, utraty lub uszkodzenia bagażu oraz w przypadku opóźnienia lotu. Wykonu-

¹⁵ Dz.Urz. WE L 36/5 z 8.2.1991.

¹⁶ Zob. w tych kwestiach I. Szymajda, M. Polkowska, *op. cit.*, s. 65–70; M. Żylicz, *op. cit.*, s. 141.

¹⁷ Dz.Urz. WE C 293/1 z 14.10.2000.

¹⁸ Podkreśla to T. Skoczny, *op. cit.*, s. 92.

¹⁹ Dz.Urz. UE L 140/2 z 30.5.2002.

jąc ten obowiązek, przewoźnicy wykorzystują załącznik do analizowanego rozporządzenia, będący wyciągiem z zasad odpowiedzialności ustalonych przez konwencję montrealską z dnia 28 maja 1999 r. oraz przepisy prawa UE. Tak ujęty obowiązek informacyjny wywołuje duże wątpliwości i zastrzeżenia w literaturze przedmiotu²⁰.

Szczególne miejsce wśród obowiązujących aktów prawa UE dotyczących transportu lotniczego zajmuje 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, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91²¹. Rozporządzenie to w punkcie 12 preambuły podkreśla znaczenie informowania pasażerów o odwołaniach lotów przed planowaną godziną odlotu, a w punkcie 20 wskazuje konieczność pełnego informowania pasażerów o ich prawach wynikających z odmowy przyjęcia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia ich lotów. W zależności od czasu poinformowania pasażerów o odwołaniu lotu art. 5 tego aktu uzależnia ich prawo do odszkodowania z tego tytułu, przy czym ciężar dowodu co do tego, czy i kiedy takie poinformowanie nastąpiło, spoczywa na przewoźniku lotniczym obsługującym dany lot. Wyjątkowe znaczenie ma ustalony w art. 14 rozporządzenia nr 261/2004 obowiązek informowania pasażerów o przysługujących im prawach. Przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia pasażera na pokład lub odwołuje lot, jest zobowiązany do wręczenia każdemu pasażerowi pisemnej informacji o przepisach analizowanego rozporządzenia dotyczących odszkodowania i pomocy. Odpowiednia informacja pisemna powinna być też wręczona każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem co najmniej dwugodzinnym. Poza tym pasażerowie lotniczy powinni zostać poinformowani na piśmie o sposobach skontaktowania się z wyznaczonym organem krajowym odpowiedzialnym za wykonywanie rozporządzenia nr 261/2004, do którego można składać skargi dotyczące naruszenia ustaleń tego aktu. W Polsce takim organem jest Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego i na stronie internetowej tego urzędu znajdują się informacje dotyczące praw pasażera linii lotniczych²².

²⁰ Zob. A. Kunert-Dialo, *Kolizje praw w międzynarodowym transporcie lotniczym*, Warszawa 2011, s. 75–85; M. Żylicz, *op. cit.*, wyd. II, Warszawa 2011, s. 139.

²¹ Dz.Urz. UE L 46/1 z 15.2.2004.

²² Zob. www.ulc.gov.pl.

W praktyce przewoźnicy lotniczy nie zawsze należycie wywiązują się z obowiązku aktywnego informowania pasażerów o przysługujących im prawach. Niekiedy są to informacje ogólnikowe, mylące lub nieprecyzyjne, na co zwróciła uwagę Komisja Europejska²³. Znajduje to potwierdzenie w opublikowanych w ostatnich latach raportach i analizach funkcjonowania rozporządzenia nr 261/2004 wskazujących na potrzebę dokonania jego zmian w tym zakresie²⁴. Krytyczne uwagi co do wywiązywania się z obowiązków informacyjnych przewoźników lotniczych są aktualne również w odniesieniu do stosunków z osobami niepełnosprawnymi i osobami o ograniczonej sprawności ruchowej²⁵. Praw tych osób dotyczy *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*²⁶. Powołany akt w art. 4 ust. 3 zobowiązuje przewoźnika lotniczego do publicznego udostępniania zasad bezpieczeństwa, które stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak też wszelkie ograniczenia dotyczące ich przewozu lub przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu. Z kolei art. 6 tego rozporządzenia nakłada na przewoźników lotniczych, ich przedstawicieli oraz organizatorów wycieczek obowiązek podejmowania wszelkich niezbędnych środków w celu przyjmowania zgłoszeń potrzeby pomocy na rzecz wskazanej kategorii pasażerów. Zgodnie z art. 10 tego aktu pomoc ta jest udzielana przez przewoźników lotniczych bez żadnych dodatkowych opłat i obejmuje sytuacje sprecyzowane w załączniku II, w tym przekazywanie niezbędnych informacji o locie. W ocenie Komisji Europejskiej system informowania o konieczności zapewnienia

²³ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady na mocy art. 17 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w sprawie funkcjonowania i skutków tego rozporządzenia, ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, Bruksela, 4.4.2007, KOM(2007) 168 wersja ostateczna.

²⁴ Zob. raport przygotowany na zlecenie Komisji Europejskiej przez spółkę konsultingową Steer Davies Gleave: *Evaluation of regulation 261/2004, Final report. Main report*, February 2010, London, s. 104 i nast. Zob. też dokonaną przez spółkę Milieu Ltd. analizę wyników publicznej konsultacji w sprawie praw pasażerów lotniczych przeprowadzoną przez Komisję Europejską, *Final raport. Analysis and evaluation of contributions to the public consultation on air passenger rights carried out by the European Commission from 15/12/2009 to 10/03/2010*, July 2010, s. 11–12, 45–46 i 49.

²⁵ Zob. raport Milieu Ltd. powołany w przypisie poprzednim, s. 64–65 i 68.

²⁶ Dz.Urz. UE L 204/1 z 26.7.2006.

pomocy pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej jest niewystarczający i nieskuteczny²⁷.

Cel w postaci dokładnego informowania pasażerów lotniczych ze względu na ich bezpieczeństwo o tożsamości przewoźnika lotniczego, który ma faktycznie dokonać przewozu, jak też o ewentualnych zmianach w tym zakresie, został zrealizowany w *Rozporządzeniu (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE*²⁸. Akt ten w art. 11 zobowiązał tzw. dostawców usług przewozu lotniczego (tj. przewoźników lotniczych, organizatorów wycieczek oraz sprzedawców biletów lotniczych) do informowania pasażerów o tożsamości przewoźnika lub przewoźników lotniczych wykonujących przewóz. Taka informacja powinna być przekazana pasażerowi w momencie dokonywania rezerwacji i to niezależnie od sposobu jej dokonania, jeśli tylko jest znana, a sam obowiązek jej przekazania powinien zostać wpisany do ogólnych warunków przewozu lotniczego pasażerów i bagażu, ustalonych przez danego przewoźnika. Regulacja ta zmierza do zapewnienia polityki przejrzystości w zakresie informacji związanych z bezpieczeństwem w transporcie lotniczym²⁹.

Dopełnienie omówionych obowiązków informacyjnych wobec pasażerów lotniczych znajduje się w *Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dnia 28 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Wersja przekształcona)*³⁰. Art. 23 tego aktu zobowiązał przewoźników lotniczych do podawania pełnej ceny biletów, obejmującej wszelkie dopłaty i należności związane

²⁷ Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące funkcjonowania i skutków rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, Bruksela, 11.4.2011, KOM(2011) 166 wersja ostateczna, s. 9. Sprawozdanie to jest oparte na raporcie przygotowanym na zlecenie Komisji Europejskiej przez spółkę konsultingową Steer Davies Gleave: *Evaluation of regulation 1107/2006, Final report. Main report and Appendices A–B*, June 2010, London, zwłaszcza s. 129. oraz s. 136–137.

²⁸ Dz.Urz. UE L 344/15 z 27.12.2005.

²⁹ Zob. w tych kwestiach T. Skoczny, *op. cit.*, s. 94.

³⁰ Dz.Urz. UE L 293/3 z 31.10.2008.

z ochroną lub paliwem, a także zakazał dyskryminacji cenowej związanej z obywatelstwem lub miejscem zamieszkania pasażera albo miejscem nabycia biletu lotniczego³¹. Ponadto zakres obowiązków informacyjnych w transporcie lotniczym wyznacza obecnie *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 80/2009 z dnia 14 stycznia 2009 r. w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji i uchylające rozporządzenie Rady (EWG) nr 2299/89*³², które uprościło ramy prawne takich systemów, ale utrzymało wymagania mające zapewnić udzielanie konsumentom obiektywnych informacji przez każdy komputerowy system rezerwacji. Daje temu w szczególności wyraz art. 5 powołanego rozporządzenia, który zobowiązuje, aby informacje dotyczące połączeń lotniczych dostarczane konsumentowi przez komputerowy system rezerwacji miały charakter obiektywnego wykazu, który nie wprowadza użytkowników błąd, jest łatwo dostępny i zgodny z zasadami określonymi w załączniku do tego aktu.

Przedstawiony system obowiązków informacyjnych wobec pasażerów korzystających z transportu lotniczego ma charakter pionierski, podobnie jak pionierskie są prawa pasażerów lotniczych ustalane przez odpowiednie akty prawa UE. Wywołuje to wiele problemów prawnych w praktyce, czego następstwem są już dokonane zmiany regulacji prawnych dotyczących praw pasażerów lotniczych, jak i dopiero postulowane. Ten system praw pasażerów i obowiązków informacyjnych, które są nałożone głównie na przewoźników, jest od kilku lat wykorzystywany jako wzór do wprowadzania podobnych ustaleń prawnych w innych gałęziach transportu pasażerskiego. Kierunki takich działań zapowiedziała *Biała księga Komisji Europejskiej dotycząca europejskiej polityki transportowej do roku 2010*³³, a potwierdził komunikat Komisji Europejskiej do Parlamentu Europejskiego i Rady z 16 lutego 2005 r., zatytułowany *Wzmocnienie praw pasażerów w Unii Europejskiej*³⁴.

³¹ Zakres tego obowiązku informacyjnego wywołuje wątpliwości. Zob. wniosek o wydanie przez TS UE orzeczenia w trybie prejudycjalnym w sprawie C-112/11 (Dz.Urz. UE C 173/5 z 11.6.2011).

³² Dz.Urz. UE L 35/47 z 4.2.2009.

³³ *White paper: European transport policy for 2010: time to decide*, COM(2001) 370 z 12.09.2001.

³⁴ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady: *Wzmocnienie praw pasażerów w Unii Europejskiej*, COM(2005) 46 końcowy z 16.2.2005, s. 4. Zob. J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 324.

3. Obowiązki informacyjne w transporcie kolejowym

Dla transportu kolejowego już w 1999 roku podjęto pierwsze działania wspólnotowe zmierzające do ochrony praw pasażerów kolejowych. *Rozporządzeniem Rady (WE) nr 323/1999 z dnia 8 lutego 1999 r. zmieniającym rozporządzenie (EWG) nr 2299/89 w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji*³⁵ nastąpiło rozszerzenie stosowania tego aktu na przewozy kolejowe. Dzięki temu obowiązek informacyjny ustalony w art. 4 rozporządzenia nr 2299/89, umożliwiający biuram podróży i pasażerom łatwy dostęp do aktualnych i odpowiednich informacji dzięki komputerowym systemom rezerwacji, znalazł zastosowanie do przewozów kolejowych i zostały zakazane działania mogące prowadzić do dostarczania informacji niedokładnych, wprowadzających w błąd lub dyskryminujących.

Rozpoczęte w 2004 roku prace doprowadziły do przyjęcia *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*³⁶. Ma ono szeroki zakres i obejmuje zarówno przewozy międzynarodowe, jak i krajowe. Jednak odnosi się ono tylko do przewozów wykonywanych przez przewoźników kolejowych posiadających europejską licencję zgodnie z *Dyrektywą Rady 95/18/WE z dnia 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym*³⁷. Rozporządzenie nr 1371/2007 przewiduje możliwość dokonywania zwolnień przez państwa członkowskie ze stosowania tego aktu w odniesieniu do miejskich, podmiejskich i regionalnych pasażerskich usług kolejowych i np. Polska z tej możliwości skorzystała³⁸. Takie czasowe wyłączenie wskazanych rodzajów przewozów kolejowych nie obejmuje wyłączenia stosowania wobec nich oznaczonych przepisów tego aktu, w tym art. 9 i art. 20

³⁵ Dz.Urz. WE L 40/1 z 13.2.1999.

³⁶ Dz.Urz. UE L 315/14 z 3.12.2007 oraz sprostowanie w Dz.Urz. UE L 70/47 z 14.3.2009, które wprowadziło w polskim tłumaczeniu tego rozporządzenia poprawny termin „umowa przewozu” zamiast niezgodnego z duchem języka polskiego określenia „umowa transportu”. Zob. w tej kwestii J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 324, przypis 47.

³⁷ Dz.Urz. WE L 143 z 27.6.1995 ze zm. Zwraca na to uwagę H. Zawistowska, *Ochrona praw pasażerów w regulacjach UE*, „Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia” 2010, nr 9 (4), s. 649.

³⁸ Zob. J. Gospodarek, *Zasady i zakres odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy turystycznego. Próba uogólnień*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 203, Wrocław 2011.

ust. 1 dotyczących obowiązków informacyjnych, gdyż te przepisy powołanego rozporządzenia są z dniem jego wejścia w życie, tj. 3 grudnia 2009 r., stosowane do wszelkich kolejowych usług pasażerskich na terenie całej UE na mocy art. 2 ust. 3 analizowanego aktu.

Już w preambule rozporządzenia nr 1371/2007 zostało podkreślone, że prawa pasażera kolejowego powinny podlegać ochronie, gdyż jest on słabszą stroną umowy przewozu. Jednym z tych praw jest prawo do otrzymywania informacji dotyczących połączeń kolejowych zarówno przed podróżą, jak w jej trakcie. Takie informacje powinny być przekazywane przez przewoźników kolejowych i sprzedawców biletów jak najszybciej i z odpowiednim wyprzedzeniem. Szczegółowe wymagania w tym zakresie określają tzw. specyfikacje techniczne interoperacyjności (TSI), do których odwołuje się art. 10 analizowanego rozporządzenia³⁹.

Zakres obowiązków informacyjnych przewoźników kolejowych wobec pasażerów wynika nie tylko z samego rozporządzenia nr 1371/2007, ale i z jego załączników, w tym załącznika I, którym jest wyciąg z tzw. przepisów ujednoliconych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV)⁴⁰. Wskazane postanowienia konwencyjne uzupełniają ustalenia analizowanego rozporządzenia dotyczące dostarczania informacji pasażerom kolejowym. Trzeba wskazać, że zgodnie z art. 6 tego aktu wszelkie wynikające z niego zobowiązania wobec pasażerów, w tym dotyczące obowiązku informowania, nie podlegają ograniczeniu lub wyłączeniu w drodze umownej i warunki umowne oferowane przez przewoźników kolejowych mogą być wyłącznie bardziej korzystne od określonych w tym akcie⁴¹.

³⁹ Zob. bliżej *Rozporządzenie Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei* (Dz.Urz. UE L 123/11 z 12.5.2011).

⁴⁰ W polskim tłumaczeniu tego załącznika nazwano go całkowicie błędnie jako *Wyciąg z umowy międzynarodowego przewozu osób kolejami (CIV)*, co dowodzi braku kompetencji tłumacza w tym zakresie.

⁴¹ Na szczególne znaczenie tego semiimperatywnego charakteru przepisów rozporządzenia nr 1371/2007 zwraca się uwagę w literaturze przedmiotu. Zob. M. Stec, *Ochrona pasażera w transporcie kolejowym w świetle rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady*, w: *Prawo handlowe XXI wieku. Czas stabilizacji, ewolucji czy rewolucji. Księga jubileuszowa Profesora Józefa Okolskiego*, red. M. Modrzejewska, Warszawa 2010, s. 975; J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 324.

Wśród obowiązków informacyjnych wprowadzonych rozporządzeniem nr 1371/2007 znajduje się wprowadzony w art. 7 obowiązek informowania o zaprzestaniu świadczenia określonych usług przez podanie do wiadomości publicznej decyzji podjętych w tym zakresie przed ich wejściem w życie. Szczególnie ważny jest obowiązek udzielania na żądanie pasażera informacji dotyczących podróży koleją wynikający z art. 8 ust. 1 powołanego aktu. Minimalny zakres tych informacji, które powinny być dostarczane pasażerom przed podróżą pociągiem, określa część I załącznika II do analizowanego rozporządzenia, przy czym ten obowiązek obciąża nie tylko przewoźników kolejowych i działających w ich imieniu sprzedawców biletów, ale także organizatorów turystyki. Na mocy ust. 2 powołanego artykułu na przewoźnikach kolejowych ciąży ponadto obowiązek dostarczania pasażerowi podczas podróży pociągiem przynajmniej informacji oznaczonych w części II wymienionego wyżej załącznika II⁴². Ponadto wśród obowiązków informacyjnych przewoźnika kolejowego mieści się ustalony w art. 9 rozporządzenia nr 1371/2007 obowiązek poinformowania pasażerów o możliwości, sposobach i miejscu nabycia biletu w sytuacji braku kasy biletowej i automatu sprzedającego bilety na stacji początkowej. Z kolei art. 18 analizowanego rozporządzenia odnosi się do konieczności niezwłocznego informowania pasażerów w razie opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pociągu, co wiąże się z ustalonymi w tym akcie zasadami wypłacania odszkodowania z tego tytułu oraz niesienia nieodpłatnie określonych form pomocy.

Szczególnie znaczące są ustalone w art. 20 rozporządzenia nr 1371/2007 wymagania dotyczące przekazywania osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji dotyczących dostępności przewozów kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego oraz istniejących w pociągach udogodnień dla tej grupy pasażerów. Realizacja tego obowiązku informacyjnego wiąże się z możliwością korzystania z praw podstawowych, do których należą: swoboda przemieszczania się, wolność wyboru i brak dyskryminacji.

Trzeba też wspomnieć o art. 29 rozporządzenia nr 1371/2007 zobowiązującym przewoźników kolejowych, zarządców stacji i operatorów turystyki do informowania pasażerów kolejowych o ich prawach i obowiązkach wynikających z tego aktu. Wykonanie wskazanego obowiązku informacyjnego może

⁴² Zakres tego obowiązku informacyjnego wywołuje wątpliwości, co znalazło wyraz w wniosku o wydanie przez TS UE orzeczenia w trybie prejudycjalnym w sprawie C-136/11 (Dz.Urz. UE C 173/5 z 11.6.2011).

następować przez rozpowszechnianie streszczenia przepisów analizowanego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję Europejską. Takie urzędowe streszczenie w języku polskim jest dostępne na stronach internetowych Urzędu Transportu Kolejowego⁴³. Obowiązek udostępnienia danych umożliwiających skontaktowanie się z wyznaczonym organem krajowym odpowiedzialnym za wykonywanie analizowanego rozporządzenia jest również znaczącym obowiązkiem informacyjnym wprowadzonym przez ten akt.

Ponadto zakres obowiązków informacyjnych w transporcie kolejowym wyznacza wyżej omówione rozporządzenie nr 80/2009 w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji, co wynika z art. 1 tego aktu.

4. Obowiązki informacyjne w żegludze morskiej i śródlądowej

Przewozy pasażerskie w żegludze morskiej i śródlądowej mają cechy specyficzne i nie bez trudności poddawane są regulacjom prawa UE. Jedynie do żeglugi morskiej odnosi się *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków*⁴⁴. Zakresem powołanego rozporządzenia objęte są nie tylko przewozy międzynarodowe podlegające konwencji ateńskiej z 1974 roku, zmienionej protokołem z 2002 r., ale także przewozy pasażerów i ich bagażu morskimi drogami wodnymi w obrębie jednego państwa członkowskiego UE na pokładzie statków klasy A i B w przypadkach określonych w art. 2 tego aktu. Ma to znaczenie dla kwestii zakresu obowiązku informacyjnego ustalonego w art. 7 rozporządzenia nr 392/2009. Artykuł ten zobowiązuje przewoźnika morskiego wykonującego przewóz do dostarczenia pasażerom stosownych i zrozumiałych informacji dotyczących zasad i zakresu odpowiedzialności cywilnej przewoźników za tzw. szkody osobowe pasażerów oraz utracony lub uszkodzony bagaż. Informacje te powinny być przekazane pasażerom w zasadzie przed wyjazdem, a najpóźniej w chwili wyjazdu, przy czym może to być dokonane w postaci streszczenia

⁴³ Zob. www.utk.gov.pl.

⁴⁴ Dz.Urz. UE L 131/24 z 28.5.2009.

przepisów analizowanego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję Europejską i udostępnionego publicznie.

Natomiast szerszy zakres, bo obejmujący zarówno żeglugę morską, jak i śródlądową, ma *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004*⁴⁵. Rozporządzenie to jest w pewnym stopniu wzorowane na wyżej omówionym rozporządzeniu nr 1371/2007 dotyczącym transportu kolejowego i również w preambule zostało podkreślone, że pasażer podróżujący drogą morską lub wodną śródlądową jest słabszą stroną umowy przewozu i powinien mieć zapewniony minimalny poziom ochrony. Zgodnie z art. 6 powołanego aktu wynikające z niego prawa i obowiązki, w tym obowiązki informacyjne, nie mogą zostać wyłączone ani ograniczone w drodze umownej. W świetle ustaleń preambuły rozporządzenia nr 1177/2010 o możliwości oferowania pasażerom przez przewoźników korzystniejszych warunków umownych od określonych w rozporządzeniu, należy wyciągnąć wniosek o semiimperatywnym charakterze przepisów tego aktu⁴⁶. Jego stosowanie nastąpi dopiero od 18 grudnia 2012 roku. Trzeba podkreślić wyłączenie z zakresu zastosowania tego aktu specyficznych przewozów oznaczonych w jego art. 2 ust. 2, których skala jest niewielka, a zarazem wskazać na zawartą w ust. 3 tegoż artykułu możliwość czasowego zwolnienia ze stosowania rozporządzenia nr 1177/2010 przewozów pasażerskich w transporcie krajowym statkami o wyporności poniżej 300 ton brutto.

W analizowanym rozporządzeniu ustalenia dotyczące praw osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej są bardziej rozbudowane niż w analogicznym akcie dotyczącym transportu kolejowego. Art. 9 tego aktu szczegółowo określa sposoby i zakres realizacji obowiązku informacyjnego wobec tej grupy pasażerów, dążąc do zapewnienia im niedyskryminacyjnego dostępu do usług przewozowych świadczonych przez przewoźników unijnych w żegludze morskiej i śródlądowej. Odpowiednie informacje o odwołaniu lub opóźnieniu odjazdu oraz o połączeniach alternatywnych powinny być też dostarczane w przystępnej formie osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej na podstawie art. 16 ust. 3 rozporządzenia nr 1177/2010.

⁴⁵ Dz.Urz. UE L 334/1 z 17.12.2010.

⁴⁶ Zob. J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 325.

Zgodnie z ust. 1 i 2 powołanego artykułu takie informacje powinny być przekazane wszystkim pasażerom jak najszybciej i nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży. Należy też pokreślić, że art. 22 analizowanego rozporządzenia zobowiązuje przewoźników i operatorów terminali do dostarczania pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży, ze zwróceniem szczególnej uwagi na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Ponadto w przepisach ogólnych dotyczących informacji i skarg jest ustalony w art. 23 tego aktu obowiązek przewoźników, operatorów terminali i władz portowych podawania do wiadomości publicznej informacji o prawach przysługujących pasażerom na mocy rozporządzenia nr 1177/2010. Wykonanie tego obowiązku informacyjnego może mieć miejsce w postaci streszczenia przepisów analizowanego rozporządzenia, przygotowanego i udostępnionego przez Komisję Europejską. Trzeba też wspomnieć o obowiązku przewoźników, operatorów terminali i władz portowych informowania pasażerów o danych kontaktowych wyznaczonego organu krajowego odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów omówionego rozporządzenia.

5. Obowiązki informacyjne w transporcie autobusowym i autokarowym

Prawa pasażerów korzystających z przewozów autobusami i autokarami w komunikacji międzynarodowej są uregulowane w nielicznych umowach międzynarodowych, do niedawna zaś były całkowicie pominięte w ustawodawstwie wspólnotowym oraz podlegają bardzo zróżnicowanym regulacjom prawnym państw członkowskich UE. Przy tym cechą charakterystyczną tych przewozów jest ich wykonywanie przez wyjątkowo znaczną liczbę przewoźników prowadzących tzw. małe i średnie przedsiębiorstwa. Często z tych właśnie przewozów korzystają osoby o niskich dochodach oraz osoby mieszkające na obszarach odizolowanych geograficznie. Taka właśnie ocena sytuacji w międzynarodowym transporcie autobusowym i autokarowym, zagrażająca zwłaszcza prawom osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej⁴⁷, była

⁴⁷ Zob. dokument roboczy służb Komisji dołączony jako dokument towarzyszący do wniosku Komisji w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw pasażerów w międzynarodowym transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego

źródłem podjęcia w 2008 roku przez instytucje wspólnotowe prac zmierzających do zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony pasażerom korzystającym z transportu autobusowego i autokarowego, porównywalnego z innymi rodzajami transportu.

*Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004*⁴⁸ – chociaż generalnie wzorowane na rozporządzeniach przyjętych dla transportu lotniczego i kolejowego – najbardziej zbliżone jest do analogicznego rozporządzenia nr 1177/2010 ustalonego dla żeglugi morskiej i śródlądowej. Preambuła rozporządzenia nr 181/2011 określa pasażerów przewożonych autobusami i autokarami jako słabszą stronę umowy przewozu i zobowiązuje do zapewnienia im minimalnego poziomu ochrony. Zgodnie z art. 6 tego aktu wynikające z niego obowiązki wobec pasażerów, w tym obowiązki informacyjne, nie mogą zostać ograniczone ani uchylone w szczególności w drodze umownej. Przewoźnicy mogą za to oferować pasażerom warunki umowne korzystniejsze od określonych przez analizowane rozporządzenie, co jest podstawą wniosku o semiimperatywnym charakterze przepisów tego aktu⁴⁹. Jego stosowanie nastąpi dopiero od 1 marca 2013 roku. Chociaż to rozporządzenie dotyczy nie tylko międzynarodowego transportu autobusowego i autokarowego, gdyż ma być stosowane także do krajowych usług regularnych, a w ograniczonym zakresie również do usług okazjonalnych, to znaczącym ograniczeniem zakresu tego aktu jest generalne wyłączenie przewozów na trasie krótszej niż 250 km. Ponadto państwa członkowskie mają prawo wyłączenia z zakresu stosowania analizowanego rozporządzenia usług regularnych określonych w jego art. 2 ust. 4 i 5.

Trzeba podkreślić, że w rozporządzeniu nr 181/2011 ustalenia dotyczące praw osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej są podobnie rozbudowane jak w analogicznym akcie dotyczącym żeglugi morskiej i śródlądowej. Dziwi więc i zastanawia, dlaczego w polskiej wersji językowej tego aktu kilka terminów jest przetłumaczonych znacznie gorzej, jak np. fatalne określenie „prawo do transportu” użyte w tytule art. 9. Art. 11 analizowanego

rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r., Bruksela, 4.12.2008, SEC(2008) 2954, s. 3–5.

⁴⁸ Dz.Urz. UE L 55/1 z 28.2.2011.

⁴⁹ Zob. J. Gospodarek, *Celowość ustawowych ograniczeń...*, s. 325.

aktu szczegółowo określa sposoby i zakres realizacji obowiązku informacyjnego wobec tej grupy pasażerów, dążąc do zapewnienia im niedyskryminacyjnego dostępu do usług polegających na przewozie autobusami lub autokarami. Odpowiednie informacje o odwołaniu lub opóźnieniu rozpoczęcia usługi regularnej oraz o połączeniach alternatywnych powinny być dostarczane w przystępnej formie osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej na podstawie art. 20 ust. 3 rozporządzenia nr 181/2011. Zgodnie z ust. 1 i 2 powołanego artykułu takie informacje powinny być przekazane wszystkim pasażerom jak najszybciej i nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży.

Ponadto art. 24 analizowanego rozporządzenia zobowiązuje przewoźników i podmioty zarządzające terminalami do dostarczania pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży. Przepis ten wcale nie nakazuje zwrócenia szczególnej uwagi na potrzeby w tym zakresie osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak to czyni powołany wyżej art. 22 analogicznego rozporządzenia nr 1177/2010, ale nie należy z tego wyciągać wniosku o ograniczeniu prawa do informacji tej szczególnej grupy pasażerów korzystających z transportu autobusowego i autokarowego. Potwierdzają to przepisy art. 25 ust. 1 rozporządzenia nr 181/2011 dotyczące przekazywania informacji o prawach pasażera, które na żądanie osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być jej udzielane w odpowiednich formach. Przepisy te znajdują się w rozdziale V analizowanego rozporządzenia zatytułowanym *Przepisy ogólne dotyczące informacji i skarg*⁵⁰. Nakładają one generalny obowiązek na przewoźników i podmioty zarządzające terminalami przekazywania pasażerom odpowiednich i zrozumiałych informacji o przysługujących im prawach na mocy rozporządzenia nr 181/2011. Wykonanie tego obowiązku informacyjnego następuje przez informacje dostarczane w terminalach oraz w Internecie, jak też może mieć miejsce w postaci streszczenia przepisów powołanego rozporządzenia przygotowanego i udostępnionego przez Komisję Europejską. Trzeba też wspomnieć o obowiązku przewoźników i podmiotów zarządzających terminalami informowania pasażerów o danych kontaktowych wyznaczonego organu krajowego, odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów omówionego rozporządzenia.

⁵⁰ W analizowanym rozporządzeniu angielski termin *general rules* został błędnie przetłumaczony jako *zasady ogólne* zamiast *przepisy ogólne*.

Uwagi końcowe

Dokonane w pracy analizy prowadzą do wielu znaczących wniosków o charakterze szczegółowym oraz ogólnym. Należy zaznaczyć stopniowy wzrost liczby obowiązków informacyjnych, które prawo UE nakłada głównie na przewoźników, ale także na inne podmioty działające w poszczególnych gałęziach transportu pasażerskiego. Zakres tych obowiązków rozszerza się i są one ustalane przez szczegółowo formułowane przepisy prawa UE. Szczególne znaczenie ma obowiązek informacyjny przewoźników w odniesieniu do pasażerów będących osobami niepełnosprawnymi lub osobami o ograniczonej sprawności ruchowej, gdyż wiąże się on z możliwością korzystania przez te osoby z takich praw podstawowych, jak swoboda przemieszczania się, wolność wyboru i brak dyskryminacji. W istocie we wszystkich gałęziach transportu pasażerskiego ukształtował się już ogólny obowiązek przewoźników informowania pasażerów o przysługujących im prawach na podstawie poszczególnych rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady.

Chociaż rozporządzenia wydane dla żeglugi morskiej i śródlądowej oraz transportu autobusowego i autokarowego jeszcze nie są stosowane, można już jednak stwierdzić kształtowanie się systemu praw pasażerów w UE. Należy oczekiwać, że w nieodległej przyszłości doprowadzi to do przyjęcia karty praw pasażera w UE lub może nawet unijnego kodeksu praw pasażera⁵¹. Jest to celowe, gdyż między rozporządzeniami ustalającymi prawa pasażera w poszczególnych gałęziach transportu pasażerskiego występują różnice niemające uzasadnienia w cechach specyficznych tych gałęzi. Sytuację pogarszają niedobre i niespójne tłumaczenia tych rozporządzeń na język polski. Konieczna jest też kompleksowa ocena wywiązywania się przewoźników z ich obowiązków informacyjnych wobec pasażerów, gdyż badania i raporty powołane w tym opracowaniu dowodzą, że informacje dostarczane pasażerom są nieraz ogólnikowe, mylące lub nieprecyzyjne. Ważną rolę do spełnienia w tym zakresie mają krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów poszczególnych rozporządzeń ustanawiających prawa pasażera w UE. Powinny one współpracować

⁵¹ Potwierdza to Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19.12.2011, KOM (2011) 898 wersja ostateczna, zatytułowany *Europejska wizja dotycząca pasażerów: Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu*. Akt ten zawiera niemający prawnie wiążącego charakteru załącznik *Najważniejsze prawa pasażerów w UE* i wśród dziesięciu wymienionych tam praw znajduje się prawo do informacji przed zakupem biletu oraz na różnych etapach podróży, w szczególności w przypadku jej zakłócenia.

w realizacji zapoczątkowanej przez Komisję Europejską w 2010 roku kampanii informacyjnej dotyczącej dostępu pasażerów do informacji o przysługujących im prawach.

Obowiązki informacyjne nałożone na przewoźników są niezmiernie ważne dla racjonalnego podejmowania przez pasażerów decyzji związanych z zawarciem i wykonaniem umowy przewozu oraz skutecznym dochodzeniem swoich praw w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez przewoźnika. Obecnie trudno jeszcze stwierdzić definitywne ukształtowanie się prawa podmiotowego pasażera do informacji jako odpowiednika obowiązków informacyjnych po stronie przewoźnika. W tym jednak kierunku zmierzają poddane analizie akty prawa UE. W szerszym kontekście prawo to kształtuje się w ramach prawa konsumenta do informacji, które z kolei pozostaje w związku z jednym z praw podstawowych, którym jest wolność informacji wymieniona w art. 11 Karty Praw Podstawowych UE. Trzeba stwierdzić, że uzasadniony jest wniosek mówiący o tym, iż prawo pasażera do informacji i odpowiadające mu obowiązki informacyjne przewoźnika powodują wzrost ochrony pasażera jako konsumenta. W konsekwencji lepsza jest również ochrona konsumenta korzystającego z oferowanych przez biura podróży pakietów turystycznych, w których skład wchodzi usługi przewozowe, jak też konsumenta tworzącego tzw. pakiety dynamiczne i samodzielnie zawierającego umowę przewozu za pośrednictwem stron internetowych. Niewątpliwie w jednym i drugim przypadku przyczynia się to zarazem do wzrostu popytu turystycznego.

THE SCOPE AND THE ROLE OF INFORMATION DUTIES IN RELATION TO PASSENGER – CONSUMER ON THE TOURIST MARKET IN THE EU LAW

Summary

The article indicates the role of information in legal relations to consumers. The author provides the analysis of the scope of information duties which lie on the carriers in various branches of passenger transport by EU law. The analysis relates to the regulations of the European Parliament and of the Council concerning the rights of passengers in air, rail, sea and inland waterway as well as bus and coach transport. In final conclusions the author points out to a number of questions, especially developing in EU law

the general obligation of a carrier regarding the provision of appropriate and comprehensible information on passenger rights. The regulations concerning other modes of transport were modelled on air transport regulations. Information duties of carriers lead to the development of passenger right to travel information. Consequently it will result in better protection of a passenger as a consumer and the growth of tourist demand.

Translated by Jerzy Gospodarek