

Prava putnika u prijevozu autobusima (Uredba (EU) N^o 181/2011)

Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2013./2014. godini

**REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO POMORSTVA, PROMETA I INFRASTRUKTURE**

1. lipanj 2015.

Prava putnika u prijevozu autobusima (Uredba (EU) N° 181/2011)

Izvešće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2013/2014. godini

1) Podjela zadaća između NPT-a

U Republici Hrvatskoj za provedbu Uredbe (EU) broj 181/2011 Europskog parlamenta i vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) broj 2006/2004, postoji jedno nacionalno provedbeno tijelo (NPT), a to je Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, dok je u operativnoj nadležnosti provedba u djelokrugu Uprave za cestovni i željeznički promet i infrastrukturu navedenog Ministarstva.

2) Informacije i statistika o obradi reklamacija:

Godina	Broj reklamacija	Razlog reklamacije (npr. ukidanje, kašnjenje, diskriminacija, nepružanje pomoći)	Napomene (ako ih ima):
01.03. - 31. 12. 2013.	0	-	-
01.01. - 31. 12. 2014.	0	-	-

Glavni razlog nepodnošenja prigovora putnika tijekom dosadašnjih razdoblja primjene Uredbe (EU) br. 181/2011 je prvenstveno taj što je Republika Hrvatska prihvatila dozvoljene iznimke od primjene navedene Uredbe propisane odredbom članka 2. Uredbe. Slijedom navedenog, odredbama Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 („Narodne novine“, broj 127/13), konkretno u članku 2. stavku 4. propisuje se da se do 1. ožujka 2017. godine na unutarnji linijski prijevoz putnika u Republici Hrvatskoj primjenjuju samo odredbe članka 4. stavka 2., članka 9., članka 10. stavka 1., članka 16. stavka 1. alineja (b), članka 17. stavaka 1. i 2., te članaka 24. - 28. Uredbe. Sukladno spomenutom Zakonu, člankom 2. stavkom 5. propisuje se da se do 1. ožujka 2017. odredbe navedene Uredbe neće primjenjivati niti na međunarodni linijski prijevoz

putnika u slučajevima kada se barem jedno od stajališta uključenih u red vožnje nalazi izvan područja Europske unije.

Razlog nepodnošenja prigovora vidimo i u tome što u Republici Hrvatskoj prigovor putnika o kršenjima odredaba Uredbe zaprimaju i u „prvom stupnju“ rješavaju sami prijevoznici koji su obavili prijevoz, a zbog čega smatramo da se znatan broj mogućih kršenja prava putnika propisanih Uredbom rješava u izravnoj komunikaciji između putnika i prijevoznika.

U vašoj državi članici (molimo podvučite ispravan odgovor):

- putnici mogu uvijek dostaviti svoje prigovore izravno NPT-u, ili
- **Putnici su obvezni prvo dostaviti svoje prigovore prijevozniku/upravitelju kolodvora, a prigovor podnose NPT-u samo ukoliko nisu zadovoljni rješenjem koje je ponudio prijevoznik/upravitelj kolodvora.**

Koristite li obrazac za reklamaciju na nacionalnoj razini (molimo podvučite ispravan odgovor)?

- Da (ako da, molimo da priložite primjerak)
- **Ne**

Koji se od navedenih načina komunikacije može koristiti za ulaganje reklamacija (molimo podvučite ispravan odgovor ili odgovore):

- **u papirnatom obliku**
(poštom: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Uprava cestovnog i željezničkog prometa i infrastrukture, Prisavlje 14, 10000 Zagreb);
- **u elektronskom obliku**
(e-mail: PravaPutnika.cestovni@mppi.hr);
- telefonom
(Tel.: [+385 1 6169 050](tel:+38516169050));
- **osobno u uredu NPT-a**
(Adresa: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Uprava cestovnog i željezničkog prometa i infrastrukture, Prisavlje 14, 10000 Zagreb).

Jeste li neke od reklamacija preusmjeravali NPT-ima drugih država članica? Ako da, koliko?

Ne.

Je li moguće rješavanje reklamacija putnika alternativnim načinima?

- Da (ako da, molimo navesti kako)
- **Ne**

Ako NPT donese odluku na temelju reklamacije, je li ta odluka obvezujuća i za podnositelja reklamacije i za prijevoznika, upravitelja kolodvora i dr. protiv kojega je reklamacija upućena?

Prema Zakonu o provedbi Uredbe 181/2011, odredbom članka 5. propisuje se da u slučaju kada prijevoznik nije riješio prigovor putnika u skladu s odredbom članka 27. navedene Uredbe, putnik ima pravo uložiti žalbu Ministarstvu pomorstva, prometa i infrastrukture kao nadležnom tijelu. Nakon toga, Ministarstvo će bez odlaganja i najkasnije do 30 dana od dana kada je žalba uložena, putnika pisanim putem izvijestiti o utvrđenim činjenicama i mjerama koje su poduzete. Putnik koji nije zadovoljan s poduzetim mjerama u propisanom vremenu (30 dana od zaprimanja obavijesti Ministarstva) može pokrenuti upravni spor kod nadležnog upravnog suda.

Imate li ikakvih informacija o broju reklamacija koje su putnici uložili prijevoznicima, upraviteljima kolodvora, prodavateljima karata i dr. koji posluju na području vaše države članice od 1. 03. 2013.? (Ako da, molimo navedite broj tih reklamacija.)

S obzirom da većinu usluga na komercijalnoj osnovi pružaju privatni pružatelji usluga, nije bilo moguće prikupiti podatke koji se odnose na ovo pitanje.

3) Informacije i statistika o sankcijama:

U 2014. godini prijevoznicima ili upraviteljima kolodvora u Republici Hrvatskoj nisu izrečene nikakve sankcije.

Izričete li sankcije u postupcima pokrenutim na temelju reklamacija ili na vlastitu inicijativu NPT-a?

Budući da nije bilo izrečenih sankcija nije moguće odgovoriti na ovo pitanje.

Izriču li sankcije NPT ili d4ruga tijela (ako se radi o drugim tijelima molimo navesti ime)?

Budući da nije bilo izrečenih sankcija nije moguće odgovoriti na ovo pitanje.

4) Ostale aktivnosti koje se odnose na ispravnu provedbu Uredbe:

Kako pratite poštovanje li prijevoznici/upravitelji kolodvora/ prodavatelji karata i dr. uredbu? Provodite li inspekcijske preglede?

Nadzor poštivanja prava putnika propisanih Uredbom provodi se i redovitim/kontinuiranim aktivnostima inspekcije cestovnog prometa Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture. Daljnji rad i napore za provedbu predmetne Uredbe potrebno je prvenstveno usmjeriti na osposobljavanje prijevoznika i upravitelja kolodvorskih usluga.

Suradujete li s organizacijama koje predstavljaju putnike, invalide, udrugama potrošača i drugim tijelima? (ako da, molimo navesti)

Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture redovito komunicira s predstavnicima organizacija i udruga osoba s invaliditetom u sklopu svog redovitog rada. Osoba za kontakt Ministarstva, ujedno je i član Povjerenstva Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom.

Suradujete li s NPT-ima iz drugih država članica (u radu po reklamacijama, zajedničkim inspekcijama i sl)? (ako da, molimo pojasnite)

Do sada nije bilo takvih oblika suradnje.

Jeste li poduzimali ikakve aktivnosti informiranja o pravima putnika? (ako da, molimo pojasnite)

Informacije o pravima putnika su zajedno s kontaktnim podacima i korisnim poveznicama objavljene na službenoj mrežnoj stranici Ministarstva na hrvatskom i engleskom jeziku. Također, neki veći prijevoznici opsežne informacije o ostvarivanju prava putnika u prijevozu autobusima imaju objavljene na svojim mrežnim stranicama.

Člankom 11. Uredbe propisuje se da "*U suradnji s organizacijama koje predstavljaju invalide i osobe smanjene pokretljivosti, prijevoznici i upravitelji kolodvora će, gdje god je prikladno preko svojih organizacija, uspostaviti nediskriminativne uvjete pristupa prijevozu invalida i osoba smanjene pokretljivosti. Uvjeti pristupa propisani u stavku 1, uključujući i tekst propisa Unije ili međunarodnih propisa kojima su utvrđeni sigurnosni zahtjevi na kojima se takav nediskriminativan pristup temelji treba biti stavljen na raspolaganje javnosti od strane prijevoznika i upravitelja kolodvora u fizičkim obliku ili na internetu, u pristupačnom obliku na zahtjev, na istom jeziku na kojemu se informacije obično objavljuju svim putnicima.*" Kako se ova odredba provodi u vašoj državi članici?

Dio prijevoznika objavio je na svojim mrežnim stranicama sadržaje vezane za ostvarivanje prava putnika u prijevozu autobusima. Osim toga, na nekim kolodvorima postavljeni su plakati s informacijama kao i brošure o ostvarivanju navedenih prava. U budućnosti se planiraju daljnje aktivnosti upoznavanja šire javnosti s pravima putnika u prijevozu autobusima.