

Zpráva o prosazování nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě

Z článku 29 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (dále jen „**Nařízení**“) vyplývá povinnost všech subjektů příslušných pro prosazování tohoto nařízení do 1. 6. 2015 a každé dva roky poté zveřejnit zprávu o své činnosti v předchozích dvou kalendářních letech. Tato zpráva, jejíž formát byl vytvořen Evropskou Komisí (dále jen „**EK**“), obsahuje zejména popis opatření přijatých za účelem provedení tohoto Nařízení a statistiky uplatněných stížností a sankcí¹. Subjekty příslušnými k prosazování Nařízení jsou především dopravní úřady a Ministerstvo dopravy (dále jen „**MD**“). MD zpracovalo zprávu za celou Českou republiku s výjimkou Magistrátu hl. m. Prahy, Krajského úřadu Středočeského kraje a Krajského úřadu Ústeckého kraje, které MD nezaslaly podklady. Tuto souhrnnou zprávu MD zveřejňuje na svých webových stránkách.

1. Rozdělení pravomocí mezi subjekty příslušnými pro prosazování Nařízení

Vůči dopravci je orgánem příslušným pro prosazování Nařízení, v případě mezinárodní linkové autobusové dopravy MD a v ostatních případech dopravní úřady, jimiž jsou krajské úřady, resp. Magistrát hl. m. Prahy. Vůči provozovateli terminálu je tímto orgánem dopravní úřad a vůči provozovateli cestovní kanceláře nebo cestovní agentury vykonává tuto působnost obecní živnostenský úřad². Tyto orgány jsou vykonavateli veřejné správy. Soukromoprávní nároky vyplývající z neplnění smluv (např. náhrada jízdného) musí cestující uplatnit u soudů.

Pravomoc a příslušnost dopravních úřadů a MD v oblasti silniční dopravy upravuje vedle Nařízení i zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, v případě živnostenských úřadů zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech, ve znění pozdějších předpisů.

2. Informace a statistika o vyřizování stížností

¹ Součástí této zprávy jsou i stížnosti na porušení povinností vyplývajících pravděpodobně i z jiných předpisů souvisejících se silniční dopravou, než jen z Nařízení, protože však MD nemá dostatek podkladů pro posouzení, zda některé stížnosti spadají pouze do působnosti Nařízení.

² MD nemá informace, že by byly uloženy živnostenskými úřady sankce provozovatelům cestovních kanceláří a cestovních agentur dle Nařízení. Pro úplnost MD uvádí, že cestovní kanceláře a agentury jsou kontrolovány především Českou obchodní inspekcí z hlediska ochrany práv spotřebitelů upravených příslušnými právními předpisy, např. nekalé a klamavé obchodní praktiky, diskriminace spotřebitele, informační povinnosti vůči spotřebitelům apod., na základě kterých mohou být cestovní kanceláře a agentury postihovány za porušení povinností obdobných povinnostem upraveným v Nařízení.

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti (zrušení, zpoždění spoje, diskriminační přístup, chybějící pomoc osobám se zdravotním postižením apod.)	Bližší informace
1. ledna 2017 – 31. prosince 2017	MD – 4 MPO – 0 MSK – 0 LBK – 1 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – Nemáme zprávu OLK – 0 VSČ – 0 SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 ZLK – 1 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0 JČK – 0	LBK - Nevhodný postup revizora ZLK - Nepřistavení spoje na lince, která není v závazku veřejné služby Zlínského kraje MD - Nerealizovaný spoj, 2x, zpožděný spoj 1x	LBK - Dopis zákonného zástupce cestující informující o stížnosti podané dopravci ve věci nevhodného postupu revizora při kontrole jízdenek a žádající o stanovisko DÚ Libereckého kraje v této věci ZLK - Stížnost byla důvodná, jednalo se o technickou závadu na autobuse a cestující využili jiného dopravce veřejné linkové dopravy
1. ledna 2018 – 31. prosince 2018	MD – 13 MPO – 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – Nemáme zprávu OLK – 0 VSČ – 0 SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 ZLK – 1 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0 JČK – 0	MD – Nenahrazení nákladů vzniklých s nerealizováním spoje nebo zpoždění spoje 4x, postoupení pro nepřislusnost 2x, zpoždění spoje 3x, technický stav autobusů 2x, nevhodné chování řidiče 2x ZLK – Nezastavení autobusu na autobusové zastávce	MD – Dopravci cestujícím náklady v rámci smírného řešení uhradili, v případech stížností k jejichž řešení není MD příslušné, dochází k postoupením zahraničním orgánům, Česká obchodní inspekce postoupila stížnosti cestujících na texhnický stav vozidel dopravce ZLK – Stížnost byla nedůvodná, předmětná autobusová zastávka byla v tuto dobu dočasně přemístěna a tím neobsloužena

2.1 Může cestující podat stížnost přímo kontrolnímu orgánu, nebo musí cestující podat nejprve stížnost dopravci (provozovateli terminálu), a až pak může následně podat stížnost kontrolnímu orgánu?

V České republice může cestující podat stížnost přímo kontrolnímu orgánu. Důvodem relativně nízkého počtu stížností je pravděpodobně vysoká konkurence na trhu autobusové dopravy, kdy jsou dopravci nuceni maximálně vycházet cestujícím vstříc a tudíž i řešit požadavky cestujících k jejich spokojenosti.

2.2 Je v ČR předepsaný vzor formuláře pro podání stížnosti?

Ne, není. Forma podání stížnosti je volná.

2.3 Jakým způsobem může cestující podat stížnost?

Cestující může podat stížnost písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Za podmínky, že podání je do 5 dnů potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě první, je možno je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálnopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu³.

2.4 Postoupilo MD stížnost zahraničnímu kontrolnímu orgánu?

Ano, MD postoupilo dne 12.03.2018 stížnost cestujícího týkající se zpožděného spoje na lince z Krakowa do Bohumína. Vzhledem k tomu, že autobusová linka začínala v Krakowě, je dle čl. 28 odst. 1 Nařízení příslušný polský subjekt určený pro prosazování Nařízení (Główny Inspektorat Transportu Drogowego). Dále MD postoupilo dne 05.09.2018 stížnost cestujícího Jozefa Dučáka týkající se absence náhradního spoje společnosti Tourbus a.s. a nevydání přepravních dokladů cestujícím při provozu osobní dopravy na lince z Košic do Prahy. Vzhledem k tomu, že autobusová linka začínala v Košicích, je dle čl. 28 odst. 1 Nařízení příslušný slovenský subjekt určený pro prosazování Nařízení (Ministerstvo dopravy a výstavby).

2.5 Je možné vyřešit stížnost cestujícího prostřednictvím mediace apod.?

K možnostem ohledně alternativního řešení sporů lze uvést, že obecně lze spory řešit mediací, která je legislativně zakotvena v zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých

³ Dle § 37 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

zákonů (zákon o mediaci) s tím, že v současné době je u nás zapsáno v seznamu vedeném Ministerstvem spravedlnosti 200 aktivních mediátorů.

Dne 28.12.2015 nabyla účinnosti novela zákona o ochraně spotřebitele, která zavedla ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, do kterého je zapojena Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů, a další specializované orgány, které již v současnosti řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou – Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. Uvedeným návrhem byla do národního práva implementována směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004.

2.6 Je rozhodnutí kontrolního orgánu závazné pro stěžovatele, dopravce, provozovatele terminálu atd.?

Ano, je. Avšak kontrolní orgán nemůže cestujícímu zaručit finanční kompenzaci. S nárokem náhrady škody a jízdného se musí cestující obrátit na soud.

2.7 Má MD nebo ostatní kontrolní orgány informace o počtu stížností podaných cestujícími dopravcům atd.?

Ne, dopravci ani jiné subjekty nemají povinnost sdělovat tyto informace kontrolním orgánům.

3. Informace a statistika o sankcích

Rok	Počet uložených sankcí:	Druh uložené sankce (v případě pokuty uvést celkovou výši uložených pokut):	Důvod pro uložení sankce (která ustanovení Nařízení byla porušena):
1. března 2017 – 31. prosince 2017	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – Nemáme zprávu OLK – 0 VŠČ – 0 SČK – Nemáme zprávu		

	JMK – 0 JČK – 0 ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK - 0		
1. ledna 2018 – 31. prosince 2018	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – Nemáme zprávu OLK – 61 VSČ – 0 SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 JČK – 0 ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0	OLK – Smluvní pokuta ve výši 929.000,-Kč	OLK - Nejeté a zpožděné spoje

3.1 Uložily kontrolní orgány sankce v řízení, která byla zahájena na základě stížností nebo na základě vlastní iniciativy?

OLK – Na základě podkladů od dopravce v rámci předloženého ročního vyúčtování závazku veřejné služby.

Ostatní kontrolní orgány žádné sankce na základě vlastní iniciativy neuložily.

3.2 Jsou sankce uloženy i jinými orgány, než kontrolními?

Pouze v případě LBK, kde dle smluv o veřejných službách v přepravě cestujících může sankce, které nevyplývají z platné legislativy, ale ze smluvních ujednání, udělit i přímo Liberecký kraj na základě vlastní kontrolní činnosti či vyhodnocení stížností či podnětů od jiných subjektů, např. od koordinátora IDS (KORID LK, spol. s r.o.).

4. Ostatní činnost zajišťující provádění Nařízení

4.1 Jak kontrolní orgány monitorují dodržování Nařízení?

Všechny kontrolní orgány prováděním státního odborného dozoru. Krajské úřady pak také mohou na základě smluvních ujednání ohledně závazků veřejných služeb uzavřených s dopravcem (viz bod 3.2).

4.2 Spolupracují kontrolní orgány s organizacemi zastupující cestující, postižené, spotřebitele, nebo jinými kontrolními orgány?

Zástupce MD je zapojen do Národního rozvojového programu mobility, kde v rámci Vládního výboru pro zdravotně postižené občany je členem hodnotící komise posuzující projekty obcí týkající se bezbariérových tras propojujících důležitá místa v obci (školy, zdravotní zařízení apod.), na jejichž realizaci je pak poskytnut finanční příspěvek.

MSK – Ano. Moravskoslezský kraj řeší bezbariérovou dopravu v rámci svého plánu “Vyrovňávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením” a v návaznosti na tento plán také v rámci projektu “Moravskoslezským krajem veřejnou dopravou bez bariér.”

LBK - Spolupráce probíhá zatím pouze s organizacemi reprezentujícími osoby se zdravotním postižením, řeší se s nimi opatření na zlepšení bezbariérovosti a přístupnosti veřejné dopravy těmto osobám.

KHK – Ano. Spolupráce s Tyflocentrum, Centrum zdrav.postižených HK, Občanské sdružení Neratov

PBK - Se zástupci Národní rady zdravotně postižených jsou vedena pravidelná každoroční jednání, kde jsou řešeny otázky zlepšení přístupu k handicapovaným osobám.

OLK – Spolupracuje s Národní radou osob se zdravotním postižením Olomouckého kraje, zmapovali a aktualizují například dostupnost autobusových a železničních zastávek v kraji pro osoby se zdravotním postižením. Výsledky jsou zveřejněny na webových stránkách www.kidsok.cz.

VŠČ - Kraj Vysočina spolupracuje s organizacemi zastupující osoby se zdravotním postižením – konkrétně s krajským zástupcem Národní rady zdravotně postižených (dále jen „NRZP“). V pracovní verzi se nyní nachází dokument „Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením“. S vedením NRZP byla projednána témata, která budou do dokumentu ještě zapracována. Dokument bude předložen do zastupitelstva kraje do konce roku 2017. VŠČ dále spolupracuje s NIPI bezbariérové prostředí, o.p.s. (Národní institut pro integraci osob s omezenou schopností pohybu a orientace České republiky). Této organizaci VŠČ poskytuje opakovaně dotaci na pokračující činnosti v oblasti posuzování bezbariérovosti staveb pro výše uvedené osoby ve výši 150 tis. Kč ročně. VŠČ rovněž provozuje tzv. Zdravotnický portál Kraje Vysočina, jehož účelem je pomoc všem zájemcům s jejich orientací ve věcech týkajících se zdravotnictví na webových stránkách <http://www.kr-vysocina.cz/zdravotnicky->

<portal.asp?p1=32066>. Tento nástroj umožňuje jednoduchou elektronickou komunikaci na adrese zdravotnický.portal@kr-vysocina.cz.

JMK – Žádná organizace zastupující cestující, osoby se zdravotním postižením či spotřebitelská organizace se ve věci Nařízení na JMK neobrátila, tedy momentálně nespolupracují, nicméně v případě, že by se na JMK tento typ organizace obrátil, v rámci možností spolupráci poskytne.

JČK – V roce 2016 společnost JIKORD s.r.o. (koordinátor dopravy zřízený krajem) komunikovala s Národní radou osob se zdravotním postižením ČR. Komunikace se týkala zejména označování nízkopodlažních spojů v jízdním řádu a vybavení (nízkopodlažnost vozidel v nabídkových řízeních po roce 2019).

ZLK – S osobami se zdravotním postižením formou plnění požadavků stanovených Krajským plánem vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením Zlínského kraje.

KVK – Ano, KVK zpracoval Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015 – 2020, jehož součástí je cíl 2.2 „Přispívat ke zvýšení mobility osob se zdravotním postižením v oblasti veřejné dopravy“. Tento plán je zveřejněn na webových stránkách kraje pod odkazem <http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/>.

PLK – Spolupracuje s organizacemi zastupujícími cestující, osoby se zdravotním postižením či spotřebitelskými organizacemi - spolupráce s Národní radou pro zdravotně postižené, společná jednání, stanovení cílů, jejich realizace (např. zvýšení počtu bezbariérových spojů, hlášení pro slabozraké na Centrálním autobusovém nádraží Plzeň).

4.2 Spolupracují kontrolní orgány se zahraničními kontrolními orgány?

Ano, např. MD si vyměňuje informace a zkušenosti se Slovenskou obchodní inspekcí a s Ministerstvem dopravy, výstavby a regionálního rozvoje Slovenské republiky.

4.4. Vykonali kontrolní orgány nějakou činnost k rozšiřování informací o právech cestujících dle Nařízení?

MD má zveřejněné shrnutí práv cestujících na svých stránkách, seznam určených autobusových terminálů a informační leták pro řidiče, jak se mají chovat k osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Dále MD zástupce krajských úřadů a dopravců o Nařízení a jeho dopadech na ně informovalo.

MSK – Nařízení bylo zveřejněno na webu Moravskoslezského kraje v sekci Doprava.

LBK – Ne.

KHK – Ano. Aktualizované informace pro cestující jsou dostupné na webu KHK.

PBK – považují za vhodné, aby práva cestujících byla obsažena ve smluvně přepravních podmínkách integrovaného tarifu IREDO. V této věci PBK spolupracuje s integrátorem dopravy společností OREDO s.r.o.

OLK – na webových stránkách zveřejnil text Nařízení.

VŠČ - Kraj Vysočina pravidelně vydává Zpravodaj, jehož obsahem je mimo jiné přehled všech legislativních změn. Kraj má rovněž nastaven systém pro přijímání stížností a jejich vyřizování. Stížnosti lze podat písemně, osobně na Krajském úřadě Kraje Vysočina, elektronicky nebo faxem. Postup upravují následující dokumenty: „Pravidla Rady Kraje Vysočina pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 3. 4. 2014 č. 08/12“ a „Manuál pro vyřizování stížností (dle ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád) ze dne 1. 4. 2014“.

JMK – Nařízení je zveřejněno na internetových stránkách JMK v sekci Doprava, podsekci Veřejná osobní doprava.

JČK – Společnost JIKORD s.r.o. zpracovala materiál, který současnou situaci přehledně popisuje. Součástí materiálu byl také návrh informačního letáku pro zaměstnance dopravních společností, kteří jsou ve styku se zákazníky (průvodčí a řidiči, případně pokladní a informátoři). V druhé polovině roku 2015 bylo společností JIKORD s.r.o. pořádáno školení na dané téma pro dopravce, kde školitelka z Jihočeské univerzity seznámila přítomné zástupce dopravců o problematice přepravy handicapovaných osob a jak s jednotlivými lidmi komunikovat, následně proběhla diskuze o zkušenostech z provozu a o řešení situace. Dále byla provedena distribuce letáků „Zásady komunikace pro pracovníky železniční dopravy a řidiče autobusů“. Předpokládá se, že školení se bude opakovat každé 3 roky.

ZLK – Zveřejnění Nařízení na stránkách ZLK.

KVK – Pro rozšíření povědomí o právech cestujících zveřejnil KVK na svých webových stránkách nejen „Shrnutí práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě“ ale i celý text „Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004“.

PLK – Na webových stránkách kraje, měsíčníku Plzeňského kraje a na webových stránkách organizátora veřejné dopravy Plzeňského kraje jsou pravidelně uveřejňovány informace pro cestující o změnách v dopravě.

4.5. Jak byl proveden čl. 11 Nařízení?

LBK - V Libereckém kraji je řešeno pouze označování spojů s garantovaným bezbariérovým přístupem v jízdních řádech, v jízdních řádech vybraných linek MHD a železniční dopravy jsou uváděny také informace o případně bezbariérově přístupných zastávkách, stanicích a terminálech (obvykle pouze u těch kde je to splněno).

ZLK - Zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí zveřejňují dopravci v závazku veřejné služby standardním způsobem v přepravních a tarifních podmínkách, vydávaných každým z dopravců. Tyto tarifní podmínky jsou k dispozici na místech určených pro styk s cestující veřejností (tato místa jsou taktéž dána těmito vydanými podmínkami), jsou k dispozici v jednotlivých autobusech a na webových stránkách každého tohoto dopravce.

Autobusy, umožňující bezbariérovou přepravu cestujících, jsou označeny piktogramem pro označení vozidel přepravující osobu těžce postiženou nebo těžce pohybově postiženou (O1). Informace o nasazení nízkopodlažního autobusu je uvedena v příslušném jízdním řádu u spojů, na které je vypraveno bezbariérově přístupné vozidlo. Jízdní řády jsou přístupné na internetu nebo jsou k dispozici v informační kanceláři na autobusových nádražích.

PBK – Podmínky přístupu k osobám se zdravotním postižením nebo osobám se sníženou pohyblivostí jsou zveřejněny ve smluvně přepravních podmínkách tarifu IREDO.

VŠČ - Na doplnění uvádíme, že v rámci povinností stanovených zejména v § 8 odst. 2 písm. e) zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících, 3 v platném znění, jakož i ustanovení § 2 Nařízení vlády č. 63/2011 o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících, dle dostupných informací z veřejných zdrojů dopravci průběžně pořizují nízkopodlažní vozidla s bezbariérovým přístupem.

MD a další kontrolní orgány nedisponují informacemi jaké kroky dopravci a provozovatelé terminálů učinili. Dopravci nemají povinnost informovat kontrolní orgány o provedení čl. 11 Nařízení. JMK nadto uvedl, že dopravci provozující dopravu objednanou JMK jsou povinni zajistit plnění závazku veřejné služby také vozidly přístupnými osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a to v počtu stanoveném jízdními řády. Dále jsou v rámci Integrovaného dopravního systému JMK zavedeny nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách IDS JMK.

SEZNAM ZKRATEK:

EK – Evropská Komise

JČK – Krajský úřad Jihočeského kraje

JMK – Krajský úřad Jihomoravského kraje

JŘ – jízdní řád

KHK – Krajský úřad Královéhradeckého kraje

KVK – Krajský úřad Karlovarského kraje

LBK – Krajský úřad Libereckého kraje

MD – Ministerstvo dopravy ČR

MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

MHMP – Magistrát hl. m. Prahy

MSK – Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Nařízení – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

OLK – Krajský úřad Olomouckého kraje

PLK – Krajský úřad Plzeňského kraje

PBK – Krajský úřad Pardubického kraje

SČK – Krajský úřad střeďočeského kraje

ÚK – Krajský úřad Ústeckého kraje

VŠČ – Krajský úřad kraje Vysočina

ZLK – Krajský úřad Zlínského kraje