

Kalisz, dnia 23 listopada 2023 r.

[REDACTED]

## ODPOWIEDŹ NA PETYCJĘ

Na podstawie art. 13 ust. 1 i art. 15 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (t.j. Dz. U z 2018 r. poz. 870), w zw. z art. 247 i art. 238 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, informuję, że petycja [REDACTED], wniesiona w dniu 17 września 2023 r. pod sygn. 1161/23, dotycząca „umieszczenia wpisu na stronie operatora, facebook operatora/przewoźnika i opinii google informującego o bezzasadności skarg pasażerów” – została **nieuwzględniona**.

### Uzasadnienie

W dniu 17 września 2023 r., za pośrednictwem poczty elektronicznej, [REDACTED] przedłożyła spółce Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Kaliszu Sp. z o.o. (zwanej też dalej: Spółką) petycję, w celu podjęcia kroków w interesie publicznym, o następującej treści:

*„Postuluję w celach informacyjnych poprzez umieszczenie wpisu na stronie operatora, facebook operatora/przewoźnika i opinii google informującego o bezzasadności skarg pasażerów:*

- 1) tzw. ucieczka sprzed nosa pojazdu jest spowodowana martwym punktem w związku z tym kierujący pojazdem nie widzi zbliżającego się pasażera i jest zajęty włączaniem się do ruchu;*



2) *opóźnienia nie są winą operatora, a:*

- *godzinami szczytu porannymi*
- *godzinami szczytu wieczornymi*
- *zatorami drogowymi*
- *wypadkami*
- *kolizjami*
- *substancjami ropopochodnymi na jezdni*
- *kontrolą prędkości*
- *wyłączeniem jezdni z ruchu*
- *przejazdem pojazdu uprzywilejowanego*
- *przejazdem pojazdu szynowego*
- *zmianą losową trasy*
- *złą infrastrukturą drogową*
- *inwestycjami drogowymi*
- *awariami pojazdu*
- *innymi awariami w pasie pojazdu*
- *przerwa w czasie pracy*
- *przerwa ustawowa w czasie jazdy*
- *interwencja służb w pojeździe*
- *warunki atmosferyczne."*

Niezwłocznie po wpłynięciu ww. petycji została ona przedłożona Zarządowi Spółki, który na posiedzeniu w dniu 26 października 2023 r. zajął stanowisko o jej negatywnym zaopiniowaniu.

W opinii Spółki, przedmiotowa petycja nie zasługuje zatem na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (zwanej też dalej: Ustawą), przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji. W sprawie przedmiotowej petycji, realizacja wyrażonego w niej postulatu, zdaniem Spółki, nie leży w interesie publicznym.



Należy na wstępie wskazać, że treść przedmiotowej petycji zawiera nieuzasadnione twierdzenia dotyczące przyczyn bezzasadności skarg pasażerów. Wyjaśnić należy, że złożenie skargi jest prawem każdego pasażera. Każda skarga zaś ma charakter indywidualny. Nie można więc z góry określić, że dana przyczyna powoduje bezwzględnie bezzasadność danej skargi. Tytułem przykładu, wskazana w pkt 1 przez postulującą „ucieczka przed nosa pojazdu” nie zawsze musi być spowodowana tzw. martwym punktem. W takim przypadku nie można bowiem wykluczyć winy kierującego pojazdem. Również przyczyny opóźnień określone przez postulującą w pkt 2 nie zawsze mogą świadczyć o bezzasadności skargi.

Zaznaczyć należy, że przyczyny skargi mogą być różne i w tym zakresie przepisy prawa nie przewidują zamkniętego katalogu, w tym także w zakresie opóźnień. Stąd istotne jest indywidualne podejście do każdej skargi i obiektywna ocena wyartykułowanego w niej stanu faktycznego oraz wniosku czy żądania. Podkreślić przy tym trzeba, że dokonując oceny zasadności skargi Spółka kieruje się przede wszystkim dobrem pasażera i wolą załatwienia sprawy w sposób satysfakcjonujący pasażera. Nie ma więc podstaw do tego, aby w jakikolwiek sposób ograniczać prawa pasażera do złożenia przez niego skargi, w szczególności w zakresie przyczyn jej wniesienia.

Zauważyć trzeba, że obowiązujący w Spółce Regulamin Przewozu Osób i Bagażu Środkami Transportu Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Kaliszu Sp. z o.o. z dnia 28 lutego 2020 r., w § 23, określa tryb i warunki złożenia reklamacji i skargi przez pasażera. Akt ten nie określa jednak skonkretyzowanego katalogu przyczyn, dla których możliwe jest złożenie reklamacji czy skargi. Wszak wszelkie ograniczenia, pozostające w sprzeczności z obowiązującymi przepisami prawa, mogłyby naruszać prawa pasażera, będącego także konsumentem, do należytego rozpatrzenia złożonej przez niego reklamacji czy skargi.

Brak jest zatem podstaw do zamieszczenia w przestrzeni internetowej – na stronie Spółki, na portalach społecznościowych i w opiniach Google – wpisu wskazującego na przyczyny bezzasadności skarg pasażerów. W ocenie Spółki, byłoby to sprzeczne z treścią ww. Regulaminu Przewozu Osób i Bagażu, a także z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

W związku z powyższym, zdaniem Spółki, przedmiotowa petycja nie zasługuje na uwzględnienie z uwagi na brak interesu publicznego, a także nieuzasadnione twierdzenia dotyczące przyczyn bezzasadności skarg pasażerów.

### **Pouczenie**

Zgodnie z art. 13 ust. 2 Ustawy, podmiotowi wnoszącemu petycję niezadowolonemu ze sposobu jej załatwienia nie służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w Rozdziale 2 Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Prezes Zarządu  
*Tadeusz Nowacki*.....  
