

## **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 sankcí<sup>1</sup>. Subjekty příslušnými k prosazování Nařízení jsou především dopravní úřady a Ministerstvo dopravy (dále jen „**MD**“). MD zpracovalo zprávu za celou Českou republiku s výjimkou Krajského úřadu Libereckého kraje, Krajského úřadu Kraje Vysočina, Krajského úřadu Středočeského kraje, Krajského úřadu Jihočeského kraje a Magistrátu hlavního města Prahy, 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 úřad<sup>2</sup>. 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

---

<sup>1</sup> Součástí této zprávy jsou i stížnosti na porušení povinností vyplývající 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.

<sup>2</sup> 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 inspekci 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.

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

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti (zrušení, zpoždění spoje, diskriminační přístup, chybějící pomoc osobám se zdravotním postižením apod.)	Bližší informace
1. ledna 2021 – 31. prosince 2021	MD – 3 MPO - 0 MSK – 0 LBK – Nemáme zprávu KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 0 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 ZLK – 0 KVK – 1 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 1 JČK – Nemáme zprávu	MD - problém s přestupem na jedné trase bez předchozího varování - nezastavení na zastávce a arogantní přístup řidiče -předčasný odjezd spoje a neřešení stížnosti dopravcem  PLK - kouření řidiče autobusu během jízdy  KVK - Stížnost na nedodržování jízdního řádu směr Skalná-Křižovatka-Nový Kostel	- KÚKK si vyžádal vyjádření od dopravce Autobusy Karlovy Vary, a.s., který provozuje linky. Došlo k pochybení řidiče druhého spoje. Řidič druhého spoje byl dopravcem kárně řešen. KÚKK vyzval dopravce, aby došlo k úpravě spojů, a to tak, aby na sebe řádně navazovaly a informace byly řádně zakotveny v jízdních řádech.
1. ledna 2022 – 31. prosince 2022	MD – 6 MPO - 0 MSK – 0 LBK – Nemáme zprávu KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 8 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 ZLK – 0 KVK – 0	MD – porucha a následné chybné řešení přesměrování do cílové zastávky - dopravce odmítl převézt osoby z důvodu nedoložení bezinfekčnosti v době COVID - nástup a výstup cestujících mimo schválené zastávky - neproplacení náhradního spoje v případě zpoždění zrušení spoje a neinformování cestujícího OLK - Nejeté nebo zpožděné spoje PLK - nedodržení čekání v zastávce Rožmitál, aut.st.	OLK - Všechny stížnosti se týkaly dvou dálkových linek jednoho dopravce, na jejich základě provedl dopravní úřad opakované kontroly SOD u dopravce, kdy zjistil řadu přestupků.

	MHMP – Nemáme zprávu PLK – 6 JČK – Nemáme zprávu	na návazný spoj -nevhodné chování řidiče při problému s tiskem jízdenky při platbě kartou - nevypravení spoje - neobsloužení zastávky - způsob jízdy řidiče	
--	--	--	--

## **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, ovšem na webových stránkách MD ([https://www.mdcz.cz/Zivotni-situace/Silnicni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-\(2\)/Prava-cestujicich/Prilezitostna-mezinarodni-osobni-preprava-vozidly?returl=/Zivotni-situace/Silnicni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-\(2\)/Prava-cestujicich](https://www.mdcz.cz/Zivotni-situace/Silnicni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-(2)/Prava-cestujicich/Prilezitostna-mezinarodni-osobni-preprava-vozidly?returl=/Zivotni-situace/Silnicni-doprava/Mezinarodni-osobni-doprava-(2)/Prava-cestujicich)) naleznete formulář pro podání stížnosti v českém a anglickém jazyce.

## **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 dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu<sup>3</sup>.

## **2.4 Postoupilo MD stížnost zahraničnímu kontrolnímu orgánu?**

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

Ne, MD v letech 2021 a 2022 nepostupovalo do zahraničí žádné stížnosti pro porušení práv cestujících.

## **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 zákonů (zákon o mediaci) s tím, že v současné době je u nás zapsáno v seznamu vedeném Ministerstvem spravedlnosti 343 aktivních mediátorů.

V zákoně o ochraně spotřebitele, zavádí 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 arbitř, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. Novelou tohoto zákona, účinnou od 28.12.2015 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. ledna 2021 – 31. prosince 2021	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – Nemáme zprávu KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 0 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 JČK – Nemáme zprávu ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK - 0		
1. ledna 2022 – 31. prosince 2022	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – Nemáme zprávu KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 1 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – 0 JČK – Nemáme zprávu ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0	OLK – Pokuta v přestupkovém řízení ve výši 150.000 Kč	OLK - Nejeté a zpožděné spoje, nedodržení podmínek licence, neuveřejnění smluvních přepravních podmínek, neuchovávání záznamů řidičů o době řízení, bezpečnostních přestávkách a době odpočinku.

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

OLK – V případě nejetých a zpožděných spojů příměstských linek řešil Olomoucký kraj nedostatky také na základě ustanovení smluv o veřejných službách, dopravcům udělil smluvní pokuty na základě dat z centrálního dispečinku veřejné dopravy. Smluvní pokuty byly vybrány na základě vystavených výzev k uhrazení v tomto rozsahu: rok 2021 - Smluvní

pokuta v celkové výši 892 000 Kč a rok 2022 - Smluvní pokuta v celkové výši 1 223 000 Kč.

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).

MSK - DÚ Krajského úřadu MSK provedl v roce 2022 1 kontrolu. Místem kontroly byl terminál Ostrava,,ÚAN.

### **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.

JMK – Žádná taková organizace se na dopravní úřad ve věci Nařízení neobrátila, tedy momentálně ne, nicméně v případě, že by se na Dopravní úřad tento typ organizace obrátil, v rámci možností spolupráci poskytneme.

MSK – Ano. Moravskoslezský kraj řeší bezbariérovou dopravu v rámci svého „Krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením na léta 2021 - 2026“. Nařízení bylo zveřejněno na webu Moravskoslezského kraje v sekci Doprava.

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](http://www.kidsok.cz).

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

KVK - Karlovarský kraj zpracoval Krajský plán vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021 – 2026, 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/social-zal/KPVP2021-2026\\_Brozura\\_definitiv.pdf](http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/social-zal/KPVP2021-2026_Brozura_definitiv.pdf)

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 Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálního rozvoja Slovenské republiky.

JMK – Se subjekty z jiných členských států pro prosazování Nařízení nespolupracujeme.

#### **4.4. Vykonalí 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.

JMK – 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 je zveřejněno na internetových stránkách Jihomoravského kraje.

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 – práva cestujících jsou obsažena ve smluvně právních podmínkách integrovaného tarifu IREDO

OLK – na webových stránkách zveřejnil text Nařízení.

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“.

KVK – Pro rozšíření povědomí o právech cestujících zveřejnil Karlovarský kraj 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?

JMK – Konkrétními informacemi, jaké kroky dopravci a provozovatelé terminálů učinili, Dopravní úřad nedisponuje. Dopravci a provozovatelé terminálů nemají povinnost informovat kontrolní orgány o provedení čl. 11 Nařízení.

Dopravci provozující dopravu objednanou Jihomoravským krajem jsou povinni zajistit plnění závazku veřejné služby také vozidly přístupnými osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v souladu s požadavky stanovenými příslušnými právními předpisy a Technickými a provozními standardy Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, a to v počtu stanoveném jízdními řády. Informace o nasazení vozidla přístupného osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je uvedena u konkrétních spojů v příslušném jízdním řádu. Cestujícím jsou jízdni řády přístupné na internetu, dopravci jsou vyvěšováni na zastávkách.

V rámci Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje (dále jen „IDS JMK“) jsou zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách IDS JMK, zpracovávaných organizátorem IDS JMK, společností KORDIS JMK, a.s., a vydávaných všemi dopravci zajišťujícími přepravu na linkách provozovaných v IDS JMK. Výňatky ze Smluvních přepravních podmínek IDS JMK jsou vyvěšeny ve vozidlech dopravců. Úplná znění Smluvních přepravních podmínek IDS JMK jsou k nahlédnutí v sídle organizátora IDS JMK, společnosti KORDIS JMK, a.s., v Kontaktních centrech IDS JMK, v informačních kancelářích dopravců, v prodejnách průkazek a kupónů dopravců a na internetové adrese <http://www.idsjmk.cz>.

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). Při rekonstrukcích a novostavbách zastávek, jak drážních, tak i autobusových, je dbáno na zajištění bezbariérového přístupu – v souladu s vyhláškou č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

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.

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