

## **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 Magistrátu hl. m. Prahy, Krajského úřadu Středočeského kraje, Krajského úřadu Kraje Vysočina a Krajského úřadu Jihomoravského 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 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 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.

---

<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 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. ledna 2019 – 31. prosince 2019	MD – 12 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 1 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 0 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – Nemáme zprávu ZLK – 1 KVK – 2 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0 JČK – 0	LBK - Přeplnění vybraných spojů linky 670930 v úseku Roztoky u Semil – Praha ZLK - Stížnost na předčasný odjezd autobusového spoje MD - Nerealizovaný spoj - 2x, zpožděný spoj 3x, čekání na tankování, nedodržení JŘ, ztráta zavazadla – 3x, nevpuštění do vozidla, špatné informace o odjezdech na terminálu KVK - Stížnost na nedodržování jízdního řádu	LBK - Stížnost cestující vracící se každou neděli spojem linky 670930 z Roztok u Semil do Prahy, kdy tento vybraný odpolední/podvečerní spoj byl pravidelně přeplněn cestujícími. ZLK - Stížnost byla důvodná, řidič nevyčkal na čas pravidelného odjezdu. KVK- Stížnost na dopravní obslužnost na trase Vintřív - Nová Role.
1. ledna 2020 – 31. prosince 2020	MD – 6 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 2 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 0 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – Nemáme zprávu ZLK – 1 KVK – 1 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0 JČK – 0	MD – neuznání slevy na jízdném důchodci, nevpuštění do vozidla, zrušení spoje – 3x, nevrácení částky za zrušený spoj LK- Odmítnutí přepravy linkou 540086 z Křižan do Liberce, Stížnost na řidiče BUS ZLK - Stížnost na uzavření toalet na autobusovém nádraží Zlín KVK - nevydání dokladu o zaplacení jízdnéh	LK - Stížnost cestujícího na odmítnutí přepravy spojem linky 540086 z Křižan do Liberce, s poukázáním na fyzické napadení cestujícího řidičem, pohmoždění a poranění cestujícího – řešeno především v rámci přestupkového správního řízení na Magistrátu města Liberec. Řidič nebyl schopen prodat požadovanou přestupní jízdenku, přičemž po domluvě s dispečerem, který řidiči poradil, aby za

			<p>situace, kdy cestující nesdělí přesný název zastávky, číslo zóny a bude hrozit blokování další cesty BUS, byla přivolána Policie ČR a cestující byla ze spoje linky vyvedena; tato skutečnost se naplnila, přičemž byla následně, po podání stížnosti, cestující doručena omluva jak ze strany Libereckého kraje, tak i koordinátora dopravy a dopravce</p> <p>ZLK – Stížnost byla důvodná, uzavření však bylo pouze dočasné, způsobené nedostatkem personálu z důvodu karantény COVID-19</p> <p>KVK - Stížnost na společnost AD Ligneta regionalbus s.r.o. ve věci úhrady jízdného v době mimořádných opatření Karlovarského kraje v období nouzového stavu, kdy cílem opatření bylo zabránění kontaktu mezi cestujícími a jízdním personálem.</p>
--	--	--	--

**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 je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálnopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu<sup>3</sup>.

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

Ano, MD postoupilo dne 30.07.2019 stížnost cestujícího týkající se ztráty zavazadla cestujícího. Vzhledem k tomu, že autobusová linka provozovaná dopravcem Regiojet a.s. začínala Bratislavě a pokračovala do Budapešti, je dle čl. 28 odst. 1 Nařízení příslušný slovenský subjekt určený pro prosazování Nařízení (Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenské republiky).

## **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 257 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

---

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

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 2019 – 31. prosince 2019	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0 PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 149 VŠČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – Nemáme zprávu JČK – 0 ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK - 0	OLK – Smluvní pokuta ve výši 1.999.000,-Kč	OLK - Nejeté a zpožděné spoje
1. ledna 2020 – 31. prosince 2020	MD – 0 MPO - 0 MSK – 0 LBK – 0 KHK – 0	OLK – Smluvní pokuta ve výši 1.525.000,-Kč	OLK - Nejeté a zpožděné spoje

	PBK – 0 ÚK – 0 OLK – 150 VSČ – Nemáme zprávu SČK – Nemáme zprávu JMK – Nemáme zprávu JČK – 0 ZLK – 0 KVK – 0 MHMP – Nemáme zprávu PLK – 0		
--	---	--	--

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

OLK – Pokuty uvedené v tabulce č. 3 nebyly uloženy na základě stížností cestujících ani na základě iniciativy dopravního úřadu, ale na základě uzavřených smluv o veřejných službách a to na základě podkladů od dopravce prověřených Koordinátorem Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje (KIDSOK p.o.) z dat centrálního dispečinku veřejné dopravy. Smluvní pokuty byly vybrány na základě vystavených výzev k uhrazení smluvní pokuty.

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 „Krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením na léta 2014 - 2020“. 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).

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 Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálního rozvoja 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 – práva cestujících jsou obsažena ve smluvně právních podmínkách integrovaného tarifu IREDO

OLK – na webových stránkách zveřejnil text Nařízení.

JČK – v roce 2019 byla ve spolupráci se společností JIKORD s.r.o. (koordinátor veřejné dopravy kraje) finalizována nabídková řízení na zajištění autobusové dopravy na dalších 10 let v Jihočeském kraji. Součástí zadávací dokumentace byl dokument ohledně nízkopodlažních požadavků na vozidla.

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). 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

objednávanou 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