

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 dopravní úřady (dále jen „**DÚ**“) a Ministerstvo dopravy (dále jen „**MD**“). MD zpracovalo zprávu za celou Českou republiku, včetně krajských úřadů a Magistrátu hl. m. Prahy, a zveřejňuje ji 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 DÚ, jimiž jsou krajské úřady, resp. Magistrát hl. m. Prahy. Vůči provozovateli terminálu je tímto orgánem DÚ 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) cestující uplatní u soudů, případně formou mimosoudního řešení sporů.

Pravomoc a příslušnost DÚ 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.

¹ Součástí této zprávy jsou i stížnosti na porušení povinností vyplývajících 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, jsou takovéto stížnosti označeny indexem „1“.

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.

2. Informace a statistika o vyřizování stížností

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti (zrušení, zpoždění spoje, diskriminační přístup, chybějící pomoc osobám se zdravotním postižením apod.)	Bližší informace
1. března 2013 – 31. prosince 2013	MD - 0 MSK - 0 LBK - 5 KHK - 14 PBK - 0 ÚK - 0 OLK - 0 VSČ - 0 SČK - 0 JMK - 0 ZLK - 1 KVK - 0 MHMP - 0 PLK - 1 JČK - 0	LBK - Nízká kvalita autobusů ¹ 1x, chybné odbavení ¹ 3x, nevyhovující jízdní řád ¹ 1x KHK - dodržování JŘ, návaznosti mezi spoji ZLK - nezastavení v zastávce PLK - stížnost na dopravce ³	LBK - Nízká kvalita vozidla - dálkové linky Jablonné v P. - Praha, chybné odbavení - 2x (z celkem 3x) neoprávněná stížnost, nevyhovující JŘ - prázdninové omezení ¹
1. ledna 2014 – 31. prosince 2014	MD - 0 MSK - 0 LBK - 4 KHK - 103 PBK - 0 ÚK - 0 OLK - 0 VSČ - 0 SČK - 0 JMK - 0 ZLK - 1	LBK - Chybné odbavení + diskriminační chování řidiče 1x, vynechání spoje 1x, nevyhovující jízdní řád 1x, nedodržování jízdního řádu 1x KHK - dodržování návaznosti mezi spoji ZLK - urychlení spoje KVK - odmítnutí přepravy PLK - nesouhlas se změnami JŘ	LBK - Chybné odbavení + nevhodné chování řidiče - více podobných stížností stejného cestujícího počítáno pouze 1x, vynechání spoje - závada autobusu u dálkové linky, nevyhovující JŘ (podatel obec) -

³ PLK nevedl bližší informace.

	KVK – 1 MHMP – 1 PLK – 1 JČK – 0		nesouhlas se změnou JŘ ¹ , nedodržování JŘ (podatel obec) – nevhodná změna JŘ způsobující zpoždění ZLK – řidič nevyčkal na zastávce stanovenou dobu a neumožnil tak cestujícímu přestup KVK – špatný výklad negativní značky v jízdním řádu ze strany řidiče ¹
--	---	--	--

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 stížností?

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 ho

učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu⁴.

2.4 Postoupilo MD stížnost zahraničnímu kontrolnímu orgánu?

Ne, nepostoupilo.

2.5 Je možné vyřešit stížnost cestujícího prostřednictvím alternativního řešení sporů?

K možnostem ohledně alternativního řešení sporů lze uvést, že obecně lze spory řešit mediací, která je legislativně zakotvena v zákoně č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), s tím, že v současné době je u nás zapsáno v seznamu vedeném Ministerstvem spravedlnosti 170 mediátorů.

Dále je v současné době v legislativním procesu novela zákona na ochranu spotřebitele, která má mj. zavést ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, do kterého bude zapojena Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů. Touto novelou je 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 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Novela by rovněž měla vytvořit podmínky pro adaptaci nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

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

Ano, je. Avšak kontrolní orgán nemůže cestujícímu zaručit finanční kompenzaci. Případný nárok na náhradu škody a na úhradu jízdného musí cestující řešit soukromoprávní cestou, tzn. musí se obrátit například na soud.

⁴ Dle § 37 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

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 2013 – 31. prosince 2013	MD – 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 4 VŠČ – 0 SČK – 0 JMK – 0 JČK – 0 ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – 0 PLK – 0	OLK – smluvní pokuty v celkové výši 7 000 Kč ⁵	OLK – nejeté a zpožděné spoje
1. ledna 2014 – 31. prosince 2014	MD – 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 5 PBK – 0	KHK – pokuty 15 000 Kč	KHK – porušení licenčních podmínek ⁶

⁵ Tyto nedostatky OLK jako objednatel dopravní obslužnosti řešil na základě ustanovení smlouvy o závazku veřejné služby a udělil dopravcům smluvní pokuty v uvedeném rozsahu.

⁶ Porušení licenčních podmínek dle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů není porušením Nařízení.

ÚK – 0		
OLK – 0		
VŠČ – 0		
SČK – 0		
JMK – 0		
JČK – 0		
ZLK – 0		
KVK – 0		
MHMP – 0		
PLK – 0		

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

KHK – Jak na základě stížností, tak na základě vlastní iniciativy.

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

PLK, LBK a ostatní kontrolní orgány žádné sankce neuložily.

3.2 Jsou sankce uloženy i jinými orgány než kontrolními?

Pouze v případě LBK může dle smluv o veřejných službách v přepravě cestujících 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 monitorují dodržování Nařízení v rámci provádění státního odborného dozoru. DÚ pak také mohou kontrolovat dodržování Nařízení 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 „Vyrovnávání 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. 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.

ÚK – Ne.

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.

VŠČ – Kraj Vysočina spolupracuje s organizacemi zastupující osoby se zdravotním postižením – konkrétně s Národní radou zdravotně postižených, jakož i s NIPI bezbariérové prostředí, o.p.s. (Národní institut pro integraci osob s omezenou schopností pohybu a orientace České republiky). Druhé uvedené organizaci Kraj Vysočina poskytuje opakovaně dotaci na pokračující činnosti v oblasti posuzování bezbariérovosti staveb pro výše uvedené osoby ve výši 150 tis. Kč ročně. Kraj Vysočina 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/zdravotnický-portal.asp?p1=32066. Tento nástroj umožňuje jednoduchou elektronickou komunikaci na adrese zdravotnický.portal@kr-vysocina.cz.

SČK – V případě, že se na nás takováto organizace obrátí s nějakým problémem, případně požadavkem, vstoupíme s ní do jednání a snažíme se danou problematiku vyřešit v rámci možností ke spokojenosti všech dotčených stran.

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 – Dopravní úřad spolupracuje s organizacemi zastupujícími cestující, osoby se zdravotním postižením či spotřebitelskými organizacemi. V roce 2014 byly osloveny organizace Tyfloservis, Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, Arpida, Centrum Bazalka, Česká maltézká pomoc Suverénního řádu Maltézkých rytířů a Zdravotně sociální fakulta JČU, a to z důvodu zmapování současného stavu při přepravě handicapovaných osob a následně byl schválen orgány Jihočeského kraje „Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením“, jehož cílem je zvýšení kvality života handicapovaným občanům.

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

KVK – Ano, s Národním institutem pro integraci osob s omezenou schopností pohybu a orientace České republiky, o.s. a s Národní radou pro osoby se zdravotním postižením ČR při přípravách stavby nových terminálů.

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).

MHMP – S organizacemi zastupujícími cestující, osoby se zdravotním postižením či spotřebitelskými organizacemi trvale nespolupracujeme, pouze operativně v rámci našich možností odpovídáme na jejich případné dotazy a předáváme informace.

4.2 Spolupracují kontrolní orgány se zahraničními kontrolními orgány?

Ano, např. MD si vyměňuje informace a zkušenosti se Slovenskou obchodní inspekcí a s Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálního rozvoja Slovenské republiky. Konkrétně nám Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálního rozvoja Slovenské republiky udělilo souhlas s přeložením a publikací informačního letáku o právech cestujících pro dopravce.

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

MD zveřejnilo 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 informovalo zástupce krajských úřadů a dopravců o Nařízení a jeho dopadech na výkon jejich agendy.

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 – Společnostem, které v rámci Pardubického kraje zajišťují profesní vzdělání, byl zaslán materiál obsahující výše uvedenou problematiku a tyto společnosti byly požádány, aby v případě profesního školení řidičů autobusové dopravy tento materiál začlenili do výuky. S dopravci byla uvedená problematika řešena na jednání dne 28. 6. 2013, které se konalo v prostorách Krajského úřadu. Součástí školení byl i zážitkový seminář za účasti zástupců České abilympijské asociace, o.s. Dopravcům bylo předáno instruktážní video s tematikou přístupu dopravců k handicapovaným osobám. Dále ve spolupráci s Národní radou zdravotně postižených byl sepsán materiál týkající se přístupu dopravců k handicapovaným osobám ve veřejné dopravě. Tyto postupy byly zapracovány do smluvně přepravních podmínek IREDO. PBK považuje za vhodné, aby práva cestujících byla obsažena ve smluvně přepravních podmínkách integrovaného tarifu IREDO. V této věci spolupracujeme s integrátorem dopravy společností OREDO s.r.o. Podmínky přístupu k osobám se zdravotním postižením nebo osobám se sníženou pohyblivostí jsou zveřejněny ve smluvně přepravních podmínkách tarifu IREDO.

ÚK – Ne.

MHMP – MD nedisponuje informacemi, jestli MHMP provedl kroky k rozšíření informací o právech cestujících.

PLK – Informace o právech cestujících byly zveřejněny na Centrálním autobusovém nádraží Plzeň.

OLK – na webových stránkách zveřejnil text Nařízení. Příspěvková organizace Olomouckého kraje Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje připravila několik informačních letáků, posledním je například leták „Cestování seniorů v Olomouckém kraji“ a nyní zpracovává informační leták pro osoby s omezenou schopností a orientace.

VSČ – 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. č. 500/2004 Sb. Sb., správní řád) ze dne 11. 4. 2014.

SČK – Do současné doby jsme žádné kroky z naší strany neučinili.

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

JČK – V roce 2014 připravoval JČK kroky směřující k rozšíření informací o právech cestujících. V souvislosti s výše uvedeným „Krajským plánem vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením“ (v rámci kapitoly „Doprava“) bylo připravováno vydání informačního letáku pro pracovníky dopravců „Zásady při přepravě handicapovaných osob“ a v této věci bylo připravováno školení řidičů a pracovníků železniční dopravy (realizace bude v průběhu roku 2015).

ZLK – Zveřejnění Nařízení na stránkách ZLK.

KVK – Ano, zveřejnili jsme na stránkách kraje „Shrnutí práv cestujících v autobusové a autokarové dopravě“ a „Seznam určených autobusových terminálů“.

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).

KHK – Je naplňováno v podobě zveřejnění informací pro osoby se zdravotním postižením na internetu.

PBK – viz bod 4.4

VŠČ – V oblasti péče o osoby se zdravotním postižením a sníženou pohyblivostí odpovědní představitelé Kraje Vysočina jednají s krajským zástupcem Národní rady zdravotně postižených (dále NRZP). V roce 2013 Kraj Vysočina společně s NRZP a městem Žďár nad Sázavou zorganizoval a spolufinancoval vyhlášení celostátní ceny „Mosty“, která oceňuje významné počiny ve prospěch začleňování handicapovaných osob. V přípravné fázi se nyní nachází proces vypracování „Krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením“. 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.

ÚK – sdělené informace se týkají pouze osobní dopravy nedotované ÚK. Pokud jde o dopravu dotovanou, veškeré stížnosti a podání občanů vyřizuje oddělení dopravní obslužnosti v samostatné působnosti.

MD, KVK a další kontrolní orgány nedisponují informacemi jaké kroky dopravci a provozovatelé terminálů učinili. Dopravci nemají povinnost informovat kontrolní orgány o provedení čl. 11 Nařízení.

SEZNAM ZKRATEK:

DÚ – dopravní úřady

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

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