POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW DLA PASAŻERÓW LOTNICZYCH

* **Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego został wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do** [**pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**](http://polubowne.uokik.gov.pl/)**.**
* **Pomoże ci, jeśli linia lotnicza nie chce uznać reklamacji w sprawie opóźnionego lub odwołanego lotu, albo odmówi przyjęcia na pokład\*.**
* **Postępowanie jest bezpłatne zarówno dla konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy.**

**[Warszawa, 23 kwietnia 2019 r.]** 10 stycznia 2017 roku weszła w życie  [ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20160001823/O/D20161823.pdf). Dzięki niej konsument, jeśli jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia przez przedsiębiorcę jego reklamacji, może rozwiązać spór polubownie (Alternative Dispute Resolution - ADR). Postępowanie polubowne jest szybsze niż sądowe – trwa maksymalnie 90 dni i przeważnie bezpłatne. W tej chwili konsument może rozwiązać spór korzystając z pomocy jednego z 10 podmiotów uprawnionych – zarówno publicznych, jak i niepublicznych. Na przykład [Inspekcja Handlowa](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595) zajmuje się rozstrzyganiem sporów związanych ze sprzedażą towarów i usług, [Rzecznik Finansowy](http://rf.gov.pl/polubowne/) oraz [Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny) **–** sporów finansowych. Wszystkie podmioty uprawnione można odnaleźć w rejestrze dostępnym pod adresem: http://uokik.gov.pl/rejestr\_podmiot\_uprawnionych.php.

Do podmiotów prowadzących postępowania ADR dołączył właśnie [Rzecznik Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego](http://www.pasazerlotniczy.gov.pl/). Rzecznik będzie pomagał w osiągnięciu porozumienia pomiędzy pasażerem a przewoźnikiem lotniczym, organizatorem turystyki albo sprzedawcą biletów. Postępowanie przed Rzecznikiem może być prowadzone w języku polskim lub angielskim, w postaci elektronicznej lub papierowej i nie wymaga obecności stron lub ich przedstawicieli. Jest bezpłatne zarówno dla pasażera, jak i linii lotniczych. Postępowanie jest dobrowolne, co oznacza, że może być prowadzone wyłącznie za zgodą obu stron sporu. Szczegółowe informacje dotyczące postępowania ADR przed Rzecznikiem Praw Pasażerów przy Prezesie ULC, instrukcje składania wniosku i formularze są dostępne na stronie <http://www.pasazerlotniczy.gov.pl/>.

Informacje dotyczące zasad i korzyści wynikających z postępowania ADR, wyszukiwarkę podmiotów uprawnionych, a także odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania znajdziesz na <http://polubowne.uokik.gov.pl/> oraz przesyłając wiadomość e-mail na adres Punktu kontaktowego ds. ADR: kontakt.adr@uokik.gov.pl.

\*Spór z zakresu rozporządzenia 261/2004/WE i rozporządzenia 2111/2005/WE