

Prava putnika koji putuju običnim i turističkim autobusima (Uredba (EU) N° 181/2011)

Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2015/16. godini

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

1. lipnja 2017

Prava putnika koji putuju običnim i turističkim autobusima (Uredba (EU) N° 181/2011)

Izješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2013/14. godini

1) Podjela zadaća između NPT-a

U Republici Hrvatskoj postoji jedno nacionalno provedbeno tijelo (NEB) for the Regulation (EU) N° 181/2011, a to je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, a u operativnoj je nadležnosti Uprave za cestovni i željeznički promet i infrastrukturu.

2) Informacije i statistika o obradi reklamacija:

Godina	Broj reklamacija	Razlog reklamacije (npr. ukidanje, kašnjenje, diskriminacija, nepružanje pomoći)	Napomene (ako ih ima):
1. 1. 2015 – 31. 12. 2015	1	ukidanje	-
1. 1. – 31. 12. 2016.	2	ukidanje kašnjenje	-

Glavni razlog nepostojanja nikakvih reklamacija u spomenutom razdoblju je taj što Republika Hrvatska prihvaća odobrene iznimke propisane u članku 2. Uredbe (EU) br. 181/2011. Stoga se Zakonom o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011, u članku 2, stavku 4, propisuje da se do 1. 03. 2017. na unutarnji linijski prijevoz u RH 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. Nadalje, spomenuti Zakon, sukladno odredbi članka 2, stavka 5. propisuje se da se do 1. 03. 2017. Uredba (EU) 181/2011 neće primjenjivati na međunarodni linijski prijevoz putnika u slučajevima kada se barem jedno od stajališta uključenih u vozni red nalazi izvan EU.

Također i zbog toga što u RH reklamacije putnika o kršenjima odredaba Uredbe (EU) 181/2011 rješavaju prijevoznici koji su prigovor primili, smatramo da se znatan broj reklamacija rješava u izravnoj komunikaciji između putnika i prijevoznika.

U vašoj državi članici (molimo podvucite 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 ako nisu zadovoljni rješenjem koje je ponudio prijevoznik/upravitelj kolodvora.**

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

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

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

- **u papirnatom obliku**
(poštom: Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Prisavlje 14, 10000 Zagreb; fax: +385 1 6195 941)
- **u elektronskom obliku**
(e-mail: PravaPutnika.cestovni@mmpi.hr)
- telefonom
(Tel.: +385 1 6169 050)
- **osobno u uredu NPT-a**
(Adresa: 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 provedbu Uredbe 181/2011, članak 5, u slučaju kada prijevoznik nije riješio reklamaciju putnika u skladu s člankom 27. Uredbe (EU) 181/2011, putnik ima pravo uložiti žalbu Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture. Ministarstvo će bez odlaganja, a najkasnije do 30 dana nakon datuma kada je žalba uložena, izvijestiti putnika u pisanom obliku o utvrđenim činjenicama i mjerama koje je poduzelo. Putnik koji nije zadovoljan s poduzetim mjerama u propisanom vremenu 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 pružaju na komercijalnoj osnovi privatni pružatelji usluga, nije bilo moguće prikupiti podatke koji se odnose na ovo pitanje.

3) Informacije i statistika o sankcijama:

Tijekom 2015. i 2016. godine hrvatskim prijevoznicima ili upraviteljima kolodvora 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 druga 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 provodi se redovitim i neprekidnim aktivnostima Inspekcije cestovnog prometa. Daljnji rad potreban je na osposobljavanju prijevoznika za provedbu Uredbe.

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

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture redovito komunicira s predstavnicima organizacija u sklopu zajedničkih aktivnosti.

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

Do sada nije bilo takve suradnje.

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

Informacije o pravima putnika do sada su se zajedno s kontaktnim podacima i korisnim poveznicama objavljivali na službenoj internet stranici ministarstva na hrvatskom i engleskom jeziku. Neki veći prijevoznici imaju opsežne informacije o propisima na svojim internet 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 internet stranicama sadržaje vezane uz prava putnika. Osim toga, na nekim kolodvorima postavljeni su plakati s informacijama o tim pravima. Planiraju se znatne daljnje aktivnosti upoznavanja javnosti s pravima koje imaju.