

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

**Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2019./2020. godini**

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

**1. lipanj 2021.**

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

**Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2019./2020. 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 za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju.

**2) Informacije i statistika o obradi reklamacija:**

Godina	Broj reklamacija	Razlog reklamacije (npr. ukidanje, kašnjenje, diskriminacija, nepružanje pomoći)	Napomene (ako ih ima)
<b>1. 1. 2019. – 31. 12. 2019.</b>	<b>71</b>	-kašnjenje, otkazivanje putovanja, pogreška pri prodaji karata, rezervacija se ne uvažava, gubitak prtljage, povrat iznosa cijene prijevoza, neažurne informacije o linijama na internetu, autobus u kvaru.	/
<b>1. 1. 2020. – 31. 12. 2020.</b>	<b>38</b>	-otkazivanje prijevoza od strane prijevoznika, gubitak prtljage i kašnjenje.	*zbog pandemije COVIDA-19 broj putovanja se smanjio, a time i broj pritužbi.

U odnosu na prethodno Izvješće koje odnosilo na primjenu Uredbe (EU) br. 181/2011 u 2017. i 2018. godini, u 2019. godini vidljivo je povećanje broja prigovora putnika, a koje pokazuje da su informacije o pravima putnika transparentne i lako dostupne te da su došle do adresata koji se u ostvarivanju svojih putničkih prava sve više koriste pravnom zaštitom koja im je na raspolaganju temeljem Uredbe (EU) br. 181/2011 i Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 („Narodne novine“, broj 127/13).

Razlog što prigovora nema u još većem broju nalazimo 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 2020. godini broj putovanja se drastično smanjio iz razloga krize nastale zbog pandemije COVIDA-19, na globalnoj razini te se sukladno smanjenom broju putovanja smanjio i broj pristiglih prigovora, a oni koji su pristigli većinom su se odnosili na otkazivanje putovanja od strane 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 za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju, 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 za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju, 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 2019. i u 2020. godini prijevoznicima ili upraviteljima kolodvora u Republici Hrvatskoj izrečeno je nekoliko sankcija.

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

U smislu provedbe Uredbe 181/2011 sankcije se izriču na temelju reklamacija putnika.

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

S obzirom da je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture NPT u smislu provedbe Uredbe 181/2011 sankcije se mogu izreći jedino od strane NPT-a.

**4) Ostale aktivnosti koje se odnose na ispravnu provedbu Uredbe:** *Kako pratite poštuju li prijevoznici/upravitelji kolodvora/ prodavatelji karata i dr. uredbu? Provodite li inspeksijske 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 međuzupanijskim linijama omogućen za invalide i osobe smanjene pokretljivosti, na način da im asistira osposobljeno osoblje prijevoznika, sukladno odredbama navedene Uredbe. I dalje se nastavlja kontinuirano raditi na upoznavanju javnosti s pravima koje imaju sukladno Uredbi 181/2011.