

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

Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2017/2018 godini

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

1. lipanj 2019.

Prava putnika koji putuju običnim i turističkim autobusima (Uredba (EU) N° 181/2011)
Izvešće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2017/18 godini

1) Podjela zadaća između NPT-a

U Republici Hrvatskoj postoji jedno nacionalno provedbeno tijelo (NPT) za provedbu Uredbe (EU) N° 181/2011, a to je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, a u operativnoj je nadležnosti Uprave kopnenog prometa i inspekcije.

2) Informacije i statistika o obradi reklamacija:

Godina	Broj reklamacija	Razlog reklamacije (npr. ukidanje, kašnjenje, diskriminacija, nepružanje pomoći)	Napomene (ako ih ima)
1. 1. 2017. – 31. 12. 2017.	0	/	/
1. 1. 2018. – 31. 12. 2018.	22	-kašnjenje, neprofesionalno ponašanje vozača, prodaja karata, gubitak prtljage, povrat iznosa cijene prijevoza, nerješavanje po prigovoru putnika u zadanom roku	/

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 članka 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 podvucite ispravan odgovor):

o putnici mogu uvijek dostaviti svoje prigovore izravno NPT-u, ili

o **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 podvucite ispravan odgovor)?

o Da (ako da, molimo da priložite primjerak)

o **Ne**

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

o **u papirnatom obliku**

(poštom: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Uprava kopnenog prometa i inspekcije, Prisavlje 14, 10000 Zagreb);

o **u elektronskom obliku**

(e-mail: PravaPutnika.cestovni@mppi.hr);

o **telefonom**

(Tel.: +385 1 6169 050);

o **osobno u uredu NPT-a**

(adresa: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Uprava kopnenog prometa i inspekcije, 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?

o Da (ako da, molimo navesti kako)

o **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 2017. i u 2018. 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 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 poštujte 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.

Suradujete 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 i udruga osoba s invaliditetom u sklopu svog redovnog rada.

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 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 ostvarivanju prava putnika u prijevozu autobusima objavljene 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 kao i brošure o ostvarivanju navedenih prava. Prema informacijama koje su dostavili prijevoznici isti imaju određeni broj autobusa prilagođeni prijevozu invalida i osoba smanjene pokretljivosti, a pored navedenog prijevoz na međugradskim i međužupanijskim linijama omogućen za invalide i osobe smanjene pokretljivosti, na način da im asistira osposobljeno osoblje prijevoznika, sukladno odredbama navedene Uredbe. Planiraju se i daljnje aktivnosti upoznavanja javnosti s pravima koje imaju.