

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

Izvješće o aktivnostima Republike Hrvatske u 2021. i 2022. godini

I- Informacije o nacionalnom sustavu

U Republici Hrvatskoj postoji jedno nacionalno tijelo za provedbu Uredbe (EU) br. 181/2011 – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, a u operativnoj je nadležnosti Uprava za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju.

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture je ministarstvo u Vladi Republike Hrvatske i jedini je nacionalni izvršitelj Uredbe (EU) br. 181/2011 u Republici Hrvatskoj. Budući da je dio Vlade RH, sredstva su osigurana kroz državni proračun.

U Republici Hrvatskoj uz Uredbu (EU) br. 181/2011 postoji Zakon za provedbu Uredbe 181/2011, no implementacijom Uredbe u nacionalno pravo nije stvorena sudska praksa. Nije bilo značajnijih revizija nacionalnog zakonodavstva.

II- Tržište cestovnog prijevoza

Popis glavnih prijevoznika koji trenutno obavljaju prijevoz putnika (tj. usluge gdje je planirana udaljenost 250 km ili više)	
1. FLIXBUS CEE SOUTH d.o.o. Radnička cesta 37b, Zagreb	4. CROATIA BUS d.o.o. AVENIJA MARINA DRŽIČA 4, ZAGREB
2. ČAZMATRANS PROMET d.o.o. Milana Novačića 10,	5. PRESEČKI GRUPA d.o.o. FRANA GALOVIĆA 15, KRAPINA
3. AUTOTRANS d.d. Šetalište 20.travnja 18, Cres	6. VINCEK d.o.o. VARAŽDINSKA ULICA, ODVOJAK II BR. 2, JALKOVEC, VARAŽDIN

III- Postupak zaprimanja prigovora

NPT rješava pojedinačne prigovore, no putnici su dužni svoje prigovore prvo podnijeti prijevozniku/upravi kolodvora, a pritužbu NPT -u mogu podnijeti samo ako nisu zadovoljni rješenjem ponuđenim od strane prijevoznika/upravljača kolodvora. Prema Zakonu za provedbu Uredbe 181/2011, članku 5., u slučaju da prijevoznik nije riješio prigovor putnika u roku i sukladno članku 27. Uredbe (EU) br. 181/2011, putnik ima pravo podnošenja prigovora Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture. Ministarstvo će bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, pisanim putem obavijestiti putnika o utvrđenom činjeničnom stanju i mjerama koje je poduzelo. Većinu prigovora na kršenje odredaba Uredbe (EU) br. 181/2011 rješava prijevoznik koji je zaprimio prigovor. Svaki putnik koji nije zadovoljan poduzetim mjerama (ili nisu poduzete u propisanom roku) može pokrenuti upravni spor kod nadležnog upravnog suda. Ne postoji obrazac za pritužbe na nacionalnoj razini, ali se pritužbe mogu podnijeti u papirnatom obliku (poštom: Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Prislavlje 14, 10000 Zagreb; faksom: +385 1 6195 941), elektroničkim putem (E-mailom: PravaPutnika.cestovni@mmpi.hr) i telefonom (Tel.: +385 1 6169 050).

U odnosu na prethodna Izvešća o radu Republike Hrvatske broj pritužbi putnika je povećan, što pokazuje da su informacije o pravima putnika transparentne i lako dostupne te da su stigle do adresata. Slijedom navedenog putnici su sve skloniji ostvarivanju svojih prava koja su im dana Uredbom (EU) br. 181/2011 i Zakonom o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011. Također, s obzirom na to da u Republici Hrvatskoj prigovore putnika na kršenje odredaba Uredbe (EU) br. 181/2011 rješava prijevoznik koji je prigovor zaprimio, smatramo da se velik broj prigovora rješava u neposrednoj komunikaciji putnika i prijevoznika.

Prijevoznik na svojim web stranicama objavljuje sadržaje vezane uz ostvarivanje prava putnika. Također, na autobusnim kolodvorima postavljeni su plakati s informacijama o ostvarivanju ovih prava. Prema informacijama prijevoznika, postoje autobusi opremljeni za prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Također, osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu putovati uz pomoć prijevoznika s educiranim osobljem, sukladno Uredbi. Kontinuirano se radi na upoznavanju javnosti s pravima koja imaju prema Uredbi 181/2011.

IV- Statistika zaprimljenih prigovora

Uglavnom se žalbe podnose na kašnjenja (7 slučajeva), gubitak prtljage (5 slučajeva), probleme s kartama (2 slučaja), neispravnost vozila (4 slučaja) i otkazivanje (6 slučajeva). Povećan broj otkazivanja od strane prijevoznika uzrokovan je pandemijom COVID-19.

Tablica IV.1 – Statistički podaci prigovora zaprimljenih od strane Nacionalnog provedbenog tijela

Godina	Broj pritužbi	Razlog za prigovor							Komentari
		Pravo na informacije o putovanju (Članak 24)	Pravo na pomoć na označenim autobusnim kolodvorima i u autobusima (Članak 13)	Odštetna za invalidska kolica i drugu opremu za kretanje (Članak17)	Pomoć u slučaju otkazanih polazaka ili kašnjenja pri polasku (Članak 21)	Nastavak, preusmjerenje i povrat (Članak 19)	Smrt ili osobna povreda putnika i gubitak ili oštećenje prtljage (7)	Drugo	
Od 1 .siječnja do 31 . prosinca 2021	12	x	x	x	4	6	1	x	
Od 1 . siječnja do 31 .prosinca 2022	11	2	x	1	3	x	1	4	

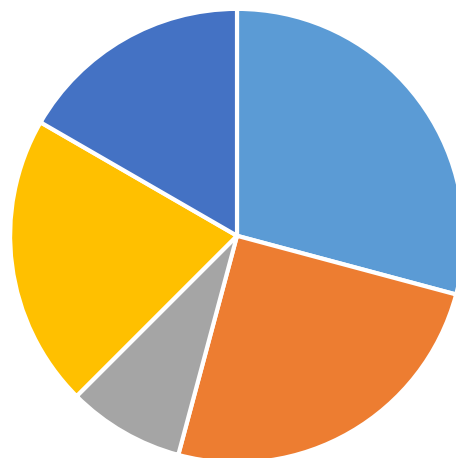
Table IV.2 –statistički podaci svih prigovora

Godina	Broj pritužbi	Razlozi za prigovor							Komentari
		Pravo na informacije o putovanju (Članak 24))	Pravo na pomoć na označenim autobusnim kolodvorima i u autobusima (Članak 13	Odštetna za invalidska kolica i drugu opremu za kretanje (Članak17)	Pomoć u slučaju otkazanih polazaka ili kašnjenja pri polasku (Članak 21)	Nastavak, preusmjerenje i povrat (Article 19)	Smrt ili osobna povreda putnika i gubitak ili oštećenje prtljage (Article 7)	Drugi	
Od 1 . siječnja do 31 . prosinca 2021.									
Od 1 . siječnja do 31. prosinca 2022									

S obzirom na činjenicu da većinu usluga komercijalno pružaju operateri iz privatnog sektora, nije bilo moguće prikupiti podatke za ovo pitanje.

Udjeli u vrstama prigovora

■ Kašnjenja ■ Otkazivanja ■ Izdavanje karata ■ Gubitak prtljage ■ Vozilo u kvaru



V- Sankcije i kazne

Informacije o postupku izricanja sankcija I kazni

U Republici Hrvatskoj postoji Zakon za provedbu Uredbe (EU) br. 181/2011 koji sadrži nacionalna pravila o kaznama i sankcijama. Propisane kazne razvrstane su za prijevoznike, za prodavače karata, upravitelje autobusnih kolodvora i za organizatore putovanja.

- **Informacije I statistika sankcija I kazni**

Sankcije u smislu Uredbe (EU) br. 181/2011 temelje se na pritužbama putnika. S obzirom da je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture nacionalno izvršiteljsko tijelo za Uredbu (EU) br. 181/2011 - sankcije može izreći samo nacionalno provedbeno tijelo. Budući da su sve pritužbe riješene nagodbom, tijekom 2021. i 2022. nije bilo izricanja sankcija hrvatskim prijevoznicima ili upravama kolodvora.

VI- Radnje poduzete za provedbu i praćenje Uredbe

Provedba i praćenje članka 11. koji se odnosi na dostupnost i informiranost, kao i članaka 13. i 14. koji se odnose na pravo na pomoć i uvjete pomoći

U Republici Hrvatskoj NPT je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture i dio je Vlade Republike Hrvatske tako da postoji mogućnost obavljanja inspekcijskog nadzora. Osim toga, najbolji uvid u stanje daju pritužbe građana i putnika koje se podnose s obzirom na Uredbu (EU) br. 181/2011, ali i koje nisu u vezi s Uredbom. Budući da je ovaj NPT u operativnoj nadležnosti Uprave za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju, koje o krovno tijelo za promet u Republici Hrvatskoj dobija puno pritužbi, a putem toga često dobivamo i informacije o „stanju na terenu“ i praksi.

Provedba i praćenje članka 16. o obuci u vezi s invaliditetom

U Republici Hrvatskoj postoji podzakonski akt – Pravilnik o početnoj kvalifikaciji i periodičnoj izobrazbi vozača koji propisuje obvezu stjecanja početne kvalifikacije i periodične izobrazbe vozača. Osposobljavanje u smislu Uredbe (EU) br. 181/2011 provodi se u sklopu početnog osposobljavanja i povremenog osposobljavanja što se dokazuje svjedodžbom o stručnoj osposobljenosti.

Provedba i praćenje članaka 20. i 21. o informiranju i pomoći u slučaju otkazanih ili odgođenih polazaka

Kao što je prije navedeno, putnik prvo podnosi svoju pritužbu prijevozniku, a zatim NPT -u ako nije zadovoljan odgovorom. To je način na koji NPT prati ostvaruju li se prava putnika. NPT obično upozorava prijevoznika ako se situaciji ne pristupi ispravno. Što se tiče praćenja primaju li putnici informacije potrebne u članku 20. i 21., NPT redovito provjerava web stranice prijevoznika, a informacije o pravima putnika dostupne su i na službenoj web stranici NPT-a.

Provedba i praćenje članka 25. o informacijama o pravima putnika

NPT nadzire web stranice prijevoznika i također na našim web stranicama pruža informacije o pravima putnika. Također, budući da je NPT Ministarstvo i dio Vlade RH, imamo i mogućnost obavljanja inspekcijskog nadzora.

Provedba i praćenje članka 26. o pritužbama

NPT prati da su prijevoznici uspostavili mehanizam za rješavanje pritužbi putem desk istraživanja, nadzorom web stranica prijevoznika i inspekcijskim nadzorom.

VII- Zaključak i evaluacije uočene od prethodnog izvješćivanja

U usporedbi s prethodnim dvogodišnjim izvješćem ovog NPT -a, možemo primijetiti da je broj pritužbi zbog pandemije COVID-19, broj putovanja drastično smanjen na globalnoj razini, a samim time i broj pritužbi. Što se tiče razloga reklamacija, isti su kao i prethodnih godina.