

**ROZPORZĄDZENIE**  
**MINISTRA INFRASTRUKTURY I BUDOWNICTWA**<sup>1)</sup>

z dnia.....2016 r.

**zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego**

Na podstawie art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915) zarządza się, co następuje:

§ 1. W rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266) wprowadza się następujące zmiany:

1) § 5 otrzymuje brzmienie:

„§ 5. 1. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej:

- a) w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwej do załatwienia reklamacji,
  - b) w dowolnym punkcie odprawy jeżeli przewoźnik nie wskazał jednostki organizacyjnej, o której mowa w lit. a, lub
  - c) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830) zwanej dalej „Prawem pocztowym”;
- 2) ustnej do protokołu - w jednostce organizacyjnej, o której mowa w pkt 1 lit. a, w której możliwe jest złożenie reklamacji w ten sposób;
  - 3) dokumentowej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez przewoźnika;
  - 4) elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez przewoźnika i opatrzeniem

---

<sup>1)</sup> Minister Infrastruktury i Budownictwa kieruje działem administracji rządowej – transport, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Infrastruktury i Budownictwa (Dz. U. poz. 1907 i 2094).

bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

2. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróznego na doręczenie przez przewoźnika:

- 1) odpowiedzi na reklamację;
- 2) wezwania, o którym mowa w § 6 ust. 2 oraz § 6a ust. 1;

– na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego wskazanego środka komunikacji elektronicznej.

3. Jeżeli uprawniony albo podróżny nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, doręczenia, o których mowa w ust. 2, dokonywane są na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróznego do złożenia reklamacji.

4. Reklamację składa się nie później, niż w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z zastrzeżeniem art. 77 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe.”;

2) po § 5 dodaje się § 5a w brzmieniu:

„§ 5a. 1. Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę i adres zamieszkania lub siedzibę przewoźnika;
- 2) imię i nazwisko lub nazwę i adres zamieszkania lub siedzibę uprawnionego albo podróznego;
- 3) uzasadnienie reklamacji;
- 4) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 5) numer dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub inne dane określone przez przewoźnika pozwalające zidentyfikować ten dokument;
- 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 7) podpis uprawnionego albo podróznego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

2. Do reklamacji składanej w formie pisemnej załącza się odpowiednio do przedmiotu roszczenia kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, jeżeli nie posiadają danych, o których mowa w ust. 1 pkt 5, oraz kopie innych

dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

3. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej lub elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 2, w postaci elektronicznej.

4. Przewoźnik przyjmuje każdą reklamację złożoną zgodnie z warunkami, o których mowa w ust. 1-3.”;

3) w § 6:

a) ust. 1 i 2 otrzymują brzmienie:

„1. Odpowiedzi na reklamację udziela się niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez przewoźnika. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką rejestrowaną w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub przesłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jeżeli uprawniony albo podróżny wyraził taką wolę przy złożeniu reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

2. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5a ust. 1-3 przewoźnik wzywa uprawnionego albo podróżnego, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas termin, o którym mowa w ust. 1, biegnie od dnia otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.”,

b) w ust. 3 pkt 7 otrzymuje brzmienie:

„7) podpis przewoźnika - w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej.”;

4) po § 6 dodaje się § 6a w brzmieniu:

„§ 6a. 1. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może wezwać uprawnionego albo podróżnego w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów dokumentów lub poświadczonych kopii innych dokumentów, o których mowa w § 5a ust. 2. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

2. Terminu, o którym mowa w ust. 1, nie wlicza się do terminu, o którym mowa w § 6 ust. 1.

3. Oryginały dokumentów lub poświadczone kopie innych dokumentów, o których mowa w § 5a ust. 2, są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu w każdym czasie na jego wniosek. W przypadku braku wniosku, przewoźnik zwraca je najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację.

4. Zwrot dokumentów, o których mowa w ust. 3, odbywa się przez nadanie ich przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub osobisty odbiór przez uprawnionego albo podróżnego.”;

5) w § 7 w ust. 2 pkt 8 otrzymuje brzmienie:

„8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć lub sposobu złożenia reklamacji w formie dokumentowej lub elektronicznej;”;

6) w § 8 pkt 8 otrzymuje brzmienie:

„8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki organizacyjnej, w której można ją złożyć lub sposobu złożenia reklamacji w formie dokumentowej lub elektronicznej;”;

7) § 9 otrzymuje brzmienie:

„1. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek składa się w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

2. Reklamacja dotycząca sporządzonego wezwania do zapłaty zawiera dane, o których mowa w § 5a ust. 1, oraz serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.

3. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty pozostawia się bez rozpoznania w przypadku:

- 1) złożenia jej po upływie terminu określonego w ust. 1;
- 2) o którym mowa w § 6 ust. 2;
- 3) o którym mowa w § 6a ust. 1, jeżeli przewoźnik wezwał uprawnionego albo podróżnego do przekazania dokumentów”.

§ 2. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 3. Przepisy rozporządzenia dotyczące stosowania formy dokumentowej reklamacji stosuje się od dnia 8 września 2016 r.

§ 4. Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem § 1 pkt 1 w zakresie dotyczącym zmiany § 5 ust. 1 pkt 3, który wchodzi w życie z dniem 8 września 2016 r.

**MINISTER  
INFRASTRUKTURY  
I BUDOWNICTWA**

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Departamentu Kolejnictwa

Kamil Wilde

Za zgodność pod  
względem prawnym,  
legislacyjnym i redakcyjnym

PODSEKRETARZ STANU

Piotr Stomma

2016-03-10

## UZASADNIENIE

Projekt rozporządzenia stanowi wykonanie upoważnienia ustawowego określonego w art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915), zwanej dalej „Prawem przewozowym”.

Zgodnie z obecnym brzmieniem rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 1231) zwanego dalej „rozporządzeniem”, reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu oraz reklamacja gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty może być złożona wyłącznie w formie pisemnej.

Możliwość nabycia biletów na przejazdy drogą elektroniczną jest obecnie usługą szeroko rozpowszechnioną i przez to w celu zapewnienia wygody podróżnych, konieczne staje się dopuszczenie składania reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej. O potrzebie zmiany rozporządzenia w tym zakresie, niewątpliwie świadczy również fakt, że część przewoźników już umożliwia złożenie reklamacji drogą elektroniczną. Ponadto, ze względu na rosnącą ogólną liczbę składanych reklamacji, wprowadzenie opisywanych zmian przyczyni się do usprawnienia komunikacji pomiędzy podróżnymi a przewoźnikami, jak również przyspieszy tryb rozpatrywania reklamacji oraz zwiększy ilość rozpatrywanych wniosków. Zwiększenie liczby składanych i rozpatrywanych reklamacji wpłynie korzystnie na podnoszenie jakości usług świadczonych przez przewoźników.

Mając na względzie powyższe uwarunkowania, proponuje się nadać nowe brzmienie § 5 rozporządzenia. Propozycja w § 5 ust. 1 projektu zakłada stworzenie możliwie najszerszego dostępu do złożenia reklamacji, wobec czego poza formą pisemną, dokumentową i elektroniczną, podróżny będzie miał możliwość złożenia reklamacji również ustnie do protokołu, jeżeli przewoźnik posiada wyodrębnioną jednostkę, w której możliwie jest przyjęcie reklamacji w taki sposób. Złożenie reklamacji ustnie do protokołu dotyczyłoby w szczególności sytuacji nagłych i wyjątkowych, jak również stanowiłoby udogodnienie dla osób mających trudności z przygotowaniem pisma lub biegłą obsługą urządzeń elektronicznych. Jednocześnie, nie nakłada się obowiązku tworzenia wyodrębnionej jednostki, w której podróżni mogliby składać reklamacje ustnie do protokołu, gdyż rozwiązanie takie stanowiłoby nadmierne obciążenie organizacyjne dla części przewoźników.

W projektowanym § 5a rozporządzenia zmieniającego przewiduje się obowiązek podania numeru dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu. W szczególności bilety i kwity bagażowe posiadają numery, które umożliwiają ich identyfikację. Jeżeli brak jest numeru, przewiduje się, że podróżny będzie miał obowiązek podania innych danych, koniecznych do odnalezienia dokumentu, przy czym ich zakres określony zostanie przez przewoźników.

Opisane powyżej propozycje zmian zniosą obowiązek załączania oryginałów dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu. Jednocześnie w rozporządzeniu przewiduje się obowiązek złożenia kopii dokumentów dotyczących roszczenia, jeżeli identyfikacja nie jest możliwa w sposób opisany powyżej, jak również kopii dokumentów potwierdzających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Sytuacje, w których identyfikacja dokumentu nie jest możliwa mogą dotyczyć m.in. biletów sprzedawanych w formie paragonu fiskalnego lub w przypadku przewoźnika, który nie posiada systemu sprzedaży.

Jeżeli jednak wymagać tego będzie prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, przewiduje się możliwość żądania przez przewoźnika przekazania oryginałów dokumentów dotyczących umowy

przewozu oraz poświadczonych kopii innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Zgodnie ze zmienionym § 6 ust. 1 rozporządzenia, wysłanie odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej będzie odbywać się m.in. przesyłką rejestrowaną, o której mowa w art. 3 pkt 23 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830) za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Rozwiązanie takie ma na celu potwierdzenie, że odpowiedź na reklamację została wysłana w wymaganym terminie oraz odebrana przez uprawnionego albo podróznego.

Z kolei w projektowanym § 6a ust. 4 przewiduje się, że zwrot dokumentów złożonych przez uprawnionego albo podróznego nastąpi także za pośrednictwem przesyłki rejestrowanej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Wymóg zwrotnego potwierdzenia odbioru jest zasadny, w szczególności z uwagi na fakt odesłania oryginałów dokumentów.

Proponuje się również nadanie nowego brzmienia § 9, zgodnie z którym będzie możliwe złożenie reklamacji dotyczącej sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu przewozu osób lub przesyłek w formie przewidzianej dla reklamacji, wymienionej w § 5 ust. 1 rozporządzenia.

Dodatkowo, rozporządzenie określać będzie termin 12 miesięcy, w jakim należy złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu. Termin ten jest skorelowany z art. 77 ust. 1 Prawa przewozowego stanowiącym, że roszczenia dochodzone na podstawie tej ustawy lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przedawniają się z upływem roku.

Proponuje się, aby rozporządzenie weszło w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia z wyjątkiem przepisów dotyczących formy dokumentowej reklamacji, które będą mogły być stosowane od dnia 8 września 2016 r. tj. od dnia wejścia w życie przepisów ustawy z dnia 10 lipca 2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1311 oraz 1513), która rozszerza katalog form czynności prawnych m.in. o formę dokumentową.

Projektowana regulacja nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. Nr 239, poz. 2039 oraz z 2004 r. Nr 65, poz. 597) i nie podlega notyfikacji Komisji Europejskiej.

Zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. Nr 169, poz. 1414, z późn. zm.) projekt niniejszego rozporządzenia został udostępniony na stronach urzędowego informatora teleinformatycznego – Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji.

Projekt niniejszego rozporządzenia nie wymaga zaopiniowania, dokonania konsultacji albo uzgodnienia z właściwymi instytucjami i organami Unii Europejskiej lub Europejskim Bankiem Centralnym.

Projekt rozporządzenia jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

<p><b>Nazwa projektu</b></p> <p>Projekt rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego</p> <p><b>Ministerstwo wiodące i ministerstwa współpracujące</b></p> <p>Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa</p> <p><b>Osoba odpowiedzialna za projekt w randze Ministra, Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu</b></p> <p>Pan Piotr Stomma, Podsekretarz Stanu</p> <p><b>Kontakt do opiekuna merytorycznego projektu</b></p> <p>Marek Janikowski, starszy specjalista w Departamencie Kolejnictwa MliB; tel. 22 630 12 24; Marek.Janikowski@mib.gov.pl</p>	<p><b>Data sporządzenia</b></p> <p>29.01.2016 r.</p> <p><b>Źródło:</b></p> <p>Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915)</p> <p><b>Nr w wykazie prac</b></p>
--	---

**1. Jaki problem jest rozwiązywany?**

Brak możliwości składania reklamacji do przewoźników z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Uchylenie obowiązku załączania do reklamacji oryginałów dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu.

**2. Rekomendowane rozwiązanie, w tym planowanie narzędzia interwencji, i oczekiwany efekt**

W projektowanej zmianie rozporządzenia przewiduje się możliwość składania reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Dodatkowo, zakłada się możliwość złożenia reklamacji ustnie do protokołu, jeżeli przewoźnik posiada odpowiednią jednostkę organizacyjną, w której możliwe jest złożenie reklamacji w ten sposób.

Projektowana nowelizacja przewiduje uchylenie obowiązku załączania do reklamacji oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie umowy przewozu na rzecz wymogu podania w treści reklamacji numeru lub innych danych umożliwiających identyfikację dokumentu. W odniesieniu do dokumentów, których identyfikacja nie jest możliwa, zakłada się wymóg złożenia kopii, zaś przy reklamacji składanej drogą elektroniczną, dokumentów w postaci elektronicznej. Zgodnie z projektowanymi rozwiązaniami, złożenie reklamacji drogą elektroniczną i ustnie do protokołu możliwe będzie również w przypadku wezwania do zapłaty.

**3. Jak problem został rozwiązany w innych krajach, w szczególności krajach członkowskich OECD/UE?**

W zakresie przewozów lądowych, kraje członkowskie UE i OECD indywidualnie ustalają sposoby składania reklamacji.

**4. Podmioty, na które oddziałuje projekt**

Grupa	Wielkość	Źródło danych	Oddziaływanie
Przewoźnicy kolejowi	99	Urząd Transportu Kolejowego	
Przewoźnicy drogowi	ok. 100 000	własne, Główny Inspektorat Transportu Drogowego	
Przewoźnicy żeglugi śródlądowej			

**5. Informacje na temat zakresu, czasu trwania i podsumowanie wyników konsultacji**

Projekt w ramach konsultacji publicznych został przekazany następującym podmiotom:

- 1) PKP S.A.;
- 2) PKP Intercity S.A.;
- 3) PKP Cargo S.A.;
- 4) PKP SKM Trójmiasto sp. z o.o.;
- 5) Przewozy Regionalne sp. z o.o.;
- 6) Koleje Mazowieckie sp. z o.o.;
- 7) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;
- 8) Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.;
- 9) Koleje Śląskie sp. z o.o.;
- 10) Koleje Dolnośląskie S.A.;
- 11) Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.;
- 12) SKM Warszawa sp. z o.o.;
- 13) Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.;
- 14) Związek Niezależnych Przewoźników Kolejowych;
- 15) Souter Holdings sp. z o.o.;
- 16) Lux Express Polska sp. z o.o.;
- 17) Mobilis sp. z o.o.;
- 18) ITS Michalczewski sp. z o.o.;



- 19) Arriva sp. z o.o.;
- 20) B.U.T. „Żak Tourist” sp. z o.o.;
- 21) Neobus Polska sp. z o.o.;
- 22) Eurobus sp. z o.o.;
- 23) Sindbad sp. z o.o.
- 24) Podlasie – Express sp. z o.o. sp. k.;
- 25) PKS Polonus S.A.;
- 26) Szwagropol sp.j.;
- 27) Polskie Stowarzyszenie Przewoźników Autokarowych;
- 28) Zarząd Transportu Miejskiego Warszawa;
- 29) Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Łódź;
- 30) Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A w Krakowie;
- 31) Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu;
- 32) Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne we Wrocławiu;
- 33) Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku;
- 34) Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie;
- 35) Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie;
- 36) Federacja Konsumentów;
- 37) Żegluga Stołeczna sp. z o.o.;
- 38) Żegluga Augustowska sp. z o.o.;
- 39) Związek Polskich Armatorów Śródlądowych;
- 40) Poczta Polska S.A.;
- 41) InPost S.A.

Omówienie wyników konsultacji publicznych zostanie zawarte w Raporcie z konsultacji.

#### 6. Wpływ na sektor finansów publicznych

(ceny stałe z ..... r.)	Skutki w okresie 10 lat od wejścia w życie zmian [mln zł]												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Łącznie (0-10)	
<b>Dochody ogółem</b>													
budżet państwa													
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													
<b>Wydatki ogółem</b>													
budżet państwa													
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													
<b>Saldo ogółem</b>													
budżet państwa													
JST													
pozostałe jednostki (oddzielnie)													

<b>Źródła finansowania</b>	
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń	Rozporządzenie nie wpłynie na sektor finansów publicznych.

#### 7. Wpływ na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym funkcjonowanie przedsiębiorców oraz na rodzinę, obywateli i gospodarstwa domowe

Skutki

Czas w latach od wejścia w życie zmian		0	1	2	3	5	10	Łącznie (0-10)
W ujęciu pieniężnym (w mln zł, ceny stałe z ..... r.)	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw							
W ujęciu niepieniężnym	duże przedsiębiorstwa	Zmniejszenie dokumentacji prowadzonej w formie papierowej						
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw	Zmniejszenie dokumentacji prowadzonej w formie papierowej						
Niemierzalne	(dodaj/usuń)							
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń								

### 8. Zmiana obciążeń regulacyjnych (w tym obowiązków informacyjnych) wynikających z projektu

nie dotyczy

Wprowadzane są obciążenia poza bezwzględnie wymaganymi przez UE (szczegóły w odwrotnej tabeli zgodności).

tak  
 nie  
 nie dotyczy

zmniejszenie liczby dokumentów  
 zmniejszenie liczby procedur  
 skrócenie czasu na załatwienie sprawy  
 inne: ułatwienie uzyskania stosownych zezwoleń

zwiększenie liczby dokumentów  
 zwiększenie liczby procedur  
 wydłużenie czasu na załatwienie sprawy  
 inne:

Wprowadzane obciążenia są przystosowane do ich elektronizacji.

tak  
 nie  
 nie dotyczy

Komentarz:

### 9. Wpływ na rynek pracy

Rozporządzenie nie wpłynie na rynek pracy.

### 10. Wpływ na pozostałe obszary

środowisko naturalne  
 sytuacja i rozwój regionalny  
 inne:

demografia  
 mienie państwowe

informatyzacja  
 zdrowie

Omówienie wpływu

Usprawnienie realizacji obowiązków nakładanych na przewoźników oraz ułatwienie składania reklamacji przez pasażerów.

### 11. Planowane wykonanie przepisów aktu prawnego

W projekcie rozporządzenia określono, że zawarte w nim zmiany wejdą w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia z wyjątkiem przepisów dotyczących formy dokumentowej reklamacji, które wejdą w życie z dniem 8 września 2016 r. stosownie do przepisów ustawy z dnia 10 lipca 2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1311 oraz 1513), która rozszerza katalog form czynności prawnych o formę dokumentową. Zmiany te umożliwią składanie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Możliwe będzie również składanie reklamacji ustnie do protokołu, jeżeli przewoźnik dysponuje jednostką organizacyjną, w której możliwe jest złożenie reklamacji w ten sposób.

### 12. W jaki sposób i kiedy nastąpi ewaluacja efektów projektu oraz jakie mierniki zostaną zastosowane?

Wskaźnikiem ewaluacji będzie ułatwienie składania reklamacji oraz przyspieszenie ich rozpatrywania. Proponowane zmiany pozwolą również na składanie reklamacji większej liczbie podróżnych, co dodatkowo pozwoli podnieść jakość usług świadczonych przez przewoźników.

### 13. Załączniki (istotne dokumenty źródłowe, badania, analizy itp.)